

6. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Premessa

Il 22 ottobre 2014 il Parlamento Europeo e il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato la Direttiva 2014/95/EU (Direttiva Barnier) riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario da parte delle imprese. La Direttiva nasce per migliorare l'uniformità e la comparabilità delle informazioni di carattere non finanziario, mappare e monitorare i rischi connessi alle attività aziendali e quindi facilitare l'accesso degli investitori a tali informazioni.

La Direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento con il D.Lgs n. 254 del 30 dicembre 2016, che obbliga le imprese di grandi dimensioni che costituiscono enti di interesse pubblico di fornire una dichiarazione di carattere non finanziario *"nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta"*.

La Dichiarazione non finanziaria (DNF o la "Dichiarazione") di Poste Italiane, predisposta per la prima volta con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, ha l'obiettivo di assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle attività, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione del Gruppo relativamente agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'Azienda.

Di seguito si sintetizzano i principali temi di attualità riferibili alla sostenibilità d'impresa che, da un lato, costituiscono elementi essenziali di approfondimento della Dichiarazione non finanziaria e, dall'altro, sono parte dello scenario economico e sociale in cui il Gruppo Poste attua la sua mission e affronta le sfide di *Business*.

Le sfide della sostenibilità

Trasformazione digitale, globalizzazione, nuovi fenomeni demografici e stili di vita, cambiamenti climatici ed esaurimento delle risorse naturali, sono solo alcune delle tendenze in atto. Capire, interpretare e dare risposta a tali cambiamenti sociali, ambientali ed economici, integrando la sostenibilità nel *Business* per migliorare la competitività e assicurare una redditività duratura creando valore condiviso, è la sfida delle aziende del terzo millennio.

Il futuro digitale è adesso

La digitalizzazione è un elemento chiave per la modernizzazione e la sostenibilità del Paese poiché grazie alle nuove modalità di accesso alle informazioni e a prodotti e servizi contribuisce alla riduzione degli impatti ambientali e a soddisfare bisogni sociali, come l'inclusione. La trasformazione digitale, inoltre, ha un impatto straordinario sui modelli di *Business*, operativi e di servizio nei diversi settori in cui il Gruppo opera. Nel comparto della corrispondenza e dei pacchi, per esempio, sono cambiati i modi di interagire con clienti e fornitori in filiere sempre più articolate e integrate da processi digitali automatizzati, per far fronte al fenomeno dell'e-commerce.

In ambito finanziario e dei Pagamenti, Mobile e Digitale, nuove modalità di pagamento, transazioni più rapide ed efficienti, sicurezza e tutela dei dati personali sono state promosse con l'introduzione della direttiva Europea sul sistema dei pagamenti al dettaglio PSD2 (Payment Service Directive) in vigore da gennaio 2018.

Nel settore assicurativo l'internet delle cose (IoT)¹⁶ abilita nuovi modelli di offerta in ambito *e-Health*, *Home Insurance* e RC Auto. L'analisi dei Big Data, inoltre, ha un potenziale legato al monitoraggio dei dati comportamentali dell'assicurato che trova riscontro in polizze innovative e in servizi che puntano a migliorare la *customer experience*.

La trasformazione digitale porta con sé la necessità di dotarsi di sistemi di protezione sempre più avanzati per contrastare il fenomeno della *cybercrime* attraverso strumenti, metodologie processi di *cybersecurity* a tutela di dati personali, servizi strategici e proprietà intellettuale di cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione. Per questo è fondamentale che le imprese adottino sistemi di prevenzione e di protezione adeguati a garantire la tutela dei propri asset tangibili e intangibili e dei propri *stakeholder*.

Nuovi approcci di business per le sfide sociali del terzo millennio

Crescita dell'aspettativa di vita, basso tasso di natalità e immigrazione sono fenomeni che stanno cambiando la società italiana e l'approccio nello sviluppo di prodotti e servizi, in particolare nel settore bancario e assicurativo. L'immigrazione è un fenomeno strutturale per dimensioni e per incidenza nel tessuto economico e sociale del nostro Paese, mentre l'inclusione finanziaria costituisce una leva importante per accelerare il processo di integrazione degli immigrati. Il tasso di bancarizzazione della popolazione adulta in Italia è all'87% e la percentuale di cittadini stranieri adulti titolari di un conto corrente è del 73% (fonte: Banca Mondiale).

Salute e stili di vita sani sono alcune delle tematiche oggetto dei nuovi modelli nel settore assicurativo che si stanno affermando in Europa, basati su incentivi a comportamenti virtuosi dei clienti che possono generare impatti positivi sulla collettività e sui costi delle società assicurative.

Il mercato del lavoro è entrato nella "quarta rivoluzione industriale", un insieme di trasformazioni che grazie alla robotica, all'innovazione digitale e all'intelligenza artificiale, sta modificando non solo il modello del *Business* delle imprese, ma anche le modalità di utilizzo del capitale umano. Le imprese si trovano oggi a dover gestire un "ecosistema" di persone complesso per effetto del progressivo slittamento dell'età pensionabile e del conseguente prolungarsi della permanenza nel mondo del lavoro, che comporta la compresenza di cinque generazioni che portano con sé valori, esperienze e aspirazioni differenti da gestire. Riconoscere e valorizzare ogni forma di diversità ha un obiettivo strategico che porta vantaggi in termini di clima interno, senso di appartenenza, produttività e innovazione.

Il cambiamento climatico

Con l'accordo sul clima siglato a Parigi nel 2016, 195 Paesi si sono impegnati a mantenere l'aumento della temperatura globale ben al di sotto dei 2 gradi centigradi rispetto all'epoca preindustriale. Si stima che, per restare entro 1,5 gradi, si debbano tagliare le emissioni di 26 miliardi di tonnellate di CO₂ equivalente entro il 2030. Le imprese sono chiamate a valutare i possibili rischi e le opportunità (per es. efficienza energetica, mobilità sostenibile, finanziamenti e servizi assicurativi *green*) collegate al proprio *Business*, tenendo conto delle evoluzioni del contesto nazionale e internazionale.

Il settore postale sta vivendo un continuo e rapido aumento dei volumi di pacchi in circolazione dovuto all'incremento dell'*e-commerce* e questo fenomeno incide sulla necessità di trasporti e logistica sostenibile per minimizzare le emissioni in atmosfera. Anche il segmento della corrispondenza, che ha registrato un progressivo declino dei volumi dovuto alla sostituzione dei tradizionali servizi postali fisici (cosiddetta *e-substitution*) con servizi elettronici e la creazione di nuovi servizi digitali innovativi quali, posta pubblicitaria *on line* e servizi di notifica elettronica, può certamente dare un contributo significativo alla riduzione dell'impatto ambientale.

16. L'*internet of things* (IoT) è l'espressione utilizzata per definire l'insieme delle apparecchiature e dei dispositivi elettronici, diversi da PC, connessi a Internet (per es. automobili, sensori per il fitness, impianti di climatizzazione, ecc.).

La creazione di valore condiviso

Di fronte all'aggravarsi degli equilibri ecologici, alle persistenti sperequazioni sociali e ai processi di decrescita sostenibile, si sta assistendo a un rinnovamento dei modelli di *Business* finalizzati alla creazione di valore condiviso. L'approccio *Shared Value* elaborato da Michael Porter, professore alla Harvard Business School, si fonda sul presupposto che sia necessario identificare un nuovo modello di capitalismo, assediato dalle crisi economico finanziarie dell'ultimo periodo storico. Le società che rivestono un ruolo di servizio pubblico sono, per loro stessa missione, sempre più chiamate a ridefinire la produttività nella catena del valore e valutare forme di investimento che mirino a ottenere risultati positivi sia dal punto di vista finanziario, sia da quello sociale, ambientale e di supporto al sistema Paese. Negli ultimi anni *l'impact investing*, ossia gli *investimenti fatti in società, organizzazioni e fondi con l'intento di generare un impatto sociale o ambientale misurabile e favorevole a fianco o in sostituzione di un rendimento finanziario*¹⁷, sta diventando più affidabile, al punto che banche, compagnie di assicurazione e fondi pensione lo promuovono all'unanimità.

I Temi Che Ci Raccontano [GRI 102-46 GRI 102-47; GRI 103-1]

Poste Italiane ha avviato il percorso necessario per assicurare la conformità ai requisiti normativi previsti D.Lgs. 254/2016 che indica anche di esplicitare gli standard di rendicontazione - emanati da autorevoli organismi sovranazionali, internazionali o nazionali, di natura pubblica o privata - utilizzati al fine di adempiere agli obblighi di informativa non finanziaria. La scelta del Gruppo è stata quella di adottare l'approccio indicato dal *Global Reporting Initiative* (GRI), che rappresenta lo standard maggiormente utilizzato a livello internazionale in virtù del fatto che, oltre a coprire gli aspetti richiesti dalla direttiva europea, e conseguentemente dal Decreto 254, esprime il concetto di materialità, altro importante elemento di convergenza con il Decreto.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha condotto un'analisi di materialità al fine di identificare i temi necessari ad assicurare la comprensione della propria attività, del suo andamento, dei risultati e dell'impatto prodotto. La materialità è di fatto la soglia oltre la quale un tema diventa sufficientemente importante da essere rendicontato.

Il processo che ha portato alla definizione dei temi materiali è stato articolato in tre fasi:

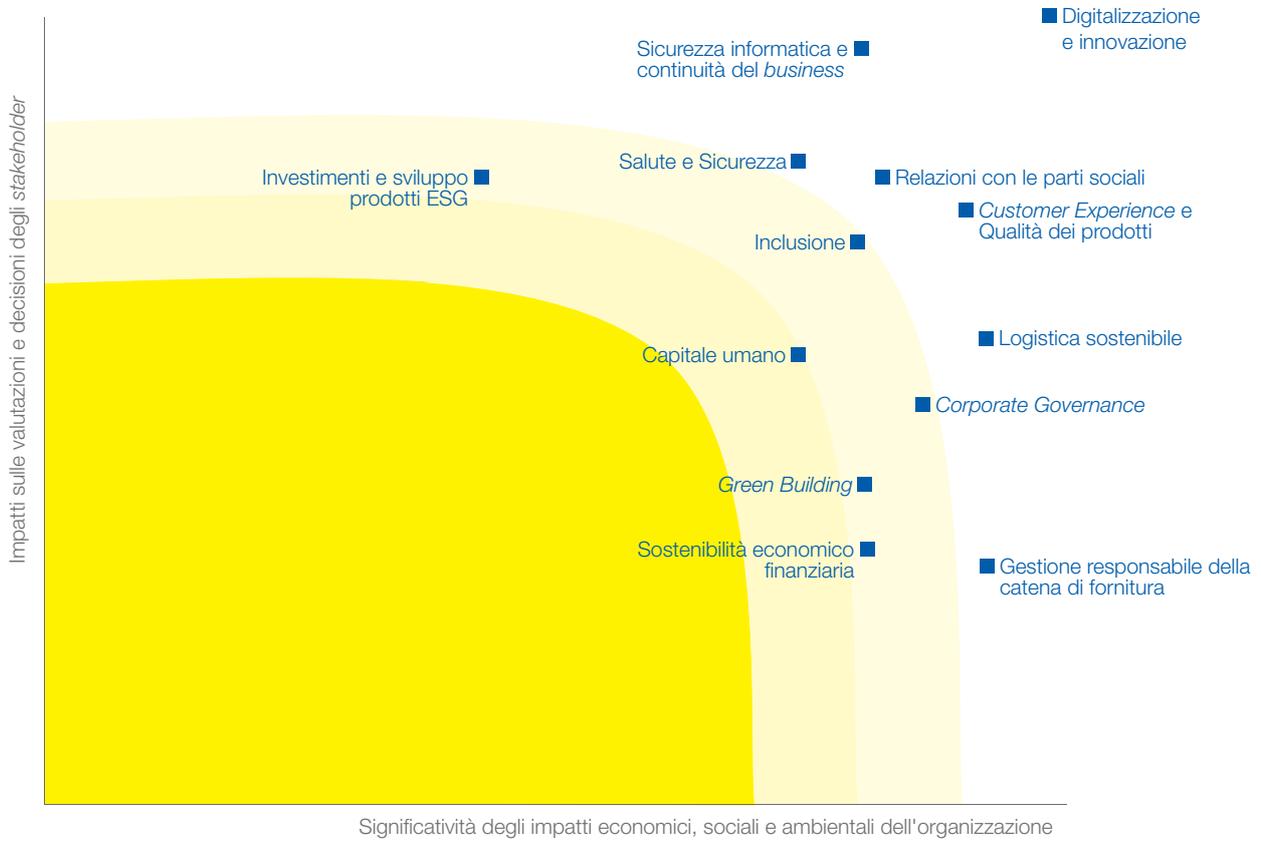
- Identificazione delle **tematiche rilevanti**, a partire dall'analisi dello scenario esterno e delle società comparabili, dei trend di sostenibilità, degli impegni già presi dal Gruppo e comunicati in documenti pubblici, aspettative degli *stakeholder*, standard internazionali (*Sustainability Accounting Standards Board*, *RobecoSAM*).
- **Attribuzione della rilevanza** dei temi identificati sulla base di un'analisi interna della documentazione e delle *policy* aziendali, di interviste alle diverse funzioni aziendali, delle aspettative dei principali *stakeholder* attraverso le iniziative di ascolto e coinvolgimento promosse.
- Posizionamento dei temi rilevanti all'interno della matrice di materialità e **identificazione dei temi materiali**.

Di seguito è riportata la Matrice di materialità e la descrizione dei temi materiali identificati e utilizzati nella Dichiarazione Non Finanziaria a eccezione dei temi Sostenibilità economico-finanziaria e *Corporate Governance* che sono trattati all'interno della Relazione sulla Gestione e della Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari.

Gli impatti relativi ai temi materiali identificati sono tutti causati dall'organizzazione ad eccezione dei temi logistica sostenibile e salute e sicurezza che sono causati anche da fornitori che operano per conto di Poste Italiane su una parte significativa delle *operations* del Gruppo.

17. Cambridge Associates e Global Impact Investing Network (GIIN).

La matrice di materialità del Gruppo Poste Italiane



Temi materiali	Descrizione sintetica
Digitalizzazione e Innovazione	Dare risposta ai nuovi bisogni dei clienti attraverso l'innovazione dei prodotti e servizi offerti nonché dei processi e in particolare attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione.
Sicurezza Informatica e Continuità del Business	<p>Garantire la privacy dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e proteggere gli asset da attacchi <i>cyber</i> interni o esterni all'organizzazione.</p> <p>Prevenire le interruzioni operative attraverso l'implementazione di piani di disaster recovery e promuovere la lotta contro il terrorismo grazie all'analisi dei dati. Pianificare la continuità del <i>Business</i> attraverso la prevenzione e gestione delle interruzioni dei processi che possano determinare disagi ai clienti e ai <i>Business</i> partner, nonché perdite di fatturato.</p>
Relazioni con le parti sociali	Instaurare relazioni con i sindacati, basate sui principi di correttezza e rispetto dei ruoli, con il fine di trovare soluzioni condivise finalizzate alla crescita, alla competitività e alla continuità del <i>Business</i> .
Salute e sicurezza	<p>Assicurare ai lavoratori e ai clienti elevati standard di salute, sicurezza e <i>security</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ in tutte le sedi del Gruppo; ■ sui mezzi di trasporto utilizzati e dai fornitori per i servizi di recapito; ■ negli spostamenti in itinere del personale.
Customer experience e Qualità dei prodotti	Adottare modelli di servizio atti a promuovere la qualità dei prodotti e servizi offerti. L'ascolto sistematico, le indagini di soddisfazione e un'efficace gestione dei reclami, sono gli elementi da utilizzare per valorizzare la relazione con i clienti e rispondere alle loro necessità. Fornire un'esperienza unica e distintiva che vada oltre l'erogazione del prodotto o del servizio tradizionale.
Inclusione	<p>Per il Gruppo l'inclusione significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ promuovere l'accesso ai servizi finanziari e assicurativi per le categorie maggiormente escluse; ■ contribuire al processo di integrazione delle categorie più deboli; ■ promuovere l'accesso alle nuove tecnologie dell'informazione e l'alfabetizzazione digitale (per es. didattica 2.0 nelle scuole).
Logistica sostenibile	Assicurare soluzioni logistiche in grado di ridurre le emissioni in atmosfera e l'utilizzo di risorse naturali non rinnovabili con particolare riferimento al settore delle consegne della posta e dei pacchi.
Capitale umano	Individuare i migliori talenti, promuovere percorsi formativi e strategie di valorizzazione e crescita professionale. Tutelare il patrimonio intellettuale del Gruppo, le competenze, il know how, le esperienze e la conoscenza organizzativa.
Corporate Governance	Mantenere un sistema di <i>Corporate Governance</i> solido costituito da regole, norme, prassi e un sistema di controllo, per ridurre il rischio di comportamenti e decisioni che possano pregiudicare il valore dell'organizzazione e la performance operativa. Rispettare la normativa vigente in termini di lotta alla corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.
Green building	Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli immobili del Gruppo con riferimento all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime. Promuovere il <i>green procurement</i> integrando "criteri ambientali minimi" in tutte le fasi del processo di acquisto di beni e servizi.
Gestione responsabile della catena di fornitura	Garantire comportamenti etici all'interno della catena di fornitura, con particolare riferimento a: compliance legislativa, misure per contrastare frodi e corruzione, condizioni di lavoro e salute e sicurezza, aspetti ambientali.
Sostenibilità economico-finanziaria	Garantire risultati economici nel lungo periodo e tutelare la stabilità, solidità e redditività del Gruppo nel lungo periodo
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Integrare la sostenibilità nello sviluppo di nuovi servizi e prodotti e inserire criteri " <i>Environmental, Social, Governance</i> " (ESG) negli investimenti per creare valore sociale e ambientale oltre alla redditività.

I nostri stakeholder [GRI 102-40 GRI 102-41 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44]

Le modalità di dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder* sono improntate al rispetto delle politiche e dei modelli di organizzazione di cui si è dotata Poste, indispensabili per guidare le relazioni con le differenti categorie di interlocutori, tenendo in considerazione le aspettative e integrandole con le strategie aziendali.

La tabella che segue mostra le principali categorie di *stakeholder* e le modalità di coinvolgimento, nonché le tipologie di attività attraverso cui Poste comunica e interagisce costantemente, in base a un approccio che considera legittimità della relazione, vicinanza, potere di influenza e impatti legati alla sua attività.

Strumenti di ascolto e coinvolgimento con i principali stakeholder

Stakeholder	Modalità di coinvolgimento e comunicazione
Azionisti, Investitori e finanziatori e comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assemblea degli azionisti ■ Roadshow e incontri dedicati ■ Relazioni finanziarie e presentazioni periodiche ■ Relazione <i>Corporate Governance</i> ■ Sito <i>web</i> istituzionale ■ Comunicati stampa
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indagini periodiche di soddisfazione e di <i>cybercrime Experience</i>
Personale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Strumenti di comunicazione interna (<i>newsletter</i>, intranet, mailing ecc) ■ Eventi interni e esterni dedicati ai dipendenti
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri periodici ■ Contrattazione di primo e secondo livello
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri specifici
Pubblica Amministrazione e Autorità Locali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri specifici ■ Convegni ■ Comunicazione istituzionale
Istituzioni Centrali, locali e internazionali Associazioni Nazionali/ Internazionali di Settore e altre organizzazioni Autorità di controllo e regolamentazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicazioni periodiche ■ Incontri su temi specifici e partecipazione a gruppi di lavoro ■ Organizzazione di eventi e convegni su specifiche tematiche
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partnership ■ Progetti in favore della collettività, sponsorizzazioni, liberalità ■ Dialogo con le istituzioni locali
Media	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicati stampa ■ Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, pubblicazione di documenti, interviste, eventi

Nota metodologica

[GRI 102-11; GRI 102-45; GRI 102-46; GRI 102-50; GRI 102-51; GRI 102-52; GRI 102-53; GRI 102-54]

La Dichiarazione non finanziaria consolidata (DNF o la “Dichiarazione”) di Poste Italiane, predisposta per la prima volta con riferimento all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 in ottemperanza alle richieste del D.Lgs 254/2016, è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 29 marzo 2018 e, ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto, è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Come già anticipato, lo standard di rendicontazione adottato per la redazione della DNF è il “GRI *Sustainability Reporting Standards*” secondo l’opzione core, pubblicato nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. Gli indicatori dello standard, che trovano corrispondenza con i temi materiali di Poste Italiane, sono segnalati all’inizio di ciascun capitolo e accanto ai titoli delle tabelle dei dati quantitativi collegati ai temi materiali.

È opportuno evidenziare che il modello organizzativo di funzionamento di Poste è funzionale allo sviluppo di sinergie in ambito Gruppo e prevede la focalizzazione di Poste Italiane S.p.A. (la Capogruppo) sulle attività di indirizzo e coordinamento.

All’interno della DNF è utilizzato il termine “Poste Italiane”, “Gruppo” o “Azienda” per indicare il Gruppo Poste Italiane.

L’implementazione degli obblighi previsti dal D.Lgs 254/2016 richiede l’applicazione di nuovi criteri e metodologie, che potrebbero basarsi su valutazioni soggettive e stime legate all’esperienza storica specifica aziendale e su assunzioni che vengono, di volta in volta, considerate ragionevoli e realistiche in funzione delle relative circostanze. L’applicazione di tali stime e assunzioni potrebbe influenzare i valori indicati nella DNF, pertanto la scelta di Poste Italiane è stata quella di avvalersi il meno possibile di indicatori stimati. I dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all’organizzazione; in particolare i dati sui consumi di Energia Elettrica (per la salvaguardia e relativi ai Data Center non gestiti direttamente), del Gas Metano e del Teleriscaldamento delle strutture immobiliari del Gruppo, sono stati calcolati considerando i costi sostenuti e la tariffa media, mentre i consumi di Gasolio e Gpl sono stati stimati sulla base di dati storici e valori reali di scarico a serbatoio. I consumi collegati alla logistica sono tutti stimati sulla base delle percorrenze e/o dal consumo medio dei mezzi e dal carico trasportato, a eccezione delle auto aziendali.

Il Gruppo Poste Italiane monitorerà con particolare attenzione l’evoluzione normativa e interpretativa, nonché le migliori prassi di mercato che si renderanno progressivamente disponibili, valutandone i conseguenti eventuali effetti sulle possibili stime e sull’informativa contenuta nelle future dichiarazioni non finanziarie.

Il perimetro di rendicontazione include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria e l’esercizio di rendicontazione è il 2017. In riferimento ai dati quantitativi è fornito un confronto con il 2016. Per ciascun tema materiale è stato riportato, quando presente, un modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

Il Gruppo Poste Italiane garantisce ai propri *stakeholder* una conduzione dell’impresa coerente con gli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione, consapevole dei rischi che possono influenzare il raggiungimento di tali obiettivi e incidere sul valore dell’Azienda. I principali rischi connessi ai temi materiali e che derivano dalle attività del Gruppo sono illustrati nella tabella che segue.

Temi materiali	Principali rischi
Digitalizzazione e Innovazione	Ritardata innovazione di prodotti e servizi offerti alla clientela e dei relativi processi operativi con conseguente percezione negativa dell'Azienda da parte degli <i>stakeholders</i> .
Sicurezza Informatica e Continuità del Business	Malfunzionamenti e/o carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che possono determinare violazioni di dati personali, perdita o compromissione di informazioni, blocchi o rallentamenti operativi, disservizi alla clientela.
Relazioni con le parti sociali	Rischi legati a stati di agitazione e scioperi sindacali che possono avere un impatto sulla continuità del <i>Business</i> e sulla percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .
Salute e sicurezza	Rischi di non conformità alle norme a protezione della salute e sicurezza dei lavoratori che possono comportare sanzioni penali, civili e/o amministrative nonché danni patrimoniali, economici e/o reputazionali a carico dell'Azienda.
Customer experience e Qualità dei prodotti	Limitata soddisfazione delle esigenze della clientela <i>Business</i> e consumer, per i diversi prodotti e servizi, lungo tutto il ciclo di vita del cliente nonché inadeguata qualità erogata e mancato rispetto degli standard regolatori e contrattuali con conseguente pagamento di sanzioni e penali.
Inclusione	Rischi connessi alla mancata attenzione alle tematiche relative all'inclusione con impatti negativi sulla reputazione dell'Azienda.
Logistica sostenibile	Rischi connessi ad una inadeguata gestione dei processi logistico-produttivi, anche in termini di sostenibilità ambientale, che potrebbero influenzare la percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .
Capitale umano	Rischi connessi ad una mancata/inadeguata gestione del personale in termini di valorizzazione professionale, formazione, sviluppo.
Corporate Governance	Rischi connessi ad un sistema di <i>Corporate Governance</i> non allineato con le leading practice di riferimento con impatti negativi sulla reputazione dell'Azienda.
Green building	Rischi connessi ad una inadeguata gestione degli immobili del Gruppo, anche in termini di sostenibilità ambientale, che possono influenzare la percezione della società da parte degli <i>stakeholder</i> .
Gestione responsabile della catena di fornitura	Rischi connessi a rapporti con fornitori con possibili impatti in termini di compliance e danni economici per comportamenti fraudolenti.
Sostenibilità economico-finanziaria	Deterioramento della <i>reputation</i> dell'Azienda nella comunità finanziaria (società di <i>rating</i> , banche d'affari, analisti, etc.) che potrebbe comportare un impatto negativo sul titolo.
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Rischi connessi ad un'inadeguata valutazione degli impatti sociali e ambientali nello sviluppo di nuovi prodotti/servizi, che possono influenzare la percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .

Rispetto ai temi materiali identificati, il tema Investimenti e sviluppo prodotti ESG, che interessa in particolare le società del Gruppo Poste Vita e Banco Posta Fondi SGR, è quello che seguirà, rispetto ad altri, un più rilevante percorso di sviluppo nel breve/medio termine, peraltro in linea con le migliori *best practices* nazionali e internazionali.

La tabella che segue mostra il collegamento tra gli ambiti esplicitamente richiesti dal D.Lgs. 254 e le sezioni della DNF, in cui sono trattati.

Ambiti D.Lgs 254/2016 art. 3 c.1	Riferimenti
Consumi energetici, consumi idrici, emissioni GHG, emissioni inquinanti, altri aspetti ambientali).	§ <i>Green building</i> § Logistica sostenibile
Aspetti attinenti alla gestione del personale, parità di genere, convenzioni internazionali e sovranazionali in materia di occupazione, dialogo con le parti sociali, impatto su salute e sicurezza, altri aspetti relativi al personale)	§ Capitale umano § Relazioni con le parti sociali
	§ Salute e Sicurezza
Rispetto dei diritti umani	§ Inclusione § Gestione responsabile della catena di fornitura
Aspetti sociali	§ Sicurezza informatica e continuità del <i>Business</i>
	§ <i>Customer Experience</i> e qualità dei prodotti
	§ Digitalizzazione e innovazione
	§ Inclusione § Gestione responsabile della catena di fornitura
Lotta alla corruzione attiva e passiva	§ Lotta alla corruzione

I 13 temi materiali, identificati in precedenza, sono stati raggruppati nelle tre aree valoriali che costituiscono la modalità con cui il Gruppo Poste sta integrando la sostenibilità nel suo core *Business*, ossia:

- Guardare al futuro
- Dare valore alle persone
- Prendersi cura del mondo che ci circonda

e sono sintetizzati nella seguente tabella nelle macro-iniziativa con cui si concretizzano nella operatività del Gruppo stesso.

I temi che ci raccontano	Come si declinano
GUARDARE AL FUTURO	
Digitalizzazione e Innovazione	La trasformazione digitale
	La dematerializzazione dei Contratti e delle Transazioni
	La dematerializzazione delle comunicazioni
	La digitalizzazione dei rapporti tra cittadino e PA
	Centro Nazionale Accertamento Infrazioni per la Polizia Stradale (CNAI)
Sicurezza Informatica e Continuità del <i>Business</i>	Il piano permanente per la sicurezza
	Le attività per il contrasto al <i>cybercrime</i> e per l'innovazione in ambito <i>security</i>
	I piani per la continuità del <i>Business</i>
<i>Cybercrime Experience</i> e Qualità dei prodotti	Il rapporto con le associazioni dei consumatori
	A contatto con la clientela
	I tempi di attesa in Ufficio Postale
<i>Corporate Governance</i>	Lotta alla corruzione
	<i>Whistleblowingbest</i>
	Il Comitato controllo, rischi e sostenibilità
Sostenibilità economico-finanziaria	Relazione sulla Gestione: - Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo - Risultati economici per settori di attività

I temi che ci raccontano	Come si declinano
DARE VALORE ALLE PERSONE	
Relazioni con le parti sociali	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
	Permessi Sindacali
	Tutele sindacali
	Enti Bilaterali
	Dialogo Sociale Europeo
	Rafforzamento dei processi di smistamento e recapito
Salute e sicurezza	La sicurezza sui mezzi di trasporto
	La sicurezza negli Uffici Postali
	La sicurezza Nazionale
	La formazione del personale in materia di sicurezza
	Infortuni sul lavoro
Capitale umano	I numeri del personale di Poste Italiane
	Attività di sviluppo
	Programmi per la formazione professionale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Infortuni sul lavoro
	Le clausole etico sociali e ambientali nei contratti
	Appalti Verdi
	Trasparenza
PRENDERSI CURA DEL MONDO CHE CI CIRCONDA	
Inclusione	Pari opportunità di accesso ai servizi
	L'integrazione culturale
	L'inclusione finanziaria dei cittadini in difficoltà
	L'inclusione dei minori
	Il Risparmio che fa Scuola
	L'inclusione dei clienti senior
	L'inclusione assicurativa
	L'inclusione di genere
	La commissione pari opportunità
L'inclusione del personale con disabilità	
Logistica sostenibile	I consumi energetici e le emissioni
	Le collaborazioni a livello internazionale
	Gestione dei rifiuti
	Acqua
	Postel, i materiali utilizzati
<i>Green Building</i>	Logistica della corrispondenza e dei pacchi
	I numeri della flotta
	La logistica in appalto
	La flotta per il trasporto aereo di Mistral Air
	Mobility management
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Da definire nel prossimo piano di sostenibilità

Guardare al futuro

Digitalizzazione e Innovazione

Dare risposta ai nuovi bisogni dei clienti attraverso l'innovazione dei prodotti e servizi offerti nonché dei processi e in particolare attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione.

In un contesto di cambiamento che richiede di evolvere il proprio *Business*, ma soprattutto di porre attenzione al cliente, Poste ha avviato un importante percorso di trasformazione digitale che sta coinvolgendo tutto il Gruppo, alla luce delle complessità e della varietà dei settori in cui opera. A tal fine ha quindi individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

La rilevanza attribuita agli aspetti legati all'innovazione e digitalizzazione dei processi aziendali e dei prodotti e servizi erogati, è confermata dalla mission del Gruppo che si pone come *motore di sviluppo inclusivo per il Paese, accompagnando cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso la nuova economia digitale offrendo servizi di qualità, semplici, trasparenti e affidabili.*

L'impegno verso l'innovazione digitale trova una sua traduzione concreta nel Piano Industriale *Deliver 2022*, con cui è stata presentata la nuova organizzazione aziendale con l'istituzione del nuovo settore operativo Pagamenti, Mobile e Digitale creato per poter rispondere al meglio alla sfida competitiva che si aprirà con l'entrata in vigore della nuova direttiva europea PSD2.

La trasformazione digitale

Le iniziative in campo digitale migliorano l'efficienza dei processi e la qualità percepita dalla clientela, permettendo di ridurre gli impatti ambientali collegati, per esempio, agli spostamenti e al consumo di carta.

Il Digital rappresenta oggi una leva cruciale nella relazione con i consumatori che interagiscono con Poste Italiane in modalità multicanale, sia fisicamente attraverso la rete dei 12.822 Uffici Postali e i 28.635 Portalettere, sia da PC tramite il sito internet e dalle *App* per smartphone o tablet.

Il percorso di trasformazione digitale ha l'obiettivo di valorizzare la rete degli Uffici Postali, sviluppare modalità di accesso multicanale e strumenti per interpretare e anticipare i bisogni della clientela, qualificare l'Azienda come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione, favorire l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale. I principali servizi che negli ultimi anni l'hanno resa concreta riguardano.

In ambito finanziario e assicurativo:

- il Portale dei pagamenti accessibile dal sito *web* poste.it, un unico ambiente dove poter facilmente pagare bollette, utenze e oneri verso imprese e Pubblica Amministrazione, oltre che ricevere le ricevute direttamente a una propria casella mail;
- la nuova piattaforma dell'area dell'home banking del sito Poste.it/consumer;
- il Libretto di Risparmio Postale Ordinario e Smart che può essere emesso in forma cartacea o dematerializzata, così come i Buoni Fruttiferi Postali;
- Il servizio Remote Banking BancoPostaImpresa Online BPIOL dedicato alle attività professionali, imprenditoriali, no profit e alla Pubblica Amministrazione;
- Il simulatore previdenziale Poste Vita, una piattaforma digitale che permette agli utenti di valutare la propria situazione previdenziale e costruire la rendita da pensione complementare monitorando costantemente i risultati ottenuti.

In ambito postale:

- il servizio di Ritiro Digitale delle raccomandate inesitate, che permette al destinatario il ritiro di un invio raccomandato in caso di mancata consegna per assenza del destinatario, in alternativa al processo fisico, mediante il servizio di Identità Digitale PostelD abilitato SPID;
- il Postino telematico che consente di pagare “a domicilio” direttamente ai portalettere i bollettini di conto corrente delle principali utenze, effettuare ricariche telefoniche e Postepay, prenotare il ritiro delle raccomandate o una carta SIM PosteMobile, concordando la visita al numero gratuito 803.160 o sul sito www.poste.it;
- la posta elettronica ibrida, che si articola nella fase di accettazione in forma elettronica, smistamento telematico, stampa, imbustamento e recapito in forma cartacea del messaggio.

Trasversalmente ai segmenti di attività e quindi per canale commerciale:

- le *App* Postepay, BancoPosta e Ufficio Postale, PostelD, che consentono numerose funzionalità quali la gestione del Conto corrente BancoPosta e delle carte prepagate Postepay, le ricariche telefoniche, il pagamento dei bollettini postali, la prenotazione dell’orario del proprio turno in Ufficio Postale, l’invio di denaro in Italia e nel mondo (p2p), l’accesso in modo sicuro ai servizi online della Pubblica Amministrazione, la tracciabilità dei pacchi e della corrispondenza spedita, l’invio in mobilità di telegrammi, raccomandate, posta e pacchi;
- il Wi-Fi gratuito disponibile presso 4.119 Uffici Postali (32% del totale), di cui 895 attivati solo nel 2017 a cui è possibile accedere con un’unica registrazione per un massimo di tre ore complessive giornaliere;
- la tecnologia VoIP installata presso 7.100 Uffici Postali, che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione Internet.

Numeri dei servizi digitali (*)

Categoria	2016	2017
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane (mln)	12,5	15
Identità digitali rilasciate (mln)	0,6	1,8
<i>Download App</i> Postepay (*) (mln)	4,4	6,1
<i>Download App</i> BancoPosta (*) (mln)	2,1	3
<i>Download App</i> Ufficio Postale (*) (mln)	0,8	1,8
<i>Download App</i> PostelD (*) (mln)	0,7	1,4
<i>Download App</i> PosteMobile (**) (mln)	2,0	2,7
Operazioni effettuate dai canali digitali consumer (<i>web</i> e <i>app</i>) (***) (mln)	33	39
Focus – Clienti Poste Vita		
Clienti Gruppo Assicurativo Poste Vita registrati all’area riservata (n.)	316.436	417.657
Utenti che utilizzano i servizi Poste Vita e Poste Assicura attraverso device mobili (%)	28,1	31,6

(*) I *Download* delle *app* fanno riferimento agli utenti iOS e Android che hanno scaricato l’*app* dal lancio della prima versione fino alla data indicata (31.12.2016 e 31.12.2017).

(**) I *Download* delle *app* fanno riferimento agli utenti iOS, Android e Windows che hanno scaricato l’*app* dal lancio della prima versione fino alla data indicata (31.12.2016 e 31.12.2017).

(***) Comprendono Bonifici SEPA ed Esteri e per detrazioni, Postagiuro, RAV, F24, Ricarica Postepay, Moneygram, Girofondi, Ricariche telefoniche.

La dematerializzazione dei Contratti e delle Transazioni

Il progetto Gestione Elettronica Contratti e Transazioni (GECT) si pone l'obiettivo di realizzare processi completi di lavorazione in modalità elettronica, che consentano di eliminare la stampa e la conservazione cartacea di milioni di pagine di atti in Ufficio Postale e di notificare ai clienti la propria copia contrattuale tramite email attraverso l'introduzione di originali elettronici sottoscritti con firma elettronica e conservati a norma. Nel corso del 2017 sono state estese le modalità di dematerializzazione a nuovi contratti e transazioni.

A fine 2017 le nuove modalità di gestione dematerializzata sono state estese a 9.943 Uffici Postali (78%) e circa 5mila Sale consulenza (75%) e riguardano oggi il 90% delle principali pratiche effettuate dai clienti e il 96% delle transazioni corrispondenti.

I vantaggi per l'ambiente sono un minor consumo di risorse (carta) e produzione di rifiuti (toner), una riduzione dell'energia utilizzata per le stampe e delle emissioni di CO₂. In termini di migliore efficienza operativa, una maggior velocità di consultazione dei documenti e circolarizzazione delle informazioni e la diminuzione dei tempi di risposta per verifiche e accertamenti. Per il cliente la dematerializzazione comporta una semplificazione del processo di stipula dei contratti (per es. apertura in tempo reale del conto corrente).

La dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti

Tipologie di pratiche (dati in migliaia)	2016		2017	
	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	819	89%	1.289	94%
Conti Correnti	705	84%	417	86%
Libretti	417	78%	674	93%
Postepay Evolution *	-	-	1.227	91%
Polizze Vita*	-	-	274	70%
MiFID	1.270	96%	2.571	96%
Poste Mobile	22	44%	815	70%
Totale Pratiche **	3.233	89%	7.267	90%

Transazioni corrispondenti ***	2016	2017
Totale Transazioni (mln)	28,0	31,5
Totale Transazioni elettroniche (mln)	27,0	30,3
Transazioni dematerializzate (%)	96,4%	96,2%

* Servizi di dematerializzazione attivati nel secondo semestre 2016.

** L'incremento dei volumi di pratiche dematerializzate nel biennio 2016 e 2017 è legato all'aumento degli Uffici Postali abilitati (circa 8.000 nel 2016 e circa 10.000 nel 2017) e dei nuovi ambiti contrattuali attivati.

*** L'incremento dei volumi delle transazioni elettroniche nel biennio 2016 e 2017 è riconducibile alla "digitalizzazione" di alcune operazioni con conseguente eliminazione della ricevuta. Nel corso del 2017, infatti, i volumi delle operazioni digitalizzate sono stati pari a circa 30 milioni.

La dematerializzazione delle comunicazioni

Postel S.p.A. è la società del Gruppo che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, offrendo una gamma completa di servizi di stampa e imbustamento della corrispondenza (mass printing), di gestione elettronica documentale, direct marketing e commercial printing. Postel mette a disposizione dei clienti una piattaforma tecnologica per la digitalizzazione delle comunicazioni e dei processi di gestione documentale, che consente la dematerializzazione e l'elaborazione elettronica dei documenti, dalla ricezione, creazione, fascicolazione e classificazione alla loro archiviazione e custodia, indipendentemente dalla modalità e dalla molteplicità dei canali con cui arrivano in Azienda.

Le comunicazioni vengono archiviate elettronicamente presso il Data Center Postel e rese disponibili al destinatario. La dematerializzazione della corrispondenza consente in ogni fase di verificare e monitorare la ricezione dei documenti inviati.

Inoltre il servizio di Ritiro Digitale permette al destinatario di ritirare anche in digitale, in alternativa al processo fisico, la propria comunicazione inviata mediante posta raccomandata e non consegnata per assenza del destinatario.

La digitalizzazione dei rapporti tra cittadino e PA

Poste Italiane, che svolge una funzione di intermediazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, nell'ottica di una semplificazione dei rapporti, opera come "Identity Provider", attraverso il servizio di Identità digitale PostelD abilitato al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID).

Il **servizio Identità Digitale PostelD** abilitato a SPID consente ai titolari di creare un 'profilo' digitale per accedere a tutti i servizi online e alle APP di Poste Italiane e ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni e dei fornitori privati aderenti a SPID. L'Identità Digitale PostelD abilitato SPID può essere richiesto online da tutti i cittadini italiani maggiorenni che sono stati riconosciuti de visu presso gli Uffici Postali di Poste Italiane perché hanno acquistato in precedenza un prodotto es. finanziario BancoPosta, oppure in possesso della Carta nazionale dei Servizi (CNS), della Carta di Identità Elettronica (CIE), della firma digitale oppure, previa registrazione online, direttamente in Ufficio Postale, non ultimo a Domicilio mediante il portalettere dotato di palmare, per i cittadini privi di uno strumento di identificazione online riconosciuto.

La rete **Sportello Amico** è presente su 5.734 Uffici Postali (45%) e offre servizi come il pagamento dei ticket sanitari, la stampa dei certificati anagrafici, il rilascio visure catastali e il rilascio o rinnovo dei permessi di soggiorno Elettronico (PSE). Nel 2017 sono state gestite 894mila richieste di permessi di soggiorno successivamente dematerializzate e trasmesse alle Questure di competenza.

Centro Nazionale Accertamento Infrazioni per la Polizia Stradale (CNAI): Il Gruppo svolge un'attività di supporto alla Polizia Stradale nella gestione dell'intero processo sanzionatorio relativo alle infrazioni provenienti da sistemi di rilevazione automatica (Tutor) mettendo a disposizione una piattaforma informatica a supporto dell'Amministrazione per la completa digitalizzazione di tutte le pratiche in ingresso; questa piattaforma, consentendo la riduzione dei tempi di lavorazione degli atti, riduce quindi i tempi di risposta ai ricorsi e contribuisce all'ottimizzazione delle risorse dell'Amministrazione Pubblica.

Il CNAI gestisce mediamente 1.200 pratiche al giorno, di cui il 60% cartacee e il 40% PEC, per un totale annuo di oltre 700mila verbali.

Sicurezza Informatica e Continuità del Business

Garantire la privacy dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e proteggere gli asset da attacchi cyber interni o esterni all'organizzazione. Prevenire le interruzioni operative attraverso l'implementazione di procedure per la gestione degli incidenti di sicurezza e piani di disaster recovery in un'ottica di prevenzione e gestione delle interruzioni dei processi che possano determinare disagi ai clienti e ai business partner, nonché perdite di fatturato.

Poste Italiane ha da sempre considerato la sicurezza informatica e la continuità del *Business* come componenti prioritarie e strategiche per la natura dei servizi offerti e l'elevato numero di clienti serviti. Pertanto ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

Il principale obiettivo nella gestione della sicurezza informatica è garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e dei servizi erogati. Per perseguire l'obiettivo sono state adottate, oltre alle misure tecnologiche, anche disposizioni organizzative e di regolamentazione dei processi operativi, a garanzia di un idoneo livello di protezione a cui si aggiunge un costante flusso informativo verso gli organismi di controllo interno e/o verso le Autorità di riferimento.

A presidio dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni e ai sistemi informativi, nell'ambito della funzione Tutela Aziendale,

- è stato individuato un interlocutore unico sul rischio legato alla sicurezza informatica, il *Chief Information Security Officer*;
- è attiva la gestione integrata del rischio di *Cyber Security*;
- è garantita una maggiore efficacia ed efficienza operativa attraverso la riduzione della frammentazione dei processi operativi tra le funzioni.

Il *framework* di sicurezza informatica adottato da Poste Italiane si articola attraverso diversi livelli di intervento:

- La *Policy* di Sicurezza Informatica è l'impianto documentale mediante cui si esprimono gli obiettivi e le direttive strategiche volte a indirizzare la gestione della sicurezza delle risorse e dei processi informatici a supporto dei servizi di *Business*, al fine di contenere, entro predefiniti limiti accettabili, il rischio di compromissioni della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle stesse sia in un'ottica di tutela del *Business* che di contributo al contrasto degli eventi di tipo *cybercrime*.
- L'analisi del rischio informatico, volta a identificare e valutare i potenziali scenari di compromissione della riservatezza, integrità e disponibilità delle risorse ICT a supporto dei servizi di *Business* e a indirizzare l'implementazione delle opportune misure di riduzione del rischio verticali sulle applicazioni e su singoli *asset* IT (*middleware*, sistemi operativi, DB, ecc.) in funzione della soglia di propensione al rischio informatico definita per i servizi di *Business* cui le risorse ICT asservono.
- il Piano Permanente di Sicurezza (PPS) composto da tutti gli interventi trasversali e dai progetti tecnologici necessari per garantire la presenza, l'aggiornamento e il corretto funzionamento delle piattaforme di sicurezza, per erogare i processi operativi di sicurezza ed effettuare tutti i controlli e le verifiche finalizzate a contenere il profilo di rischio nel tempo a livelli accettabili;
- Le attività di *Security by Design* che, nell'ambito delle fasi di analisi, progettazione, realizzazione e messa in produzione dei nuovi servizi o modifica dei servizi esistenti, oltre che all'interno dei processi di change dei sistemi informatici, sono finalizzate ad individuare i requisiti di sicurezza atti a garantire l'adeguata tutela delle risorse ICT coinvolte. Il fine ultimo delle attività di *Security by Design* è quello di incidere su tutta la catena del valore e assicurare la conformità alle norme di legge e agli standard in materia di sicurezza IT, oltre che di integrare la sicurezza informatica nei processi IT e in quelli di *Service Creation*.
- Le infrastrutture tecnologiche di sicurezza trasversali. Le piattaforme infrastrutturali di sicurezza hanno la funzione di garantire e proteggere le risorse informatiche aziendali a fronte di attacchi informatici mirati e al contempo di rendere *compliant* l'Azienda a leggi e normative.
- La prevenzione, risposta e gestione degli incidenti di sicurezza mediante un unico punto di sintesi e coordinamento delle attività, attraverso una gestione integrata dei flussi informativi provenienti dai diversi presidi di sicurezza informatica, garantendo, verso l'esterno, un'unica interfaccia operativa per le attività di *security information sharing* e, verso l'interno, un supporto di sicurezza continuativo.
- Le certificazioni di Terza Parte. A fronte delle spinte del contesto esterno, dovute alla crescente complessità del *Business* e alle evoluzioni normative e regolamentari, nonché agli sviluppi del contesto interno, volto al crescente utilizzo della leva tecnologica e al rafforzamento dei livelli di qualità dell'offerta, Poste garantisce un presidio strutturato delle tematiche di qualità in ambito IT e sicurezza. Tale presidio si declina nell'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato della Qualità IT e Sicurezza che recepisce gli aspetti evidenziati da standard internazionali in materia e da benchmark di settore.
- Progetti per l'innovazione in ambito *security*. Poste Italiane persegue l'innovazione in materia di sicurezza informatica con riferimento alla realizzazione di studi e ricerche di scenario su temi verticali di sicurezza, con un focus specifico sui temi della gestione delle identità, della mobile *security* e dei *distributed ledger* (tecnologia *blockchain*).

Nel dettaglio, la **Policy di Sicurezza Informatica** racchiude le direttive strategiche per la gestione della sicurezza informatica che tutte le società del Gruppo hanno declinato rispetto alle specificità del proprio *Business*. La politica definisce gli obiettivi di sicurezza e i requisiti di conformità a livello normativo e di adesione volontaria a standard e *best practice* di settore. A partire da questa politica è stato definito un sistema documentale che definisce: i requisiti e le regole di sicurezza, gli standard tecnici/organizzativi, le procedure e istruzioni in cui vengono esplicitate le modalità operative dei processi di sicurezza e i dettagli sui compiti e le attività effettuate dal personale operativo.

Poste Italiane ha ricevuto la certificazione del proprio sistema di gestione integrato dei processi di erogazione dei servizi IT e Sicurezza, **secondo le norme internazionali ISO 27001** (Sicurezza IT), **ISO 20000** (Processi IT), **ISO 9001** (Qualità).

L'**analisi del rischio informatico** ha l'obiettivo di identificare e valutare i potenziali scenari di compromissione della riservatezza, integrità e disponibilità delle risorse ICT a supporto dei servizi di *Business*. La metodologia è strutturata in più macro-fasi che coinvolgono l'identificazione degli ambiti di analisi e del correlato perimetro degli asset, l'identificazione e valutazione degli impatti, delle minacce e delle vulnerabilità, il calcolo del rischio potenziale, del rischio effettivo e il trattamento del rischio residuo.

Con particolare attenzione al perimetro della Circolare 285/13 di Banca d'Italia, è stato condotto l'aggiornamento annuale dell'analisi del rischio informatico per il perimetro degli asset ICT di BancoPosta includendo il focus sugli asset a supporto dei servizi di Pagamento via Internet in ottemperanza all'Orientamento 2.1 emanato dall'Autorità Bancaria Europea (EBA).

L'attività ha portato successivamente alla redazione del Rapporto Sintetico sull'analisi del rischio informatico 2017 che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste italiane nel mese di dicembre.

Attraverso l'attività di **Security by Design** il Gruppo individua i requisiti per la progettazione di un nuovo servizio o la modifica di servizi esistenti atti a garantire la tutela delle risorse ICT su tutta la catena del valore. In merito agli aspetti riconducibili alla *Security by Design*, sono stati forniti requisiti di sicurezza per oltre un migliaio di iniziative di sviluppo.

Inoltre, sono stati forniti requisiti di sicurezza non solo informatica, ma anche di processo per l'erogazione di nuovi prodotti e servizi di *Business* in fase di "Service Creation", tra cui SPID, nuovo portale Poste.it *Business* e Personal Financial Management nell'APP BancoPosta.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati, prevenzione e contrasto dei reati informatici, è stato inoltre istituito un apposito presidio di **Incident Handling** per la prevenzione, gestione ed escalation degli incidenti di sicurezza informatica che comportino danni al patrimonio informativo aziendale, violazione di *policy* interne e/o della normativa e la perdita, modifica o divulgazione non autorizzata o l'accesso indebito ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. La gestione degli incidenti di sicurezza informatica è formalizzata in un'apposita procedura operativa che prevede il monitoraggio e il trattamento dell'incidente di sicurezza.

Per la tutela della privacy Poste ha adottato misure di sicurezza preventive per ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito dei dati personali, in ottemperanza ai requisiti del D.Lgs. 196/2003.

GRI 418-1 Violazione della privacy e fuoriuscite dei dati

	2016	2017
Numero totale di reclami ricevuti per violazione della privacy	12	6
Numero di reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	12	6
Numero di reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	0	0
Numero totale di fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	0	0

Il piano permanente per la sicurezza

Il Piano Permanente di Sicurezza (PPS) 2015-2019, rivisto e aggiornato annualmente, redatto per la gestione delle attività, iniziative e progetti di sicurezza informatica rilevanti, per la protezione delle risorse ICT e per l'adeguamento delle contromisure previste dalle diverse normative e standard di riferimento, ha carattere permanente in funzione della continua evoluzione dei rischi IT e contempla sia attività processive, sia progetti per l'implementazione di infrastrutture tecnologiche trasversali a supporto di tutti i servizi erogati.

Nel 2017 sono state gestite e monitorate una serie di iniziative progettuali nell'ambito degli 11 cantieri in cui è organizzato il piano permanente consentendo di portare a termine diverse iniziative:

1. IT *Security e Risk Assessment*
2. Sicurezza delle Infrastrutture
3. Segregazione ambienti
4. Sicurezza delle Applicazioni

5. Controllo accessi utente-IAM
6. Sicurezza Digitale
7. Sicurezza delle applicazioni critiche
8. ICT Security Compliance
9. Sicurezza Ambienti di Certificazione
10. Audit e Sistema di Controllo Interno
11. Sicurezza dei client aziendali.

Oltre ai progetti implementativi, tra le iniziative portate a regime, si annoverano:

- la **Secure Code Review** che consiste nella revisione della sicurezza del codice applicativo a garanzia che i controlli di sicurezza siano presenti, che eseguano ciò che è stato richiesto e che il codice sia realizzato in linea con le principali *best practice* di sviluppo sicuro.
- il processo di **mascheramento dei dati personali** in ambiente non di produzione, indirizzato tramite la piattaforma SeDaM (Secure Data Masking) che ha l'obiettivo di ridurre il rischio di esposizione di dati reali di produzione a soggetti terzi e/o a soggetti non autorizzati mediante processi e procedure per la riduzione dell'utilizzo di dati reali in ambienti di non Produzione, per l'anonimizzazione dei dati reali negli ambienti di non Produzione e per il mascheramento degli stessi
- le attività per la messa in sicurezza di tutte le *App* che espongono marchi riconducibili a Poste Italiane che sono fruibili non solo mediante market ufficiali (Google Play Store e Apple Store), ma anche attraverso market alternativi con la finalità di analizzare le tipologie dei dati raccolti ed eventualmente trasmessi e prevenire esposti da parte dei clienti per illeciti diretti e indiretti (per es. frodi o danno d'immagine) riconducibili al loro uso improprio.

Le attività per il contrasto al *cybercrime* e per l'innovazione in ambito *security*

L'Azienda negli ultimi anni ha dato vita a tre poli tecnologici per garantire e monitorare la *Cyber Security*:

Il **Computer Emergency Response Team (CERT)** di Poste Italiane è costituito da una squadra di esperti di sicurezza e ha il compito di coordinare tutte le attività di risposta alle emergenze informatiche. Il CERT si rivolge sia a specialisti della sicurezza e a grandi organizzazioni, sia a clienti e a consumatori ai quali offre la sua esperienza e competenza per garantire un corretto utilizzo della rete *Internet*. In particolare, il Centro si occupa di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche; coordina tutte le attività di risposta alle emergenze informatiche e costruisce relazioni con i privati finalizzate allo scambio reciproco di conoscenza nell'ambito della *Cyber Security*. A titolo esemplificativo, l'attività di Information Sharing nel corso dell'anno 2017 ha reso possibile la condivisione di informazioni utili in merito a minacce di recente scoperta con relativi Indicatori di Compromissione (IoC), relativamente a minacce, attacchi e vulnerabilità specifiche di potenziale impatto sulle infrastrutture e gli asset aziendali.

Il **Security Innovation Lab** creato a Trento in collaborazione con il nodo italiano di EIT Digital – core partner dell'European Institute of Innovation and Technology (EIT) – si occupa di ricerca applicata e ha avviato numerose iniziative progettuali nell'ambito dei programmi europei FP7 - The 7th *Framework Programme* (Settimo programma quadro per la ricerca e lo sviluppo tecnologico) - ed Horizon 2020 – Programma Quadro europeo per la Ricerca e l'Innovazione (2014-2020).

Il **Distretto Tecnologico Cyber Security** di Cosenza nato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Ricerca e competitività 2007-2013" finanziato dal MIUR. Il suo scopo è realizzare soluzioni per la protezione dei pagamenti elettronici. Obiettivo primario del Distretto è studiare, definire e implementare modelli, metodologie e prototipi evolutivi per l'analisi delle minacce *cyber* e la protezione dei dati personali, al fine di innalzare le capacità di difesa e di risposta di Poste e garantire una gestione efficace ed efficiente degli aspetti relativi alla privacy all'interno del Gruppo, anche in virtù dell'emanazione del Regolamento Europeo 2016/679 sulla Protezione dei Dati.

Negli ultimi anni, inoltre, Poste Italiane ha attivato numerosi progetti in materia di sicurezza informatica finanziati attraverso programmi Europei, tra cui il progetto "Waffle" nell'ambito dell'iniziativa europea Eit Digital 2017 per la prevenzione contro gli attacchi di "*phishing*" mirati a indurre gli utenti a rivelare informazioni confidenziali, per poi rubare loro l'identità.

L'obiettivo è gestire, in ottica non solo di protezione ma anche e soprattutto di prevenzione, i nuovi rischi emergenti in un contesto che richiede, per la crescita del *Business*, prodotti, processi e servizi con caratteristiche inedite, nuove tecnologie e un'elevata competitività. La partecipazione a tali progetti ha comportato vantaggi di natura tecnologica, procedurale ed economica, oltre a consentire l'inclusione di Poste in un network di oltre 50 partner, nei diversi paesi membri, tra cui Università e centri di ricerca, istituzioni pubbliche (Ministeri e Agenzie) e imprese private.

L'impegno di Poste Italiane nella *cyber security* si traduce anche nella partecipazione a organizzazioni internazionali del settore, tra cui l'European Electronic Crime Task Force (EECTF)¹⁸ e il Global Cyber Security Center (GCSEC)¹⁹.

Nel corso del 2017 l'Azienda ha organizzato anche diverse attività di formazione che si sono svolte con 7 workshop che hanno riguardato il nuovo Regolamento Privacy con i relativi adempimenti, l'Information Resilience e la protezione del *Business*, Internet of Things, il fattore umano e la *cyber security*, open data e data science, la sicurezza nella nuova banca digitale e infine il tema della fiducia nell'era digitale.

I piani per la continuità del business

Il Gruppo ha sviluppato e mantiene attivi ai sensi della circolare della Banca D'Italia 285/13:

- un piano di **Continuità operativa** BancoPosta, che ha l'obiettivo di illustrare le scelte strategiche, organizzative e di attribuzione di ruoli e responsabilità, effettuate in tema di continuità del *Business*;
- un piano di **Disaster Recovery**, che definisce le misure tecniche e organizzative per fronteggiare eventi che potrebbero provocare l'indisponibilità dei centri di elaborazione dati a supporto dell'operatività;
- un piano di **Crisis management** volto a supportare i diversi attori aziendali coinvolti in una situazione di emergenza con impatti sui servizi finanziari.

Risorse del piano di continuità del business

	2016	2017
Investimenti (milioni di euro)	4,1	3,6
Esercitazioni (n.)	4	5
n. persone coinvolte	180	180
Servizi su Mainframe (servizi Open in elaborazione) coperti da piani di disaster recovery (%)	100%	100%

Gli investimenti si riferiscono ai progetti di *Business Continuity Management* e Adeguamento disaster recovery tecnologico.

18. Fondata nel 2009 da Poste Italiane, d'intesa con la Polizia Postale e delle Comunicazioni, il Dipartimento di Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno e la United States Secret Service, con l'obiettivo di costruire un'alleanza strategica a livello europeo per reprimere e perseguire penalmente le attività connesse ai crimini informatici.

19. Organizzazione senza scopo di lucro, creata per promuovere la sicurezza informatica in Italia e nel resto del mondo. Il Centro, è stato fondato e finanziato da Poste Italiane e da altre aziende associate.

Customer Experience e Qualità dei prodotti

Adottare modelli di servizio atti a promuovere la qualità dei prodotti e servizi offerti. L'ascolto sistematico, le indagini di soddisfazione e un'efficace gestione dei reclami, essenziali per valorizzare la relazione con i clienti e rispondere alle loro necessità. Fornire un'esperienza unica e distintiva che vada oltre l'erogazione del prodotto o del servizio tradizionale.

L'approccio alla qualità di Poste Italiane si fonda sui principi di semplificazione e trasparenza delle informazioni alla clientela, uguaglianza e imparzialità del servizio a tutti i clienti senza alcuna discriminazione.

Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'obiettivo è garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative. L'impegno verso la qualità e la *cybercrime Experience* trova una sua traduzione concreta nelle aree di responsabilità assegnate all'interno dell'organizzazione. Al fine di rafforzare il presidio della qualità dei prodotti è stata istituita la funzione Affidabilità Aziendale responsabile, tra l'altro, di verificare l'effettiva rispondenza dei processi operativi e commerciali ai livelli di servizio dichiarati negli indicatori di qualità e performance.

In tutti i settori in cui opera il Gruppo, è stato adottato un sistema di gestione della qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001.

Nel 2015 sono stati introdotti in azienda due nuovi indicatori di *Cybercrime Experience*: il Net Promoter Score (NPS) per misurare le performance delle *Business unit* (BancoPosta, Posta Comunicazione e Logistica e Poste Vita) e il *Cybercrime Effort Score* (CES) per il monitoraggio dei canali (Uffici Postali, call center e *web*).

A fronte delle indicazioni provenienti dalle *survey* dei clienti, viene svolta un'analisi dettagliata e un elenco di priorità, utile per la pianificazione delle attività finalizzate al miglioramento.

In azienda, inoltre, si è strutturato un processo di *Cybercrime Centred Design* volto a ottenere un'interazione semplice ed efficace per gli utenti sui vari touchpoint (dal layout degli Uffici Postali alle *App* e al *web*), che vede il Cliente al centro dell'attività di progettazione, coinvolgendolo sin dall'inizio attraverso analisi delle esigenze, verifica del concept e usabilità dei prototipi realizzati.

Il miglioramento della qualità dei processi a presidio della relazione con i clienti è stato integrato dal 2016 con la metodologia Lean Six Sigma, basata sull'analisi di una grande quantità di dati e sull'utilizzo di strumenti statistici per l'identificazione delle cause dei problemi riscontrati dai clienti.

La qualità del servizio universale

Prodotto	Consegna entro	2016		2017	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta 1 - Prioritaria	1 giorno	80,0%	83,9%	80,0%	82,2%
Posta 1 - Prioritaria	4 giorni	98,0%	99,2%	98,0%	99,1%
Posta 4 - Ordinaria ⁽¹⁾	4 giorni	90,0%	96,0%	90,0%	91,2%
Posta Massiva	4 giorni	90,0%	97,0%	90,0%	96,7%
Posta Raccomandandata	4 giorni	90,0%	97,0%	90,0%	95,1%
Posta Assicurata	4 giorni	90,0%	99,8%	90,0%	99,6%
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	96,8%	90,0%	92,2%

(1) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico AGCom.

Il rapporto con le associazioni dei consumatori

Poste Italiane e i rappresentanti delle 19 Associazioni dei consumatori che aderiscono alla Consulta delle Associazioni hanno firmato nel 2011 un Accordo quadro, rinnovato nel 2014, che ha definito le regole di confronto e ha istituito il Cantiere consumatori, un tavolo permanente di consultazione avente l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti. L'Accordo garantisce stabilità nelle relazioni con le Associazioni dei consumatori, aumentando il dialogo e la collaborazione. Il tavolo di lavoro permanente ha dato vita a diversi progetti di informazione congiunta verso la clientela, riguardo tematiche importanti come nuovi prodotti, tariffe e riorganizzazioni del servizio, mentre le procedure di conciliazione hanno continuato a essere uno strumento di gestione bonaria del contenzioso. Dal 2015 in poi le conciliazioni fanno parte del sistema di gestione del contenzioso dell'AGCom e sono inserite nell'elenco delle procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) riconosciute dalla legge, anche nei confronti dell'Unione Europea. Nell'ultimo biennio le procedure di conciliazione delle società del Gruppo hanno prodotto complessivamente 3.043 domande di conciliazione di cui 2.452 sono state discusse. Considerando l'esito della discussione nell'ultimo biennio, nel 75% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti.

Le conciliazioni

	2016	2017
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail	678	831
<i>di cui conciliate</i>	88%	84%
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business	37	94
<i>di cui conciliate</i>	68%	88%
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	352	370
<i>di cui conciliate</i>	51%	49%
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	17	38
<i>di cui conciliate</i>	71%	61%
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS	n.a.	35
<i>di cui conciliate</i>	n.a.	100%
Totale conciliazioni discusse	1.084	1.368
<i>di cui conciliate</i>	811	1.022

A contatto con la clientela

La collaborazione del cliente tramite la presentazione di un reclamo è essenziale per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio e porre in essere gli interventi correttivi necessari al miglioramento dei processi. Tutte le società del Gruppo hanno implementato procedure specifiche che definiscono i principi e le regole di gestione dei reclami approvate e riviste periodicamente dai Consigli di Amministrazione.

Il Contact Center "Poste Risponde" ha gestito nel 2017 circa 26 milioni di contatti (21 milioni di contatti nel 2016). L'assistenza viene erogata su servizi finanziari e postali servizi assicurativi e previdenziali e servizi di telefonia mobile. Nel 2017 sono stati dedicati due nuovi numeri verdi per l'assistenza ai clienti e agli Uffici Postali Start-up di Carta Salute e sono state condotte campagne di *caring* con circa 15mila chiamate finalizzate a conoscere il punto di vista su particolari processi di post-vendita.

Nel 2017 Poste ha firmato, insieme ad altre 12 grandi aziende, il Protocollo d'intesa sui call center che definisce le buone pratiche sociali e commerciali per gestire i servizi di contatto con la propria clientela, in via diretta o indiretta. L'obiettivo è limitare la delocalizzazione "fissando all'80% la soglia minima dei servizi erogati in Italia" prevedendo anche che "il 95% delle attività svolte in via diretta sia effettuato in Italia entro sei mesi dalla stipula e che per i nuovi contratti almeno l'80% dei volumi in outsourcing sia effettuato sul territorio italiano".

Reclami dei clienti per tipologia

	2016	2017
Uffici Postali		
Reclami pervenuti (n.)	9.880	10.096
Tempo medio di risposta (gg.)	n.d.	32
Corrispondenza		
Reclami pervenuti (n.)	96.177	89.681
Tempo medio di risposta (gg.)	22	34
Pacchi		
Reclami pervenuti (n.)	92.300	122.580
Tempo medio di risposta (gg.)	21	14
Reclami Servizi Finanziari		
Reclami pervenuti*	60.961	76.107
Tempo medio di risposta (gg.)	35	21
Reclami Servizi Assicurativi		
Reclami pervenuti (n.)	3.658	2.577
Tempo medio di risposta (gg.)	16	16
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni (n.)	299	169
Reclami Poste Mobile		
Reclami pervenuti telefonia mobile** (n.)	141.356	33.098
Tempo medio di risposta (gg.)	12	3
Reclami pervenuti telefonia fissa (n.)	n.a.	469
Tempo medio di risposta (gg.)	n.a.	6

* L'aumento dei reclami (non sono compresi nei dati esposti i ricorsi agli organismi stragiudiziali Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)) di BancoPosta si è verificato in particolare sui prodotti: Libretti di risparmio, per la diminuzione dei tassi di interesse e per un aumento delle richieste di giacenze ISEE; carte prepagate per la progressiva introduzione delle Postepay evolution che consentono maggiori servizi ai clienti; Buoni Fruttiferi Postali, per diverse attese di rendimento da parte dei clienti.

** L'elevato volume dei reclami della telefonia mobile 2016 è legato a disservizi tecnici che si sono verificati in coincidenza con i primi trial di migrazione massiva dei clienti dalla piattaforma ESP a FULL. Nel 2017 i reclami sono diminuiti grazie ad alcuni interventi, effettuati già a partire dalla fine del 2016.

I tempi di attesa in Ufficio Postale

Il nuovo gestore attese, presente su 2.948 Uffici Postali (23%) è un sistema multicanale che consente di contrarre i tempi di erogazione e fruizione dei servizi programmando le priorità e i flussi in base al numero degli utenti in coda. La nuova tecnologia consente di utilizzare diversi canali di accesso all'Ufficio Postale tra cui il Totem per la scelta del servizio, il lettore delle carte BancoPosta, Libretto e Impresa, i canali digitali (*App* e sito *web*) per la prenotazione degli appuntamenti e la scansione del QR Code per il ritiro della corrispondenza e dei pacchi in giacenza.

L'esperienza dei clienti negli Uffici Postali

	2016	2017
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (minuti)	8,61	8,97
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	82,9	81,9
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)*	7,9	8,0
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale*	8,4	8,7

* Fonte: Barometro Uffici Postali 2017, 5.069 interviste a frequentatori degli Uffici Postali, Doxa.

Lotta alla corruzione

Rispettare la normativa vigente in termini di lotta alla corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.

La corruzione rappresenta un ostacolo intollerabile all'efficienza del *Business* e alla leale concorrenza. Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema. A tal proposito, si è dotata di una funzione di Fraud Management e Security Intelligence che rappresenta il punto di riferimento operativo e funzionale delle strutture aziendali per le segnalazioni di eventi illeciti o sospetti tali e assicura costantemente un servizio antifrode impegnato su più fronti: analisi e valutazione dei rischi di frode; collaborazione diretta con le Forze dell'Ordine, Polizia Giudiziaria, Autorità Giudiziaria; supporto alle altre funzioni aziendali quali *Business* e antiriciclaggio; approfondimenti di Digital Forensics per eventi informatici; realizzazione di iniziative progettuali volte a garantire il miglioramento dei livelli di sicurezza ed il presidio delle attività di prevenzione, mitigazione e contrasto delle frodi; attività di rilevazione, monitoraggio e contrasto degli attacchi fraudolenti ai clienti dei servizi digitali e sul canale fisico; attività di monitoraggio e blocco delle transazioni sospette/fraudolente; reportistica mirata al monitoraggio dei livelli di performance e all'andamento delle frodi; supporto specialistico antifrode per analisi e definizione di requisiti di sicurezza rispetto a nuovi prodotti e servizi. Inoltre, fornisce supporto all'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle indagini sulle segnalazioni di reati previsti dal D.Lgs 231/01.

In linea con le *best practices* nazionali e internazionali e il quadro normativo/regolatorio di riferimento, la funzione Controllo Interno, nel biennio 2016/2017, ha analizzato in fase di risk assessment il 100% dei processi identificando 30 processi a rischio di corruzione, tra cui il processo acquisti, la finanza aziendale e la gestione delle risorse umane.

Inoltre, la Funzione Controllo Interno svolgendo attività di audit, ha garantito sui processi a rischio di corruzione diversi gradi di copertura che nello specifico nel 2017 hanno raggiunto anche il 94%.

Percentuale di copertura* dei processi a rischio corruzione con interventi di audit [GRI 205-1]

	2016	2017
Alta copertura	67%	94%
Media copertura	33%	3%
Bassa copertura	0%	3%

* La copertura rappresenta l'incidenza complessiva delle attività di audit sui processi aziendali.

Numero totale di dipendenti coinvolti in attività di formazione specifica su temi di anticorruzione*

	2016	2017
Totale Dipendenti	99.963	56.052
<i>di cui:</i>		
Dirigenti	179	261
Quadri	12.441	6.726
Impiegati	87.343	49.065

* È stata considerata formazione anticorruzione quella contenuta sull'argomento all'interno del corso *on line* "Il D.Lgs. 231/01".

Whistleblowing

Il *whistleblower* è il lavoratore che decide di segnalare una condotta illecita o un pericolo che potrebbe danneggiare l'organizzazione di cui è venuto a conoscenza durante l'attività lavorativa. Assicurare le dovute misure di tutela e, ancor di più, incentivare la denuncia da parte dei lavoratori possono essere determinanti per contrastare i fenomeni corruttivi.

Poste Italiane ha adottato delle linee guida (disponibili sul sito internet della Società www.posteitaliane.it) volte a disciplinare il sistema interno relativo al *whistleblowing*, anche in forma anonima, di atti o fatti riferibili a:

- violazioni di norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività di Poste Italiane e/o dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico;
- comportamenti illeciti o fraudolenti, compiuti da dipendenti, membri degli organi sociali, o terzi (fornitori, consulenti, collaboratori, ecc.) che possano determinare in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale e/o di immagine per l'Azienda.
- L'obiettivo è favorire la diffusione di comportamenti etici in ambito lavorativo, rafforzare il rispetto delle norme e il governo societario, nonché tutelare gli investitori e le categorie di soggetti fruitori dei servizi offerti. Le linee guida adottate sono tese a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, ferme restando le regole che disciplinano le indagini o i procedimenti avviati dall'autorità giudiziaria in relazione ai fatti oggetto della segnalazione.

La segnalazione può avvenire - anche in forma anonima - tramite posta tradizionale all'indirizzo: Comitato Valutazione Segnalazioni, Viale Europa n. 175 00144 Roma o attraverso l'indirizzo di posta ComitatoValutazioneSegnalazioni@posteitaliane.it. Il processo di gestione delle segnalazioni è presidiato dal Comitato Valutazione Segnalazione (il "Comitato" o "CVS"), coordinato dalla funzione Controllo Interno, che esegue tutte le attività istruttorie, valuta le verifiche da compiere, le funzioni aziendali da coinvolgere nelle analisi e nell'archiviazione garantendo la confidenzialità delle informazioni e predisponendo una reportistica periodica riguardante le segnalazioni ricevute. Gli esposti gestiti dal Comitato nel 2017 sono risultati privi di fondamento, mentre nel 2016 in 1 caso ne è stata riscontrata la validità. Si trattava di una segnalazione riguardante le frodi nel processo di monitoraggio della qualità del recapito oggetto di audit mirato da parte della funzione Controllo Interno che ha riscontrato alcune responsabilità individuali e consentito all'Azienda di adottare gli opportuni provvedimenti.

Segnalazioni gestite dal Comitato Valutazione [GRI 205-3]

	2016	2017
Segnalazioni gestite (n.)	282	290
<i>di cui in ambito corruzione (n.)</i>	23	23
<i>di cui risultate fondate (n.)</i>	1	0

Dare valore alle persone

Relazioni con le parti sociali [GRI 102-41]

Instaurare relazioni con i sindacati, basate sui principi di correttezza e rispetto dei ruoli, con il fine di trovare soluzioni condivise finalizzate alla crescita, alla competitività e alla continuità del business.

Il Rapporto tra Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) si basa su un sistema di relazioni articolato su contrattazione, confronto, consultazione e informazione periodica e preventiva, nel rispetto di quanto siglato nei contratti collettivi che si applicano alle società del Gruppo e che coprono il 100% dei dipendenti. Il CCNL di Poste Italiane copre circa il 95% dei dipendenti, mentre SDA e Mistral Air hanno autonome regolamentazioni contrattuali.

Nel rispetto delle attività di condivisione con le OO.SS., l'8 febbraio 2018 è stata sottoscritta l'Ipotesi di Accordo di riorganizzazione delle attività di Recapito.

Tale riassetto organizzativo verrà realizzato nel corso degli anni 2018 e 2019. Le Parti hanno inoltre definito le modalità per la gestione delle eccedenze occupazionali rinvenienti dal processo di riorganizzazione, escludendo il ricorso alle procedure di licenziamento collettivo ex artt. 4 e 24 della legge n. 223/91.

L'accordo rappresenta uno dei principali elementi che abilitano il raggiungimento delle efficienze previste nel Piano Strategico *Deliver 2022* garantendo la crescita, competitività e continuità del *Business*.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane

Come anticipato, il 30 novembre 2017 è stato sottoscritto il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale non dirigente della durata triennale (decorrenza 1° gennaio 2016 - 31 dicembre 2018). Sotto il profilo economico è stato definito l'incremento dei minimi tabellari ed è stato riconosciuto un importo a titolo di una tantum a copertura della "vacatio" contrattuale. Sul piano normativo sono state apportate alcune revisioni al testo contrattuale che recepiscono modifiche legislative intervenute e sono stati sottoscritti due importanti protocolli su "appalti" e "molestie e violenza nei luoghi di lavoro". Sotto il profilo relazionale è stato modificato l'assetto della contrattazione nazionale e aziendale/territoriale con relativa precisazione delle materie oggetto della contrattazione stessa ed è stato recepito il testo unico sulla rappresentanza siglato tra Confindustria e OO.SS. il 10 gennaio 2014. Infine, è stato rafforzato il sistema di partecipazione sia attraverso la riconfigurazione del Comitato Nazionale Gruppo Poste (in precedenza denominato Osservatorio Paritetico Nazionale), sia attraverso l'introduzione di un nuovo organismo in materia di assistenza sanitaria integrativa.

Permessi Sindacali ex art. 30 L. 300/70

In data 7 febbraio 2017 è stata sottoscritta con le OO.SS. l'intesa di rinnovo dei permessi sindacali retribuiti, ai sensi dell'art. 30 L. 300/70. L'accordo ha validità triennale (2017-2019) e ha definito, rispetto all'anno 2016, una riduzione complessiva nel triennio del monte ore attribuito alle OO.SS. di circa 66mila ore.

Tutele sindacali ex art. 14 CCNL

In data 30 novembre 2017, contestualmente al rinnovo del CCNL, è stato sottoscritto l'accordo che disciplina i limiti percentuali della tutela e agibilità delle rappresentanze sindacali unitarie e aziendali e dei dirigenti delle OO.SS. stipulanti il CCNL. L'accordo, che ha la medesima durata del CCNL, prevede che la tutela della c.d. "intrasferibilità" si applichi anche ai dirigenti delle OO.SS. nella misura massima del 3,3% degli iscritti in ciascuna Unità Produttiva.

Enti Bilaterali

Nel 2017 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione del personale che ha contribuito alla condivisione e presentazione di diversi progetti, mentre sono stati sottoscritti gli accordi che hanno consentito all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa.

È altresì proseguita l'attività dell'Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, in ordine alla uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti alla sicurezza e salute dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da stress lavoro correlato.

Dialogo Sociale Europeo [GRI 102-13]

Il gruppo di lavoro "Training, Health & Safety" del Comitato Dialogo Sociale per il settore postale europeo presieduto da Poste Italiane, ha continuato l'implementazione del progetto "Promoting Social Dialogue in the postal sector in an enlarged Europe". L'iniziativa, finanziata dalla Commissione Europea, mira alla diffusione della conoscenza del dialogo sociale europeo presso le aziende postali e le Organizzazioni Sindacali europee, nonché all'analisi dell'impatto della digitalizzazione nel settore postale, con particolare riferimento ai programmi di formazione e di riqualficazione.

Rafforzamento dei processi di smistamento e recapito.

In relazione alla commessa "Amazon", e in particolare alla gestione dell'incremento dei volumi del prodotto Promopacco Plus, il 4 agosto 2017 è stato sottoscritto un verbale di accordo per il rafforzamento dei processi di smistamento e recapito. L'intesa ha introdotto nuove articolazioni orarie da concordare in successive intese a livello territoriale.

Salute e sicurezza

Assicurare ai lavoratori e ai clienti elevati standard di salute, sicurezza e security in tutte le sedi del Gruppo; sui mezzi di trasporto utilizzati e dai fornitori per i servizi di recapito; negli spostamenti in itinere del personale.

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. Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

Il Gruppo, inoltre, adotta 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. SDA e Postel hanno ricevuto la certificazione OHSAS 18001 del proprio sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro che prevede il coinvolgimento delle strutture centrali e territoriali e identifica ruoli e responsabilità nell'attuazione degli adempimenti. Nel corso del 2017 il modello datoriale è stato ridefinito suddividendo la Società in 7 Unità Produttive (in luogo delle precedenti 5), identificandone i responsabili pro-tempore nei Datori di Lavoro come definito dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

La *policy* della salute e sicurezza di Gruppo definisce gli elementi cardine del sistema di gestione, tra cui:

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

A partire dalla *policy* di Gruppo ciascun datore di lavoro ha approvato la politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori.

Nel corso del 2017 è stato siglato un importante Accordo Quadro con il Ministero dell'Interno, volto a consolidare il rapporto di collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni in materia di sicurezza per prevenire e contrastare illeciti quali frodi e attacchi informatici perpetrati ai danni degli utenti dei servizi finanziari, postali, logistici e assicurativi offerti dal Gruppo.

La sicurezza sui mezzi di trasporto

Poste Italiane, nell'ambito del processo di ammodernamento della propria flotta aziendale, è impegnata nella progressiva introduzione di veicoli dotati del sistema "Black Box", costituito da apparati tecnologici finalizzati alla raccolta dei dati necessari per identificare la posizione geografica del veicolo, rilevare i sinistri e ricostruirne la dinamica, le soste per il rifornimento, la lettura del badge del dipendente per la presa del veicolo e l'entrata e uscita del veicolo dall'officina. Questo dispositivo consente anche di monitorare la scadenza degli interventi manutentivi dei veicoli e di effettuarne una puntuale programmazione. Il sistema "Black Box" è anche un utile deterrente contro i furti dei veicoli e conseguenti danni o disagi causati ai clienti.

Per quanto riguarda gli adempimenti normativi sulla Sicurezza Aerea applicati alla flotta di Mistral Air, nel 2017 è stato richiesto il rinnovo della Certificazione di Agente di Handling Aeroportuale che consente di svolgere i servizi di assistenza a terra di posta in siti interni o esterni all'aeroporto. Tale certificazione, unitamente a quella di Agente Regolamentato, consente di effettuare controlli di sicurezza sulle merci e sulla posta, per garantire la sicurezza delle persone e impedire la commissione di atti illeciti sugli aeromobili.

La sicurezza negli Uffici Postali

Le strategie, le metodologie e le misure di sicurezza fisica messe in campo per la protezione dei dipendenti e degli asset aziendali sono volte a limitare l'esposizione ad attacchi criminosi e hanno effetti positivi sulle condizioni di sicurezza degli ambienti lavorativi e delle aree aperte al pubblico. Nel corso dell'esercizio 2017 sono proseguite le iniziative utili a garantire una gestione unitaria dei servizi di vigilanza e portierato, estendendo l'ambito di competenza a tutto il Gruppo in relazione alle specifiche esigenze delle singole Società. In particolare, sono proseguite le attività di potenziamento della sicurezza degli Uffici Postali, con l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza tecnologicamente avanzati, nonché attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina, e di adeguamento immobiliare degli edifici, per elevarne il livello di sicurezza fisica e renderli funzionali alla fornitura dei nuovi apparecchi ATM.

All'interno del Campus Tecnologico di Poste Italiane è presente il *Business Control Center* (BCC) dove vengono controllati i processi di *Business* per prevenire danni e malfunzionamenti, garantire la qualità dei servizi e tutelare transazioni, prodotti, clienti e dipendenti. All'interno della "Security room" vengono individuati e bloccati i tentativi di frode sia *on line* sia all'interno degli Uffici Postali, in modo da garantire la sicurezza virtuale e fisica dei clienti. Inoltre, le sedi aziendali vengono tenute sotto controllo tramite una rete di tele e video-sorveglianza. Il sistema permette di filtrare le segnalazioni ricevute e per le quali viene richiesto il supporto delle forze dell'ordine.

La sicurezza Nazionale

Poste è destinataria dei messaggi di allerta emessi dalla Sala Situazione Italia del Dipartimento della Protezione Civile nazionale ed è inserita nei principali strumenti di pianificazione delle emergenze, come il programma nazionale di soccorso per il rischio sismico e il piano di emergenza per l'area vesuviana-flegrea. Il Gruppo riceve anche i messaggi di allerta meteo dal Centro Funzionale Centrale per il rischio idrogeologico e idraulico, assicurando un'attività di informazione e prevenzione sul territorio.

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 17 febbraio 2017, Poste Italiane è stata inoltre inserita nel Sistema d'allertamento nazionale dei maremoti generati da sisma (SIAM - pubblicata in G.U. Il 6 giugno 2017) che assicura il recepimento e la gestione, nel proprio ambito di competenza, delle allerte diramate dal Dipartimento della Protezione Civile.

La formazione del personale in materia di sicurezza

Poste Italiane ha posto in essere ogni necessario allineamento alla normativa, garantendo continuità alle campagne formative già in essere e implementando nuove metodologie didattiche per migliorare il livello qualitativo dell'erogazione, con particolare riferimento ai dirigenti e preposti che rivestono ruoli centrali dell'organizzazione della sicurezza. A questo particolare target sono stati rivolti interventi formativi basati su tecniche di gestione d'aula innovative per sviluppare ulteriore consapevolezza del ruolo. Sono state inoltre rafforzati i percorsi destinati alle squadre d'emergenza. Nel corso del 2017 sono state erogate complessivamente circa 500mila ore di formazione in materia di Sicurezza sul lavoro.

L'Azienda ha infine definito un piano d'informazione (art. 36 del Testo Unico 81/08) focalizzato sul consolidamento delle conoscenze delle misure di tutela previste dal Documento di Valutazione dei rischi veicolato a tutti i lavoratori appartenenti alle principali Unità Produttive di Poste Comunicazione e Logistica e Mercato Privati (sono stati inviati i vademecum informativi a oltre 100mila dipendenti).

Infotuni sul lavoro

La lavorazione più soggetta a infotuni è quella del recapito, nel cui ambito l'attività a maggior rischio è rappresentata dall'utilizzo di motomezzi.

Nel 2017 è proseguita la seconda attività di "Verifica Operativa/Sensibilizzazione SSL" prevista nel "Piano delle Verifiche e dei Controlli SSL", che ha visto coinvolti 18 Uffici Postali tra i principali per dimensioni e numero di addetti al recapito, oltre a 50 Centri di Distribuzione tra quelli con gli indici di frequenza infotunistica più alti. Tale attività di sensibilizzazione è stata affiancata da Audit tecnici in materia SSL (aspetti impiantistico/strutturali) presso 122 siti operativi e direzionali distribuiti su tutto il territorio nazionale e da 59 audit sui sistemi di gestione adottati secondo la norma OHSAS 18001.

Dati relativi agli infotuni* [GRI 403-2]

	2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di infotuni	3.515	3.631	3.455	3.488
Numero di decessi sul lavoro	1	0	1	2
Casi di malattie professionali	9	12	14	10
		2016		2017
Tasso di frequenza**		35,07		34,96
Tasso di gravità***		1,20		1,18
Tasso di frequenza delle malattie professionali****		0,10		0,12

* Non sono inclusi gli infotuni in itinere. Il numero di infotuni e gli indici infotunistici non includono i dati della società Mistral Air Srl, per la quale sono riportati solo i casi di malattie professionali.

** n. di infotuni/ore lavorate x 1.000.000.

*** n. di giorni di assenza per infotunio/ore lavorate x 1.000.

**** numero di malattie professionali/ore lavorate x 1.000.000.

Numero di infotuni per Tipologia [GRI 403-2]

	2016	2017
Caduta da motomezzo	1.705	1.760
Incidente con mezzo aziendale	844	733
Investito da auto	28	30
Incidente con mezzo privato	47	63
Caduta e/o movimento inopportuno	2.117	2.182
Aggressione	539	544
Movimentazione manuale carichi	376	320
Rapina	337	216
Schiacciamento/contusione	953	867
Altre cause	200	228
Totale	7.146	6.943

Capitale umano

Individuare i migliori talenti, promuovere percorsi formativi e strategie di valorizzazione e crescita professionale. Tutelare il patrimonio intellettuale del Gruppo, le competenze, il know how, le esperienze e la conoscenza organizzativa.

Poste Italiane mette a disposizione dei cittadini, delle imprese e della Pubblica Amministrazione il patrimonio di competenze ed esperienze delle proprie persone, che presidia attraverso linee guida per la valorizzazione dei talenti e la formazione professionale. Pertanto ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'obiettivo è costruire un'organizzazione nella quale ciascuno possa accedere a un percorso di arricchimento professionale, in cui il singolo partecipa in prima persona con responsabilità e coinvolgimento allo sviluppo del Gruppo, comportandosi eticamente e garantendo centralità del cliente e qualità del servizio.

Il Codice Etico, in uso da anni, sancisce l'impegno a garantire un ambiente di lavoro improntato a valori di rispetto dei diritti e della libertà delle persone, pari dignità sociale senza discriminazioni per ragioni di nazionalità, lingua, sesso, razza, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizioni fisiche o psichiche. Il Gruppo favorisce inoltre la partecipazione a iniziative di volontariato d'impresa in collaborazione con la fondazione Postelsinsieme Onlus.

Il rispetto del Codice Etico è verificato anche per il tramite dall'analisi e valutazione delle segnalazioni di violazione del Codice stesso. Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate (Controllo Interno e *Corporate Affairs* /GRG-Fraud Management e *Security Intelligence*). Il Codice Etico è inoltre parte integrante e sostanziale del Modello Organizzativo adottato in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 231/2001. [GRI 102-16]

I numeri del personale di Poste Italiane

Informazioni sui dipendenti [GRI 102-8]

Gruppo Poste Italiane Organico stabile	Numero dei dipendenti (*)			
	Medio		Puntuale	
	2016	2017	31/12/2016	31/12/2017
Dirigenti	773	732	748	699
Quadri	16.113	15.859	15.807	15.481
Impiegati	119.772	114.767	115.947	111.251
Totale unità a tempo indeterminato	136.658	131.358	132.502	127.431
Contratti di apprendistato	32	12	23	4
Totale organico stabile	136.690	131.370	132.525	127.435
Organico flessibile	2016	2017	31/12/2016	31/12/2017
Contratti di somministrazione	11	27	3	50
Contratti a tempo determinato	4.545	6.643	4.211	9.070
Totale organico flessibile	4.556	6.670	4.214	9.120
Totale organico stabile e flessibile	141.246	138.040	136.739	136.555

(*) Dati espressi in full time equivalent.

Con 136.555 dipendenti FTE (*full time equivalent*) impiegati sul territorio nazionale Poste Italiane è il primo datore di lavoro in Italia. L'organico del Gruppo è composto da 72.307 donne e 64.248 uomini di cui il 93% impiegati con contratto a tempo indeterminato. Come si evince dalla tabella sotto riportata, nel 2017 è stato fatto maggiore ricorso a contratti a tempo determinato rispetto al 2016; ciò riflette specifiche esigenze di efficienza organizzativa del settore postale legate ai picchi stagionali e alla necessità di specifici Uffici e zone.

Il part time è una tipologia contrattuale molto utilizzata sia per motivi di efficienza organizzativa che di conciliazione vita lavoro in particolare dalle donne. L'incidenza del personale femminile tra i quadri e dirigenti è pari al 45%.

Informazioni sui dipendenti [GRI 102-8]

Tipologia di contratto	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stabile *	61.916	70.609	132.525	58.812	68.623	127.435
Flessibile	2.539	1.675	4.214	5.436	3.684	9.120
Totale **	64.455	72.284	136.739	64.248	72.307	136.555
Full time	62.686	68.102	130.788	62.557	68.256	130.813
Part time	3.280	7.084	10.364	3.133	6.828	9.961
Totale ***	65.966	75.186	141.152	65.690	75.084	140.774

* Include i dipendenti a tempo indeterminato e i contratti di apprendistato.

** Dati espressi in FTE.

*** Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro. I dati si riferiscono al calcolo delle teste al 31/12 (Headcount).

Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età*

	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	565	189	754	527	182	709
< 30 anni	-	-	-	-	-	-
30 - 50 anni	38,6%	40,2%	39,0%	35,3%	37,4%	35,8%
> 50 anni	61,4%	59,8%	61,0%	64,7%	62,6%	64,2%
Quadri	8.608	7.210	15.819	8.381	7.109	15.490
< 30 anni	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%
30 - 50 anni	36,4%	37,9%	37,1%	37,0%	38,8%	37,9%
> 50 anni	63,4%	61,9%	62,7%	62,7%	61,0%	61,9%
Impiegati	55.282	64.884	120.166	55.340	65.016	120.356
< 30 anni	5,9%	3,6%	4,7%	7,9%	4,5%	6,1%
30 - 50 anni	40,3%	48,0%	44,4%	41,2%	47,2%	44,4%
> 50 anni	53,8%	48,4%	50,9%	50,9%	48,3%	49,5%

* Dati espressi in FTE.

L'incidenza del personale femminile tra i quadri e dirigenti è pari al 45%.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	2016	2017
Laurea	11,7%	12,2%
Diploma	70,6%	70,8%
Licenza media	17,5%	16,8%
Licenza elementare	0,2%	0,2%
Totale	100%	100%

Attività di sviluppo

Nell'ambito della strategia del Piano Risorse Umane è prioritario garantire il governo dei processi di nomina su ruoli critici per il *Business* attivando sistemi per individuare, valutare e coltivare i migliori talenti all'interno della popolazione aziendale. In tale contesto e in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida di Sviluppo delle persone del Gruppo, sono proseguite le attività del Programma di Orientamento Professionale (POP) e del Managerial Lab (MLAB), che hanno coinvolto complessivamente 459 persone in attività di assessment, laboratorio delle competenze, feedback ai capi, coaching con l'obiettivo di monitorare e sviluppare il potenziale gestionale e professionale dei giovani Impiegati e il potenziale manageriale dei quadri *best performer*. E' proseguita la valutazione del potenziale dei dirigenti attraverso il programma Leadership Assessment, che ha coinvolto 18 risorse a completamento della prima sessione del 2016. Sono state avviate due edizioni pilota del progetto Poste Innovation Storm, un Hackathon, che hanno coinvolto circa 100 talenti impegnati nell'ideazione di progetti innovativi a supporto del cambiamento. E' stata inoltre condotta una campagna di mappatura delle competenze tecnico specialistiche (Skill Up) dei responsabili dei Centri di Distribuzione, che ha coinvolto 468 risorse nell'ambito di 33 percorsi di Individual *Business Coaching* dedicati a manager in sviluppo. Sono stati svolti incontri di Management Review con tutti i responsabili di funzione per identificare le migliori risorse per la definizione dei piani di successione alle posizioni di II livello e alla pianificazione di azioni di crescita e di sviluppo individuale.

Il processo di valutazione delle prestazioni relativo al 2016 e condotto nel 2017 ha coinvolto tutta la popolazione di Poste Italiane (circa 135mila valutazioni complessive) e 8.300 valutatori. Nel periodo luglio-settembre 2017 è stato poi introdotto il feedback intermedio, quale fase innovativa del processo. Per la prima volta, tutti i valutati hanno potuto accedere alla propria scheda di valutazione tramite la bacheca aziendale. E' stato inoltre attivato un progetto pilota che, oltre alla valutazione del capo diretto, ne ha introdotta una da parte dei colleghi con significative relazioni organizzative.

Dipendenti che ricevono valutazioni delle performance [GRI 404-2]

	2016	2017
Dirigenti	84%	98%
Quadri	93%	100%
Impiegati	90%	99%
Totale	90%	99%

Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo

	2016	2017
Sviluppo di giovani talenti (POP)	356	299
Valorizzazione dei quadri in sviluppo (MLAB)	132	160
Valutazione del potenziale dei Dirigenti (Leadership assessment)	43	18
Skills assessment*	n.a.	468

* Programma introdotto nel 2017

Programmi per la formazione professionale

Nel 2017 sono state gestite oltre 3,8 milioni di ore di formazione distinte tra:

- Corsi obbligatori in tema di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro, Privacy, Modello organizzativo D.Lgs. 231/01, anticiclaggio e antiterrorismo.
- Formazione tecnico-specialistica; dedicata al supporto del *Business*, rivolta al front-end e in generale ai canali di vendita e alla relazione con il cliente, con particolare riferimento al mondo degli specialisti in campo finanziario e assicurativo; formazione dedicata alle esigenze di compliance normativa (declinata anche sulle dorsali IVASS e MIFID II / Orientamenti ESMA);

formazione destinata ai colleghi portalettere il cui ruolo, per la prossimità nei confronti dei cittadini, riveste un valore di grande responsabilità sociale; formazione comportamentale/trasversale finalizzata al potenziamento dell'efficacia professionale e all'accrescimento di competenze funzionali al *Business*.

- Formazione manageriale: orientata al rafforzamento della leadership e dell'efficacia manageriale nel ruolo, con focus sui temi del "marketing", della "valutazione delle prestazioni" per i capi valutatori, del "digitale" e dell' "innovazione". Poste Italiane inoltre ha partecipato al Progetto europeo "INNOV'AGE in the Postal Sector" volto a favorire a livello europeo la comprensione dell'"age management" nel settore postale.

Per i neo-assunti è stata prevista la partecipazione al percorso formativo "Sistema InPoste" con l'obiettivo di favorire la conoscenza e la comprensione del Gruppo, dei suoi *Business*, della cultura organizzativa, e di agevolare l'inserimento.

Ore medie di formazione dei dipendenti per genere e inquadramento professionale GRI 404-1

	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	30	36	32	27	29	28
Quadri	40	45	42	52	64	57
Impiegati	17	21	19	21	27	24

L'attenzione al benessere

Nel 2017 Poste Italiane ha mantenuto azioni orientate a consolidare il sistema di welfare, con costanti interventi a favore delle fasce deboli e attenzione ai temi ad alta rilevanza sociale. Il CCNL del personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A. e delle società del Gruppo che rientrano nel suo campo di applicazione, siglato con tutte le Organizzazioni Sindacali in data 30 novembre 2017 ha introdotto alcune importanti novità tema di welfare sanitario e previdenziale, consentendo a tutti i lavoratori a tempo indeterminato (compresi gli apprendisti e i neoassunti che abbiano completato l'eventuale periodo di prova) di aderire - a totale carico dell'Azienda - al pacchetto base del Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa PosteVitaFondosalute che copre diverse prestazioni essenziali quali il ricovero in Istituto di cura, l'indennità sostitutiva giornaliera per i grandi interventi chirurgici, la diagnostica di alta specializzazione e le visite specialistiche ambulatoriali. Il nuovo CCNL prevede inoltre un incremento (in vigore da dicembre 2018) del contributo aziendale per la pensione integrativa (Fondoposte) sempre più necessaria nella vita lavorativa delle future generazioni e rispetto al delicato capitolo della tutela in caso di malattia.

Nel corso del 2017 sono proseguite le azioni di sostegno a gravi esigenze personali e familiari in applicazione delle linee guida aziendali anche attraverso l'erogazione di sussidi. E' proseguito altresì il progetto "PosteOrienta", con la realizzazione di seminari di orientamento scolastico e professionale dedicati ai figli dei dipendenti e l'attivazione di un portale interattivo che ha contribuito a supportare 800 giovani nel compiere le proprie scelte di studio e di lavoro. L'Azienda ha avviato il progetto «I campioni dell'alternanza» sottoscrivendo un protocollo d'intesa con il MIUR per promuovere l'alternanza scuola lavoro. Nell'area dei servizi alla persona sono state condotte campagne tematiche e sottoscritti circa 120 accordi per la fruizione di prodotti e servizi a condizioni agevolate, con specifica attenzione ai servizi per la salute e campus estivi per bambini e ragazzi. Sono state realizzate iniziative dedicate alla prevenzione che hanno consentito a 270 dipendenti in 9 città di accedere a visite specialistiche gratuite. E' proseguita l'organizzazione di soggiorni estivi curati da un team di operatori specializzati a cui hanno partecipato 40 figli con disabilità dei dipendenti.

Gestione responsabile della catena di fornitura [GRI 102-9; GRI 102-16]

Garantire comportamenti etici all'interno della catena di fornitura, con particolare riferimento a: compliance legislativa, misure per contrastare frodi e corruzione, condizioni di lavoro e salute e sicurezza, aspetti ambientali.

Relazioni commerciali improntate alla trasparenza e all'eticità negoziale possono contribuire ad accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività. In quest'ottica è stato definito già da anni un Codice di Comportamento destinato a orientare le relazioni con i fornitori e i partner e a promuovere la diffusione dei principi etici e di responsabilità sociale nella catena di fornitura anche incentivando il conseguimento di certificazioni di qualità (ISO 9001), certificazioni ambientali (es. ISO 14001), sociali (SA 8000) e correlate alla sicurezza e alla salute dei lavoratori (OHSAS 18001). Lo sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori rappresenta un obiettivo da perseguire nell'ottica del miglioramento del servizio offerto e più in generale nell'interesse del Sistema Paese. Il Codice di Comportamento fornitori e partner costituisce, inoltre, uno degli strumenti di presidio aziendale ai fini della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs n. 231/01.

Poste Italiane in qualità di "Impresa Pubblica" operante nei settori speciali applica le regole dell'evidenza pubblica, ai sensi del nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs 50/2016, come modificato dal D.Lgs 56/2017 cd "decreto correttivo"), per l'affidamento degli appalti destinati ai "Servizi Postali" di cui all'art. 120 del Codice stesso.

L'entrata in vigore delle nuove regole, avvenuta per il decreto Correttivo il 20 maggio 2017, ha richiesto l'aggiornamento dell'impianto procedurale e regolamentare degli acquisti, oltre che della documentazione di gara e degli standard contrattuali.

A novembre 2017 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato il Regolamento Interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture e ha completato l'aggiornamento delle proprie procedure interne, che disciplinano il processo di acquisto sia relativamente agli Appalti soggetti al Codice dei contratti Pubblici, ai sensi del Codice stesso, che relativamente agli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice.

Queste procedure costituiscono, congiuntamente al Codice laddove applicabile, il principale presidio di *Governance* e compliance normativa degli affidamenti di Poste Italiane.

Le procedure di affidamento vengono di norma effettuate attraverso il Portale Acquisti ("Poste-procurement"), la piattaforma web utilizzata per tutte le attività di *procurement* nonché per la gestione dell'Albo Fornitori. Per l'espletamento delle procedure di affidamento è di norma utilizzata la chiamata da Albo Fornitori laddove vi sia la relativa copertura merceologica secondo regole dettagliate dai singoli Regolamenti di categoria, che tengono conto delle specifiche capacità tecniche-organizzative degli operatori di mercato in modo da assicurare pari opportunità di accesso alle procedure di affidamento.

Inoltre con riferimento ai presidi organizzativi del rischio legato all'attività di *procurement* la funzione di Fraud Management e *Security Intelligence* svolge attività di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti (analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti, analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane). Tale attività ha l'obiettivo di limitare i rischi derivanti da operazioni con terzi; garantire un'adeguata rotazione dei fornitori; minimizzare le perdite derivanti dalla inesigibilità dei crediti.

Il sistema di qualifica dei fornitori [GRI 308-1] [GRI 414-1]

Il Gruppo ha istituito nel 2006, in linea con la normativa vigente (art. 134 del Codice dei Contratti Pubblici), un proprio Albo Fornitori al fine di dotarsi di un parco di operatori economici con capacità tali da soddisfare i requisiti richiesti e di adottare criteri di selezione certi e trasparenti nelle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori. L'adozione dell'Albo ha consentito di semplificare le procedure di affidamento, assicurando omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato.

Possono qualificarsi come fornitori tutti i soggetti appartenenti ai Paesi membri della UE o a Paesi terzi firmatari del *General Agreement on Tariffs and Trade* (GATT). L'Albo Fornitori è strutturato in categorie merceologiche articolate, in base alla complessità, in sottocategorie e classi. Le categorie hanno una durata di tre anni. La gestione dell'Albo è regolata dal Disciplinare

dell'Albo Fornitori che regola il sistema di qualificazione, nonché dal Regolamento che disciplina il procedimento di qualifica per ciascuna categoria merceologica. Il sistema prevede, in tema di sostenibilità ambientale, quale requisito di accesso nelle categorie "pulizia e igiene Ambientale" e "multiservice", il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001. Per il settore IT è previsto un punteggio premiante per i fornitori che abbiano implementato una o più iniziative volte a una maggiore sostenibilità aziendale o una strategia *Green IT*. Gli operatori economici qualificati con requisiti di sostenibilità ambientale sono complessivamente 160 (20% del parco fornitori qualificati, che conta circa 800 operatori). Per l'iscrizione all'Albo "Pulizia e Igiene Ambientale", "Multiservice" e all'Albo Lavori dalla classe IV-bis in su, in tema di Responsabilità Sociale e in adesione alle norme in ambito Salute e Sicurezza, è richiesto agli operatori il possesso delle certificazioni SA 8000 e OHSAS 18001.

Gli operatori economici qualificati con requisiti di natura sociale sono complessivamente 150.

Nel corso del 2018 è stata approvata La Linea Guida Sistema Qualificazione Fornitori al fine di indicare i criteri e le modalità da seguire nel procedimento di qualificazione degli operatori economici da interpellare per l'affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi relativi a comparti strategici del Gruppo, in linea con quanto stabilito nel Sistema di qualifica dei fornitori. Inoltre è stata attuata la separazione, dalla funzione Acquisti, della funzione Albo Fornitori che è confluita in ambito Governo dei Rischi di Gruppo.

Le clausole etico sociali e ambientali nei contratti GRI 414-1

Nei rapporti con i fornitori di lavori, servizi e forniture Poste opera sulla base di clausole contrattuali standard che possono essere revisionate per sopravvenute disposizioni normative o adattate alle particolari esigenze interne. Particolare attenzione è rivolta agli aspetti sociali e ambientali: clausole sulla regolarità contributiva e retributiva, osservanza della normativa in materia di manodopera (D.Lgs. 276/03; Codice dei Contratti Pubblici), applicabilità dei Contratti Collettivi di Lavoro, assenza di infrazioni alle norme sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs. 81/2008) e assenza di reati ambientali (D.Lgs. 3 aprile 2006 n.152).

Negli appalti di lavori sono introdotte ulteriori misure specifiche in tema di salute e sicurezza; le valutazioni e le relative misure sono contenute nei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e negli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS), con previsioni di risoluzione contrattuale, in caso di violazioni della documentazione sulla sicurezza.

A seguito della stipula del Protocollo di Trasparenza con la Guardia di Finanza si è provveduto ad integrare gli standard contrattuali con una specifica clausola.

Appalti Verdi [GRI 308-1]

Gli "acquisti verdi della Pubblica Amministrazione" o *Green Public Procurement*, rappresentano una scelta strategica per Poste in quanto coniugano la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi. L'art. 34 del "Codice dei Contratti Pubblici" ("Criteri di sostenibilità energetica e ambientale") ha previsto – per gli affidamenti di appalti pubblici di qualsiasi natura e importo - l'obbligo dell'inserimento nella documentazione progettuale e di gara almeno delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei "Criteri Ambientali Minimi" o "CAM" elencati nei documenti approvati per ogni categoria di prodotto o servizio con specifico Decreto Ministeriale.

Protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza

Poste Italiane e la Guardia di Finanza hanno stipulato a dicembre 2017 un protocollo d'Intesa con la finalità di assicurare il contrasto all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali. L'Azienda si è impegnata a mettere a disposizione della Guardia di Finanza dati e notizie utili al perseguimento di tali finalità anche attraverso l'accesso ai propri sistemi, tra cui il sistema via *web* "Identity Check" per la segnalazione di informazioni e notizie rilevanti per la prevenzione e la repressione degli illeciti di natura economico-finanziaria.

A seguito della stipula del Protocollo si è provveduto ad integrare gli standard contrattuali con una specifica clausola.

Trasparenza

Poste Italiane ha reso operativo a fine 2017 il nuovo portale “Contratti Aperti e Trasparenti”, nell’ottica di una chiarezza sempre maggiore verso i cittadini, per rendere pubbliche e accessibili le informazioni relative a contratti sottoscritti dall’Azienda a fronte di procedure competitive relative a forniture di beni e servizi, di rilevanza comunitaria, e di lavori soggetti al Codice dei contratti pubblici oltre a quelli relativi a forniture di beni, servizi e lavori esclusi dal Codice dei contratti pubblici.

Consultando il portale è possibile conoscere il numero e il dettaglio dei singoli contratti stipulati nel corso del mese con il relativo importo, durata, ambito merceologico, procedura di affidamento, tipologia, posizione geografica e nome dell’aggiudicatario oltre a quelli dei subappaltatori. Impostando i filtri per singolo campo di ricerca è possibile ottenere informazioni specifiche sui contratti mensilmente pubblicati. All’interno del nuovo sito è possibile, inoltre, consultare il numero complessivo dei contratti sottoscritti nell’anno da Poste Italiane articolati per ambito merceologico e valore economico.

Prendirsi cura del mondo che ci circonda

Inclusione

Contribuire al processo di integrazione delle categorie più deboli e promuovere l’accesso alle nuove tecnologie dell’informazione e l’alfabetizzazione digitale (per es. didattica 2.0 nelle scuole).

La capacità di offrire prodotti assicurativi e finanziari semplici, comprensibili al grande pubblico e in grado di dare risposte agli attuali bisogni sociali, è la sfida che da sempre caratterizza il Gruppo.

Poste Italiane pur non avendo una *policy* specifica a livello di Gruppo, ha avviato una serie di iniziative volte a favorire l’inclusione sociale, finanziaria e assicurativa. Il Gruppo, inoltre, adempie alla normativa in materia di pari opportunità e ha aderito alla Carta per le pari opportunità, una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. Il Piano di marketing integrato 2017 del Gruppo è stato definito con un’attenzione particolare ai target giovani, anziani e nuovi italiani, tutti clienti verso i quali Poste Italiane vuole porsi come interlocutore qualificato, in grado di dare risposte ai bisogni e alle sfide sociali con prodotti postali, assicurativi, finanziari e telefonici specifici, semplici, e fruibili.

Pari opportunità di accesso ai servizi

L’attenzione di Poste Italiane ai clienti con disabilità è un valore importante che ha trovato traduzione nella realizzazione di Uffici Postali di nuova generazione privi di barriere architettoniche. Ne sono un esempio gli ATM dotati di attacco cuffie per l’ausilio di una guida vocale completa, che aiutano i clienti ipovedenti e non vedenti; il sistema guida alla navigazione attraverso una serie di mappe grafiche ad alto contrasto, attivabili tramite il tasto numerico munito di rilievo di orientamento. Su tutti i 7.257 ATM di Poste Italiane è disponibile il prelievo per ipovedenti e da dicembre 2017 anche la lista movimenti.

Gli ATM per l’inclusione

	2016	2017
ATM totali	7.249	7.257
<i>di cui:</i>		
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.249	7.257
ATM dotati di guida vocale	5.269	5.847

L'integrazione culturale

L'attenzione di Poste Italiane all'evoluzione del contesto sociale, in cui l'avvicinamento ai cittadini stranieri in Italia è diventato un elemento importante per il superamento della barriera linguistica, si è tradotta nella realizzazione di 2 tipologie di Uffici Postali multietnici che offrono servizi postali sia alla clientela italiana, sia a un bacino di clienti di diverse etnie:

- Uffici mono-etnici, come punto di riferimento in centri e/o quartieri a forte concentrazione di singole comunità. Ne sono un esempio gli Uffici di Prato, ad alta concentrazione di popolazione cinese, e l'Ufficio Postale di Foggia Centro ad alta concentrazione di etnia africana.
- Uffici multi-etnici, come punto di aggregazione delle etnie prevalenti presenti in città più grandi come Roma, Milano e Torino.

A supporto degli operatori, l'Ufficio Postale etnico è allestito con tutto il materiale di comunicazione e pubblicità tradotto nelle varie lingue del target di clienti individuato. A fine 2017 sono attivi 27 uffici etnici nei quali è altresì presente la campagna di offerta per gli italiani di etnia cinese che hanno bisogno di spedire pacchi, inviare denaro o effettuare chiamate verso la Cina.

Uffici per l'integrazione culturale

	2016	2017
Monoetnici (n.)	2	2
Multietnici (n.)	21	25
Numero clienti serviti	2.751.153	3.311.214
Totale operazioni effettuate	5.379.679	5.503.076

L'inclusione finanziaria dei cittadini in difficoltà

È proseguita nel 2017 l'erogazione del servizio di consegna della Carta Acquisti (Social card), avviato nel 2008.

Poste ha stipulato un contratto a seguito di aggiudicazione di una gara (6 settembre 2017 - 5 settembre 2020) in qualità di Mandataria dell'RTI Poste - Postel, con il Ministero dell'Economia e delle Finanze per il servizio di gestione integrata della Carta Acquisti e della Carta SIA. Ad ottobre 2017 è stata emanata la misura unica nazionale di contrasto alla povertà REI (Reddito di inclusione), che ha previsto a partire dal 1° dicembre 2017 la possibilità di fare domanda per la Carta REI (dal 1° novembre 2017 non più possibile presentare la richiesta per la Carta SIA). Il beneficio REI è usufruibile, con l'emissione della Carta REI, a partire dal 1° gennaio 2018. Il servizio di gestione integrata prevede l'emissione di una carta di pagamento elettronica (Prepagata) sulla quale viene caricato un contributo economico a sostegno delle categorie di cittadini con difficoltà economiche, che dimostrino il possesso dei requisiti stabiliti nelle normative di riferimento per tipologia di carta.

I principali servizi offerti sono:

- raccolta e digitalizzazione delle domande di richiesta per la sola Carta Acquisti;
- emissione e distribuzione delle carte;
- ricariche dei contributi periodici sulle carte attive/emesse;
- rilascio della carte presso la rete di Uffici Postali abilitati;
- sostituzione delle carte in caso di furto, smarrimento, ecc.;
- servizi di rendicontazione;
- stampa della modulistica (solo Carta acquisti) e del materiale informativo;
- servizi di assistenza telefonica (IVR);
- servizi di invio automatico di SMS per ogni transazione effettuata e del saldo e credito residuo sulla carta;
- portale telematico per ottenere informazioni.

Al 31 dicembre 2017 risultano attive circa 1 milione di carte.

L'inclusione dei minori

In ambito finanziario sono state progressivamente introdotte negli anni nuove tipologie di prodotti e servizi, per rispondere ai differenti bisogni della clientela. Il Libretto Postale dedicato ai minori è per esempio una soluzione semplice per avvicinare i più piccoli al mondo del risparmio. Le tipologie di Libretti differiscono a seconda dell'età del minore (Io cresco dai 0-12 anni; Io conosco dai 12-14 anni e Io capisco dai 14-18 anni) e presentano tre diversi livelli di autonomia per i risparmiatori. Analogamente il Buono fruttifero dedicato ai minori e il piano di risparmio "Piccoli e buoni" sono prodotti specifici per tale categoria di clientela.

Il Risparmio che fa Scuola

Il Risparmio che fa Scuola è un progetto nato a seguito di un precedente protocollo d'intesa firmato il 28 ottobre 2014 da Poste Italiane, CDP e MIUR, in cui le parti si sono impegnate a promuovere nelle scuole italiane di ogni ordine e grado, la cultura e i valori del risparmio. A fine 2017 il protocollo è stato rinnovato, con una durata quinquennale, per rilanciare il progetto attraverso l'ideazione di un programma di formazione finalizzato a dare ai giovani le competenze economico finanziarie e di cittadinanza necessarie per utilizzare il risparmio come strumento di sviluppo per il Paese.

I docenti che aderiranno al progetto potranno conseguire crediti formativi che contribuiranno al Rapporto di autovalutazione di istituto. Il programma sarà proposto a tutte le scuole del territorio italiano.

L'inclusione dei clienti senior

In Italia oltre il 21% della popolazione ha più di 65 anni e il 70% circa di tale categoria di popolazione è cliente del Gruppo. Il livello di digitalizzazione dei senior scende al crescere dell'età, in particolare l'utilizzo di internet si dimezza passando dalla fascia dei 55-59 anni alla fascia dei 65-74 anni (dal 60% al 26%). Con l'obiettivo di favorire l'accesso ai nuovi servizi digitali e agevolare l'inclusione dei cittadini è stato introdotto il programma di alfabetizzazione digitale rivolto alla terza età "Nonni in Rete. Tutti giovani alle Poste". Analogamente è stata lanciata l'iniziativa "Poste c'è", che affida ai portalettere il compito di offrire in comodato d'uso un tablet agli over 65 e insegnare loro a utilizzarlo.

Nel corso del mese di ottobre 2017 è stata altresì avviata la campagna "Programma Senior" per gli over 60 che ha coinvolto circa 2mila Uffici Postali (15%) con l'obiettivo di promuovere un pacchetto di servizi dedicati, con particolari agevolazioni che vanno dalle soluzioni di telefonia fissa e mobile, alla polizza assicurativa "PostaProtezione Infortuni Senior" al prestito "Quinto BancoPosta Pensionati".

Nel 2017 una quota significativa di clienti che hanno aperto un conto corrente Retail o una carta prepagata (Standard o Evolution) ha riguardato soggetti ricompresi nelle categorie a maggior rischio di esclusione finanziaria (giovani, senior e "nuovi italiani"), tenendo conto naturalmente delle specificità dei prodotti considerati (es la postepay è molto diffusa tra i giovani per la sua semplicità e i pagamenti *on line*).

Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria su totale nuove acquisizioni *

	2016	2017
Nuove aperture di conti correnti retail		
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (under 35)	24,6	25,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente senior (over 65)	24,0	24,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente “nuovi italiani”	16,5	17,6
Nuove aperture di Postepay standard **		
Incidenza % dei titolari di Postepay standard giovani (under 35)	39,1	38,0
Incidenza % dei titolari di Postepay standard senior (over 65)	6,4	7,0
Incidenza % dei titolari di Postepay standard “nuovi italiani”	12,4	12,6
Nuove aperture di Postepay Evolution **		
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution giovani (under 35)	44,4	45,9
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution senior (over 65)	5,3	5,5
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution “nuovi italiani”	19,6	20,6

* Le categorie giovani e senior includono nuove aperture sia di italiani sia di immigrati, mentre le aperture che riguardano i nuovi italiani (“immigrati”) includono anche una quota parte di giovani e senior.

** Per le sottoscrizioni delle postepay standard ed evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

L'inclusione assicurativa

Il Gruppo Poste Vita si impegna costantemente nella promozione dell'inclusione assicurativa, sviluppando prodotti specifici come “Posta protezione Dal Mondo” che offre ai cittadini stranieri che risiedono regolarmente in Italia, una copertura contro gli infortuni e alcuni servizi di assistenza che garantiscano ai propri cari un indennizzo in caso di decesso per infortunio o una somma predefinita in caso di invalidità permanente di grado pari o superiore al 60% a seguito di infortuni sul lavoro e nel tempo libero.

Nel 2017 Poste Assicura ha avviato il concorso “è sempre un buon giorno per proteggersi” dedicato a tutti i cittadini italiani che abbiano deciso di acquistare prodotti assicurativi a tutela della persona e dei beni. Il concorso ha previsto l'assegnazione di 54 premi al mese, per un totale di 324 premi.

L'inclusione di genere

Poste Italiane, in ragione delle sue dimensioni e della significativa presenza femminile, negli anni ha responsabilmente promosso una più ampia tutela della parità di genere e in particolare della maternità, attraverso una serie di iniziative dedicate. A riguardo, sono state attivate diverse agevolazioni, tra cui i parcheggi rosa, la possibilità di usufruire del telelavoro e di iscrivere i figli a campus e asili nido. Inoltre, sono stati realizzati interventi formativi, eventi, testimonianze e tavoli di lavoro interaziendali sui temi del *diversity management*, della conciliazione e del *welfare*. Poste partecipa anche a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, interventi di formazione manageriale, *skill building* e *role model* per la promozione delle tematiche connesse all'equilibrio di genere e programmi di Welfare Lab interaziendali per lo sviluppo e la condivisione di *best practice* sui temi della conciliazione e della flessibilità.

È proseguito il progetto Maam U “maternity as master” (con circa 370 iscrizioni alla piattaforma maam), percorso formativo dedicato alla donna in maternità, fruibile attraverso un tool informatico con il quale scoprire e allenare le *soft skills* acquisite nel ruolo di madre (relazionali, organizzative, creative, ecc.) da utilizzare nel contesto sociale e lavorativo. Il piano è stato associato a un nuovo servizio, denominato “engage”, per facilitare un confronto, attraverso una APP dedicata, tra i manager e le dipendenti in maternità per un efficace rientro al lavoro. Il servizio ha dato luogo nel 2017 a 100 attivazioni. E' stata anche creata una community *on line* a disposizione delle donne che partecipano al programma.

Poste Italiane, inoltre, partecipa al network “*Diversity&Inclusion*”, finalizzato a identificare e condividere *best practice* e possibili sinergie e ha aderito all’iniziativa “*Women in Motion*”, diretta a promuovere lo studio delle materie tecniche presso le nuove generazioni, attraverso iniziative di orientamento e community interaziendale. Con riferimento al congedo parentale, l’Azienda garantisce un trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla legge, infatti, le lavoratrici che ne fruiscono hanno diritto al 100% della retribuzione per tutti i 5 mesi di astensione dal lavoro rispetto al pagamento dell’80% della retribuzione previsto dalla legge. Inoltre, è assicurato un trattamento economico dell’80% per i primi due mesi (in luogo del 30% previsto dalla legge) al genitore che scelga di fruirne, limitatamente ai primi sei anni di vita del bambino.

In occasione dell’introduzione di novità normative in materia di tutela della maternità e paternità, vengono realizzate specifiche campagne informative mirate ad aggiornare i dipendenti rispetto agli istituti previsti a tutela di tale diritto, al fine di favorire e sostenere percorsi di genitorialità attiva per entrambi i genitori.

La commissione Pari Opportunità

Il Comitato Pari Opportunità (CPO) è stato rinominato “Comitato per l’attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità” (CPT) in occasione del rinnovo del CCNL ed è costituito, a livello nazionale, da sei componenti designati da Poste Italiane e da un rappresentante per ogni O.S. nazionale stipulante il CCNL designato dalle OO.SS. medesime. Il Comitato, che ha lo scopo di rafforzare una cultura attenta alla diversità per rimuovere gli ostacoli che impediscano la realizzazione delle pari opportunità, si riunisce con cadenza trimestrale a livello nazionale e con cadenza semestrale a livello regionale.

L’inclusione del personale con disabilità

Per quanto concerne l’inclusione delle persone con disabilità l’Azienda realizza misure concrete per contribuire all’abbattimento delle barriere fisiche, sensoriali e culturali. Le azioni formative sono:

- “Nave scuola” - progetto diretto a migliorare l’inclusione professionale attraverso corsi di alfabetizzazione informatica e comportamentali per non udenti. La modalità utilizzata è quella della costruzione di sperimentazioni sul campo di diversificate azioni di formazione da sistematizzare e replicare sui vari territori a livello nazionale.
- “Cultura e Disabilità” - moduli per i trainer formativi della funzione PCL (attivati nel corso del 2016) per sensibilizzare le persone coinvolte sui temi della disabilità, fornire informazioni e definire strategie per superare barriere di diverso genere e rendere i corsi di formazione accessibili a tutti. Il piano di sensibilizzazione trainer in aula ha portato anche alla completa rivisitazione del materiale didattico.

Logistica sostenibile

Assicurare soluzioni logistiche in grado di ridurre le emissioni in atmosfera e l'utilizzo di risorse naturali non rinnovabili con particolare riferimento al settore delle consegne della posta e dei pacchi.

Poste Italiane pur non avendo una *policy* specifica a livello di Gruppo, ha sempre posto attenzione al continuo rinnovamento della flotta con mezzi più ecologici, come le auto ibride e i mezzi elettrici, nell'ottimizzazione delle rotte della logistica grazie a tecnologie di ultima generazione e nella richiesta di requisiti minimi ambientali ai fornitori dei trasporti esternalizzati, ai quali è richiesto l'utilizzo di mezzi con classe non inferiore a Euro IV.

Logistica della corrispondenza e dei pacchi

Poste Italiane pianifica e gestisce l'offerta commerciale di corrispondenza e pacchi e distribuzione mediante il presidio dell'intero processo di accettazione, raccolta, smistamento, trasporto, recapito e gestione ritorni, avvalendosi anche dei servizi delle società controllate Postel e SDA.

Per rendere la propria logistica ancora più sostenibile Poste Italiane ha adottato il PTV Smartour, un software per la pianificazione e l'ottimizzazione dei trasporti e della distribuzione che gestisce gli ordini di consegna e ritiro delle merci grazie a un algoritmo che consente di ottimizzare i percorsi.

La catena della logistica integrata a livello territoriale è articolata su due livelli di presidio, uno di coordinamento e uno operativo. Il primo è garantito dalle aree logistiche, ciascuna di competenza regionale o pluriregionale, che hanno la responsabilità di assicurare il corretto svolgimento del processo logistico, attraverso il coordinamento delle strutture operative e la programmazione delle risorse in coerenza con i flussi di traffico e di assicurare la gestione e la corretta rilevazione dei fenomeni amministrativo-contabili. A livello operativo, ciascuna area logistica si compone di:

- Centri di Smistamento, distinti in Centri di Meccanizzazione Postale (CMP), siti di smistamento industriali a elevata automazione che servono una determinata porzione di territorio composta da più province, e Centri Prioritari (CP), siti minori che svolgono attività di smistamento manuale per i soli prodotti "veloci".
- Centri di Distribuzione (CD), centri territoriali che assicurano le attività di ripartizione, recapito e supporto logistico per le aree di rispettiva competenza. Assicurano le consegne di tipo specialistico, i servizi a valore aggiunto e, ove presenti, le attività di messo notificatore, di consegna degli invii inesitati e di accettazione grandi clienti; in alcuni casi effettuano il coordinamento di centri secondari di distribuzione (CSD) e Presidi decentrati di distribuzione (PDD).

In aggiunta ai Centri di Smistamento e di Distribuzione possono essere presenti all'interno delle aree logistiche anche Centri Servizi che svolgono attività a valore aggiunto (per esempio dematerializzazione, gestione elettronica documentale, normalizzazione indirizzi, etc.) in relazione a servizi specifici.

La catena della logistica integrata del Gruppo è organizzata in 9 aree logistiche, 23 centri di smistamento (suddivisi in 16 CMP e 7 CP) e 2.051 Uffici di recapito. I siti fisici della catena logistica sono collegati attraverso una rete primaria composta da tratte autostradali e aeree integrate con un'organizzazione di corrieri indipendenti di SDA e vettori esterni stradali, ferroviari e aerei secondo necessità.

Il "Regolamento di utilizzo e manutenzione dei veicoli aziendali" fornisce istruzioni operative e di comportamento al personale che utilizza i veicoli, descrive le responsabilità e i compiti delle strutture organizzative centrali e territoriali nella gestione dei veicoli e definisce le attività e le responsabilità relative ai processi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli.

I numeri della flotta

La flotta aziendale, utilizzata per l'offerta commerciale di corrispondenza e pacchi, è composta al 31 dicembre 2017 da oltre 38mila mezzi ed è suddivisa nelle seguenti tipologie: motomezzi e quadricicli, automezzi per il recapito, furgoni e autocarri leggeri, berline di servizio.

L'impegno del Gruppo si riflette nell'utilizzo sempre crescente di veicoli a minore impatto ambientale, 4.369 veicoli ad alimentazione alternativa di cui 1.064 ad alimentazione elettrica, 119 ibride e circa 3.192 ad alimentazione benzina/metano e benzina/GPL. Le emissioni di CO₂ per Km percorso sono diminuite nel 2017 passando da 215g/km a 210g/km grazie all'introduzione di veicoli a GPL, veicoli con cilindrata più basse e interventi per una migliore ottimizzazione dei carichi nei trasporti.

Dati sulla flotta aziendale

	2016	2017
Totale km percorsi	328.223.769	336.360.628
Totale veicoli	50.528	38.690
<i>di cui:</i>		
veicoli tradizionali (n.)	45.176	34.321
veicoli alternativi (n.)	5.676	4.693
<i>di cui:</i>		
Biciclette	324	324
Veicoli elettrici	1.091	1.064
Auto ibride	32	113
Veicoli alimentati a benzina-metano	2.963	2.210
Veicoli alimentati a benzina-GPL	-	982
Veicoli alimentati a gasolio-metano	339	-
Veicoli alimentati a GPL	927	-
Percentuale veicoli alternativi	11,2%	12,1%
gr CO ₂ /Km	215	210

Consumi di energia ed Emissioni di CO₂ interni della flotta aziendale su gomma [GRI- 302-1; GRI- 305-1 GRI- 305-2]

	2016	2017
Gasolio (GJ)	422.061	739.837
Benzina (GJ)	553.678	173.279
Metano (GJ)	55.890	60.553
GPL (GJ)	1.693	23.351
Energia Elettrica certificata garanzia di origine (GJ)	1.540	1.682
Totale energia (GJ)	1.034.862	998.702
Emissioni dirette – Scope 1 (t)	72.873	71.676
Emissioni indirette – Scope 2 (t)*	0	0

* L'energia elettrica utilizzata per alimentare i veicoli proviene tutta da fonti rinnovabili.

La logistica in appalto

Una parte dei servizi logistici, pari a circa 2/3 in termini di consumi energetici e una quota significativa di risorse umane dedicate, sono gestiti da Poste Italiane e SDA Express Courier (la società del Gruppo che si occupa dei servizi di corriere espresso per la clientela *Business*) con l'ausilio di una rete di fornitori.

Consumi di energia ed Emissioni di CO₂ della logistica su gomma in appalto [GRI- 302-2; GRI- 305-3]

	2016	2017
Energia esterna al gruppo (GJ)	1.861.003	1.675.733
Emissioni di altro tipo esterne al Gruppo - Scope 3 (t)	137.488	123.753

La flotta per il trasporto aereo di Mistral Air

Mistral Air è la società del Gruppo che si occupa del servizio di trasporto aereo della corrispondenza per conto di Poste Italiane.

La Società rientra nell'elenco delle compagnie aeree operative nei 31 Stati membri EEA (European Economic Area) ed è soggetta alla Direttiva Europea 2008/101/CE (EU ETS). In virtù di questi impegni, particolare attenzione è posta alla tutela ambientale attraverso il monitoraggio delle emissioni e l'ottimizzazione dei consumi di carburante della flotta.

Dati sulla Flotta per il trasporto aereo

	2016	2017
Numero mezzi	28	25
Mail	2.648	3.247
Charter	4.985	9.512

Consumi di energia ed emissioni * del trasporto aereo postale e charter [GRI 302-1; GRI 305-1]

	2016	2017
Energia interna al gruppo (GJ)	919.688	1.104.614
Emissioni dirette - Scope 1 (t) **	65.692	78.901

* Include i voli effettuati da Alitalia per Poste Italiane.

** Fattore di conversione: t di Jet fuel * 3,15.

Mobility Management

Anche nel corso del 2017 è proseguito il percorso di *Mobility Management* promosso dal Gruppo e finalizzato a proporre soluzioni di mobilità sostenibile nelle aree urbane. Sono proseguite le convenzioni a favore dei dipendenti per l'acquisto agevolato e rateizzato degli abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale per diverse città italiane (in alcuni casi esteso anche ai figli dei dipendenti), nonché iniziative di sensibilizzazione sull'importanza di adottare stili di vita sostenibili per contribuire alla riduzione delle immissioni di CO₂ nell'aria. In quest'ambito, nel 2017 è proseguito il servizio di *carpooling* aziendale su Milano, disponibile sulla piattaforma "PosteMobilityOffice", che consente di agevolare l'utilizzo di un solo mezzo privato da parte di gruppi di dipendenti negli spostamenti quotidiani casa-lavoro. Inoltre, sono stati assegnati 900 voucher di ore di guida in *carsharing* nelle città di Milano, Torino, Firenze e Roma per promuovere nuove forme collettive di trasporto urbano. Nel corso dell'anno sono state promosse anche due campagne dedicate agli spostamenti in bicicletta: #IoVadoInBici, per i dipendenti che hanno scelto di utilizzare la bicicletta negli spostamenti casa-lavoro; #MyPostoBiciVerona, in favore dei dipendenti del CMP di Verona che utilizzano la bicicletta come mezzo di spostamento sistematico e a cui sono stati messi a disposizione posti bici gratuiti in un bicipark convenzionato.

L'impatto complessivo delle azioni di *Mobility Management* nel 2017 ha consentito una riduzione di oltre 9mila tonnellate di CO₂, sia in termini di riduzione delle emissioni atmosferiche, sia riguardo al valore monetario dei costi economici esterni evitati, generando un contenimento di emissioni pari al 38% del totale prodotto.

Green building

Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli uffici e degli immobili del Gruppo, in merito all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime. Promuovere il green procurement integrando "criteri ambientali minimi" in tutte le fasi del processo di acquisto di beni e servizi.

Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'impegno ad adottare misure finalizzate a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività e sensibilizzare le persone al rispetto dell'ambiente è formalizzato nel Codice Etico di Gruppo. Peraltro, Poste già da anni ha realizzato la "Carta dei valori ambientali" rivolta a tutti coloro che operano stabilmente o temporaneamente nelle società del Gruppo affinché aumenti la consapevolezza dell'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente. Nello specifico, il presidio organizzativo degli impatti ambientali collegati al patrimonio immobiliare trova una sua traduzione concreta nelle aree di responsabilità formalizzate all'interno dell'organizzazione, che attribuisce a un'unica funzione centrale il compito di garantire l'ottemperanza alle disposizioni normative vigenti sull'uso dell'energia, il monitoraggio e la misurazione dei consumi, l'individuazione delle fonti di risparmio e la definizione di progetti di efficientamento.

Le Società SDA Express Courier e Postel hanno conseguito la certificazione ISO14001 del proprio sistema di gestione ambientale.

I consumi energetici e le emissioni

Il patrimonio immobiliare, rappresentato da circa 15mila sedi, è il responsabile di oltre il 60% dei consumi energetici interni del Gruppo. Questi derivano dall'utilizzo di energia elettrica (72%), Gas Metano (23%), GPL, Gasolio e teleriscaldamento (5%). Nel 2017 oltre il 95% dell'energia elettrica è stata approvvigionata da fonti rinnovabili attraverso certificati Garanzia di Origine e per una piccola quota (7.057 GJ pari allo 0,4%) autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà. La riduzione al ricorso ad energia elettrica non rinnovabile e la conseguente riduzione delle emissioni indirette (Scope 2) è dovuto alla maggiore autoproduzione da impianti fotovoltaici e al processo di internalizzazione delle attività di custodia e gestione dei dati presso data center di proprietà del Gruppo che utilizzano energia elettrica rinnovabile.

Poste assegna annualmente obiettivi di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂ collegate ai consumi di energia elettrica e gas e promuove interventi tecnici e infrastrutturali di efficienza energetica.

Al fine di assicurare il presidio dei consumi e ridurre l'impatto ambientale e i costi, si è provveduto alla contrattualizzazione di un fornitore unico per l'energia elettrica e uno per il gas, in modo da disporre di una base organica dei consumi delle singole utenze per ciascun mese di fornitura.

Nel 2017 è proseguito il piano di ottimizzazione dell'uso di energia che introduce iniziative finalizzate all'abbattimento degli sprechi tramite l'installazione e attivazione di rilevatori di consumi di energia che permettono di monitorarne l'andamento, analizzare i consumi, condurre misurazioni presso le sedi più energivore ed eseguire il corretto settaggio di temperature e orari di funzionamento dei sistemi di raffreddamento e riscaldamento. In particolare, è stato avviato un progetto di efficientamento - attraverso la sostituzione delle lampade a fluorescenza con corpi illuminati a tecnologia LED.

Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte [GRI 302-1]

	2016	2017
Energia rinnovabile (GJ)	1.790.247	1.810.741
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico (GJ)	4.779	7.057
Energia elettrica certificata garanzia di origine* (GJ)	1.785.468	1.803.684
Energia non rinnovabile	848.114	836.190
<i>di cui:</i>		
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale**	94.811	83.377
Gas Metano (GJ)	615.172	597.321
GPL (GJ)	8.304	11.705
Gasolio (GJ)	112.296	120.827
Teleriscaldamento (GJ)	17.531	22.960
Totale energia (GJ)	2.638.361	2.646.932

* Sono inclusi i consumi energetici delle agenzie SDA pari a 10.719 GJ.

** Include l'energia dei data center esterni senza titolarità di utenza.

Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture Immobiliari per tipologia di business

	2016	2017
Uffici Postali	55%	55%
Uffici direzionali	14%	14%
Impianti industriali (Centri di meccanizzazione postale)	14%	14%
Centri Logistici per il recapito	13%	13%
Data Center	4%	4%

Emissioni dirette e indirette di CO₂ riferiti alle strutture Immobiliari [GRI- 305-1; GRI-305-2]

	2016	2017
Emissioni dirette - Scope 1 (t)	43.512	43.197
Emissioni indirette - Scope 2* (t)	10.771	9.901
Totale Emissioni	54.283	53.098

* Include le emissioni di CO₂ dei data center esterni senza titolarità di utenza.

Per quanto concerne i consumi di gas metano, sono stati installati nuovi sistemi di ottimizzazione dell'energia termica su 2.800 apparati (timer, sensori di presenza) e sostituite caldaie a basso rendimento con caldaie a condensazione ad alto rendimento.

Tali iniziative hanno portato nel 2017 a un risparmio sui consumi di gas metano pari a circa 20mila GJ che corrispondono a circa il 3% del consumo annuo di gas delle strutture immobiliari del Gruppo.

Le collaborazioni a livello internazionale [GRI 102-12; GRI 102-13]

Il Gruppo partecipa al progetto EMMS (*Environmental Monitoring and Measurement System*) promosso dall'*International Post Corporation*, associazione costituita dai 24 principali operatori postali al mondo che lavorano circa l'80% dei volumi di traffico globali. L'iniziativa è stata lanciata nel 2008 con l'obiettivo di monitorare le emissioni di CO₂ e valutare il livello di sostenibilità delle attività dei partecipanti, per ridurre l'impatto delle attività postali sull'ambiente. Il programma conta oggi 20 operatori partecipanti (oltre a 18 dei 24 membri di IPC, anche gli operatori del Brasile e del Sud Africa) che gestiscono complessivamente circa 51.700 km² di superficie di edifici di proprietà, una flotta di 576mila veicoli e circa 1 milione e 700mila persone.

Nel 2017 il gruppo dei partecipanti ha rendicontato una riduzione delle emissioni di CO₂ prodotte pari al 26% rispetto al dato di riferimento 2008, passando da 8.360 tonnellate a 6.458 tonnellate di CO₂, con un risparmio complessivo di oltre 12,7 milioni di tonnellate di CO₂ nell'arco degli otto anni dalla creazione del programma. Gli eccellenti risultati conseguiti confermano l'impegno degli operatori postali a contenere l'impatto sull'ambiente e testimoniano una crescente professionalità e competenza in materia, rendendo EMMS il primo programma di sostenibilità a livello di settore fondato sullo scambio di *best practice* e un modello concreto per lo sviluppo sostenibile. È proseguita anche nel 2017 l'adesione al progetto OSCAR (*Online Solution for Carbon Analysis and Reporting*) lanciato dalla Universal Postal Union (UPU, agenzia delle Nazioni Unite specializzata sul settore postale), una procedura semplificata per la rendicontazione delle emissioni inquinanti prodotte dalle attività degli operatori nei 192 Paesi membri UPU, applicando i principi fissati dal *GreenHouse Gas Inventory Standard for the Postal Sector*. Il Gruppo Poste Italiane contribuisce a tale monitoraggio e rendiconta su base annuale le proprie emissioni; nel 2017 si è posizionata nella fascia medio-alta delle performance in termini di sostenibilità ambientale, contribuendo all'obiettivo di riduzione di circa 18mila tonnellate di CO₂ da emissioni dirette rispetto all'anno precedente.

Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti è regolata dal D.Lgs. 152/2006 che disciplina l'intero processo dall'attività di raccolta e trasporto, fino al recupero o smaltimento. I rifiuti prodotti da Poste Italiane sono assimilabili agli urbani (destinati al servizio di pubblica raccolta secondo le modalità previste dagli appositi regolamenti locali), speciali pericolosi e non pericolosi. Una quota dei rifiuti assimilati agli urbani, per esempio carta e plastica, è sottratta alla gestione comunale e avviata direttamente a recupero attraverso operatori autorizzati alla gestione di rifiuti speciali, sono quindi gestiti con gli stessi adempimenti previsti per i rifiuti speciali e l'Azienda beneficia delle riduzioni della tassa/tariffa stabilite dai regolamenti comunali.

Larga parte dei rifiuti speciali è rappresentata da rifiuti non pericolosi (imballaggi in carta, cartone, plastica e legno), mentre quelli speciali pericolosi (in prevalenza rifiuti elettronici e veicoli rottamati) hanno origine in alcuni centri postali e presso i data center del Gruppo.

Nell'ottica di una gestione efficiente e sostenibile dei rifiuti e quindi di conseguente riduzione dei medesimi, Poste Italiane promuove il riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete per l'Azienda, ma che possono ancora avere una "seconda vita". Tali beni come apparecchiature elettroniche obsolete (circa 2500 pezzi) e alcune tipologie di veicoli (circa 250) sono stati sottratti nel 2017 dal ciclo di gestione dei rifiuti e "ceduti" a terzi per il riutilizzo.

Negli anni, sono state avviate campagne di comunicazione per sensibilizzare il personale sui comportamenti corretti da adottare in fase di conferimento del rifiuto, sia sul posto di lavoro, sia nella sfera privata.

Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento [GRI 306-2]

	2016	2017
Totale Rifiuti pericolosi (t)	142,5	346,0
- destinati a recupero	17,0	277,7
- destinati a smaltimento in discarica	0,7	2,5
- destinati a smaltimento in incenerimento	0	0,4
- destinati ad altro tipo di smaltimento	124,8	65,4
Totale Rifiuti non pericolosi (t)	21.821,6	25.790,6
- destinati a recupero	21.205,3	25.190,1
- destinati a smaltimento in discarica	218,3	182,5
- destinati a smaltimento in incenerimento	0,0	0,0
- destinati ad altro tipo di smaltimento	398,0	418,0
Totale (t)	21.964,1	26.136,6

Acqua

L'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici di ufficio. La rilevanza dei consumi d'acqua deriva tuttavia dall'ingente numero di strutture immobiliari del Gruppo.

Prelievi idrici per fonte [GRI 303-1]

	2016	2017
Acque fornite da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici (m ³)	91.307	94.023

Postel e i materiali utilizzati

Oltre a fornire servizi di archiviazione digitale che consentono la dematerializzazione e l'elaborazione elettronica dei documenti, Postel è attiva anche nel settore servizi di stampa presso i centri di Milano, Roma e Genova, dotati di impianti per la stampa massiva (bollette, fatture estratti conto) e l'imbustamento con una capacità produttiva di oltre 4 miliardi di fogli stampati all'anno. Per minimizzare l'impatto legato all'utilizzo di carta, sono state adottate soluzioni di carta leggera e buste con finestrelle in materiale biodegradabile che rispettano il sistema di gestione della Catena di Custodia FSC® (Forest Stewardship Council), che garantisce la rintracciabilità dei materiali come il legno e i suoi derivati (pasta di cellulosa e carta) provenienti da foreste gestite responsabilmente.

Consumi di Carta e Cartone per i servizi di stampa

	2016	2017
Carta e Cartone (t)	19.726	18.743

Appendice - Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
INDICATORI DI PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
GRI 101: Foundation 2016		
INFORMATIVA STANDARD GENERALE - GRI 102: Standard generali - Profilo dell'organizzazione, Strategia, Etica dell'integrità		
Strategia e Analisi		
GRI 102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Relazione sulla gestione: 1. Lettera del presidente e dell'amministratore delegato
GRI 102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Nota metodologica
Profilo dell'organizzazione		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	Relazione sulla gestione: 1. Lettera del presidente e dell'amministratore delegato
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Relazione sulla gestione: 2. Organizzazione e settori di attività' del gruppo
GRI 102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Relazione Finanziaria Annuale: quarta di copertina
GRI 102-4	Nome e numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	Relazione sulla gestione: 2. Canali commerciali e strategia multicanale
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	Relazione sulla gestione: 2. <i>Corporate Governance</i>
GRI 102-6	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Relazione sulla gestione: 2. Organizzazione e settori di attività' del gruppo; Canali commerciali e strategia multicanale
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione (numero dipendenti, fatturato netto, capitalizzazione totale, quantità di prodotti o servizi forniti).	Capitale Umano Relazione sulla gestione: 8. Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I struttura di <i>Governance</i> e assetti proprietari
GRI 102-8	Caratteristiche della la forza lavoro (incluse variazioni significative) suddivisa per tipologia di rapporto di lavoro e contratto, area geografica e genere.	Capitale umano
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	Catena di fornitura

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-10	Variazioni significative nel corso del periodo di riferimento (dimensioni, struttura, proprietà, catena di fornitura)	Relazione sulla gestione: 2. Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio; Struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I struttura di <i>Governance</i> e assetti proprietari
GRI 102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	L'approccio precauzionale richiamato dal principio 15 della dichiarazione di Rio delle Nazioni unite è applicato da Poste Italiane a protezione dell'ambiente nello sviluppo e all'introduzione di nuovi prodotti e servizi e nella pianificazione di nuove attività operative.
GRI 102-12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte relativi alla sostenibilità	<i>Green Building</i>
GRI 102-13	Appartenenza come membro ad associazioni e organizzazioni nazionali o internazionali.	Relazioni con le parti sociali
GRI 102-41	Percentuale del totale dei Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Relazioni con le parti sociali
Corporate Governance		
GRI 102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo inclusi quelli con responsabilità su temi economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)
GRI 102-19	Processo per la delega dei poteri in ambito economico <i>social</i> e ambientale dal più alto organo di governo verso i dirigenti e altri impiegati	Nell'ambito dell'organizzazione, la Funzione Responsabilità Sociale d'Impresa istituita all'interno della struttura di Governo dei rischi di Gruppo (che non riporta direttamente al CDA), promuove, in ambito sociale, ambientale, etico e di <i>Governance</i> della sostenibilità, gli obiettivi aziendali e la relativa realizzazione e comunicazione dei risultati. La Funzione, inoltre, monitora i rischi connessi con gli aspetti maggiormente significativi in termini di sostenibilità, in grado di incidere negativamente sulla reputazione e identità aziendale. L'Amministratore Delegato si relaziona direttamente con diverse classi di <i>stakeholder</i> e delega tramite ordini di servizio interni alle funzioni aziendali compiti specifici nei rapporti con gli <i>stakeholder</i> .
GRI 102-20	Responsabilità sui temi sociali economici e ambientali del più alto organo di governo	
GRI 102-21	Processo di consultazione tra il più alto organo di governo e gli <i>stakeholder</i> su temi economici, ambientali e sociali. Se questo processo è delegato indicare la funzione responsabile e le modalità con cui riporta i risultati al più alto organo di governo	
GRI 102-22	Composizione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati di cui: indipendenti, esecutivi e non esecutivi, donne e uomini, che possiedono competenze su temi economici, sociali e ambientali, esponenti di gruppi sociali sotto rappresentati e degli <i>stakeholder</i>	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)
GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-24	<p>Criteria per la determinazione della composizione, dell'indipendenza, delle qualifiche e delle competenze (incluso su temi ambientali e sociali) dei componenti del più alto organo di governo e dei suoi comitati, comprese le considerazioni sulle questioni di genere e altri indicatori di diversità</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6 Consiglio di amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti, 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati, 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d)-bis, TUF)</p>
GRI 102-25	<p>Processi per evitare conflitti di interesse all'interno del più alto organo di governo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF)</p>
GRI 102-26	<p>Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di strategia, politiche, obiettivi su temi economici, ambientali e sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato; 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-27	<p>Iniziative per la formazione dei membri del più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti; 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati</p>
GRI 102-28	<p>Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati</p>
GRI 102-29	<p>Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità e processi di due diligence</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF)</p>
GRI 102-30	<p>Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione dei rischi economico, ambientali, sociali.</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-31	<p>Frequenza del controllo del più alto organo di governo di aspetti economico, ambientali, sociali inclusi rischi e opportunità.</p>	
GRI 102-33	<p>Processo per la comunicazione di eventi critici al più alto organo di governo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-bis, comma 1, lett. e), TUF); 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-36	<p>Processi per la determinazione della remunerazione del più alto organo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi</p>
Aspetti materiali identificati e perimetro della Dichiarazione non finanziaria		
GRI 102-45	<p>Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e delle entità non incluse nella Dichiarazione non Finanziaria</p>	<p>Nota metodologica</p>
GRI 102-46	<p>Processo e spiegazione della definizione dei contenuti e perimetro dei temi contenuti nella Dichiarazione non Finanziaria.</p>	<p>Nota metodologica I temi che ci raccontano</p>

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-47	Elenco di tutti i temi materiali individuati nel processo di definizione dei contenuti della Dichiarazione non Finanziaria	I temi che ci raccontano
GRI 102-48	Effetto di eventuali modifiche alle informazioni inserite nelle Dichiarazioni non Finanziarie precedenti e ragioni di tali riformulazioni	Non applicabile. La DNF 2017 è alla sua prima edizione.
GRI 102-49	Cambiamenti significativi rispetto alla precedente Dichiarazione non Finanziaria nello scopo e nel perimetro dei temi	Non applicabile. La DNF 2017 è alla sua prima edizione.
Stakeholder engagement		
GRI 102-40	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	I temi che ci raccontano
GRI 102-42	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	I temi che ci raccontano
GRI 102-43	Approccio e descrizione dell'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	I temi che ci raccontano
GRI 102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	I temi che ci raccontano
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare)	Nota metodologica
GRI 102-51	Data di pubblicazione della Dichiarazione non Finanziaria più recente	Nota metodologica
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione (annuale, bimestrale, ecc.)	Periodicità Annuale
GRI 102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla Dichiarazione non Finanziaria e i suoi contenuti	Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sulle tematiche esposte è possibile scrivere a: INVESTOR.RELATIONS@posteitaliane.it
GRI 102-54	Livello di applicazione "core o comprehensive" allo standard GRI	Nota metodologica
GRI 102-56	Politica dell'organizzazione e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna della Dichiarazione non Finanziaria	Nota Metodologica
Etica e Integrità		
GRI 102-16	Valori, i principi, standard e norme di comportamento dell'organizzazione	Capitale umano Catena di fornitura
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICI		
Anti-corruzione		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Lotta alla corruzione
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
GRI 205-1	Valutazione delle operazioni a rischio corruzione	

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano <i>Green Building</i> Logistica sostenibile
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	
GRI 103-3	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	
Energia		
GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	<i>Green Building</i> Logistica sostenibile
Acqua		
GRI 303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	<i>Green Building</i>
Emissioni		
GRI 305-1	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra (GHG) scope 1	Logistica sostenibile <i>Green Building</i>
GRI 305-2	Emissioni totali indirette di gas a effetto serra (GHG) scope 2	
GRI 305-3	Emissioni gas a effetto serra (GHG) di altro tipo scope 3	
Scarichi e Rifiuti		
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	<i>Green Building</i>

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

Consumi energetici interni totali di Gruppo*	2016	2017
Energia elettrica rinnovabile (GJ)	1.791.787	1.812.424
Energia non rinnovabile (GJ)	2.783.864	2.937.824
<i>di cui:</i>		
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	94.811	83.377
Gas Metano (GJ)	671.061	657.874
GPL (GJ)	9.997	35.057
Gasolio (GJ)	517.351	860.664
Benzina (GJ)	553.425	173.278
Jet Fuel (GJ)	919.688	1.104.614
Teleriscaldamento (GJ)	17.531	22.960
Totale energia (GJ)	4.575.651	4.750.248

* Comprende l'energia riferita alle strutture Immobiliari e quella collegata al *Business* della logistica su gomma e del trasporto passeggeri e posta via aerea.

Emissioni di CO ₂ totali del Gruppo *	2016	2017
Emissioni dirette - Scope 1 (t)*	180.797	193.774
Emissioni indirette - Scope 2 (t)**	10.804	9.901
Emissioni di altro tipo - Scope 3 (t)	170.675	157.916

* I fattori utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂: GPL (1,5704 kgCO₂/litro) Metano (2,6928 kgCO₂/kg) Benzina (kg CO₂/litro 2,3839), Gasolio (2,74790 kg CO₂/litro), Jet Fuel (2,4910 kg CO₂/litro). Fonte: Methodology Paper for Emission Factors 2017 redatto dallo UK Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra) e Regolamento 601/2012 sul sistema EU ETS (per il calcolo delle emissioni di CO₂ del trasporto aereo).

** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari a circa il 95% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI *Sustainability Reporting Standards* prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Il "Market-based method" (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia) e per il restante 5% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione: 375g CO₂/kWh, fonte Terna 2015); Il metodo Location-based, invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo Location-based il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2016 è pari a 199.871 tonnellate di CO₂ e nel 2017 pari a 198.347 tonnellate (fattore di emissione: 375g CO₂/kWh Fonte: Terna 2015).

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
Valutazione ambientale dei fornitori		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Catena di fornitura
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitale Umano Salute e Sicurezza Inclusione
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
Relazioni industriali		
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso in caso di ristrutturazioni/riorganizzazioni aziendali per sedi e se sono incluse in accordi collettivi	Relazioni con le parti sociali
Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 403-2	Infortuni sul lavoro e tasso di infortunio, malattia, giornate di lavoro perso, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	Salute e Sicurezza
Formazione e istruzione		
GRI 404-1	Numero di ore di formazione medie annuali divise per categoria professionale e genere	Capitale umano
GRI 404-3	Percentuale i dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni sulle prestazioni e sullo sviluppo della carriera	Capitale umano
Diversità e pari opportunità		
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo dell'impresa e tra i dipendenti	Nel 2017 i consigli di amministrazione delle società del Gruppo sono stati presieduti da 56 persone di cui il 59% di età sopra i 50 anni e il 41% di età compresa tra i 30 e i 50 anni. La percentuale femminile è pari al 32% sul totale, del 35% nelle fasce di età 30-50 e pari al 30% nella fascia di età sopra i 50. La diversità dei dipendenti è riportata nella sezione Capitale umano
PRIVACY DEI CLIENTI		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Cybersecurity
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
GRI 418-1	Reclami ricevuti e accertati per violazione della privacy dei clienti e fuoriuscite identificate, furti o perdite dei dati dei clienti	

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione
Tasso di assenteismo Disclosure sulle ditte appaltatrici	Informazione non disponibile	Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione
Divisione per genere	Informazione non disponibile	Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione

Principi relativi al contenuto e alla qualità della rendicontazione

Si riportano di seguito i principi segnalati dai "GRI Sustainability Reporting Standards" 2016 e l'approccio seguito da Poste Italiane.

Analisi del contesto di sostenibilità	Le informazioni sono state declinate rispetto a fenomeni sociali, ambientali del contesto.
Inclusività degli stakeholder	L'individuazione dei temi materiali ha tenuto conto delle aspettative dei propri <i>stakeholder</i> .
Materialità	La scelta degli argomenti è stata effettuata secondo una logica di valutazione degli impatti economici, sociali e ambientali e sulla capacità che questi hanno di influenzare le decisioni e le valutazioni degli <i>stakeholder</i> .
Completezza delle informazioni	Salvo ove diversamente indicato, tutti gli indicatori presentati nel documento sono rappresentativi della totalità delle società del Gruppo.
Equilibrio	Il documento fornisce informazioni che consentono una valutazione delle prestazioni e degli impatti complessivi.
Comparabilità	Sono riportati i dati di performance 2016 e 2017 per consentire l'analisi delle performance.
Accuratezza	Le informazioni sono state riportate corredate da note e commenti per consentire di valutare correttamente le prestazioni e i risultati.
Tempestività	La tempistica di rilascio del documento è vicina agli eventi descritti
Chiarezza	I contenuti sono stati elaborati con un linguaggio semplice e fruibile anche per persone non addette ai lavori.
Affidabilità	Il documento è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A.