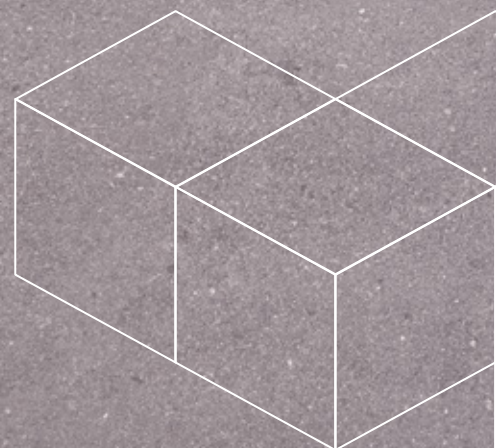
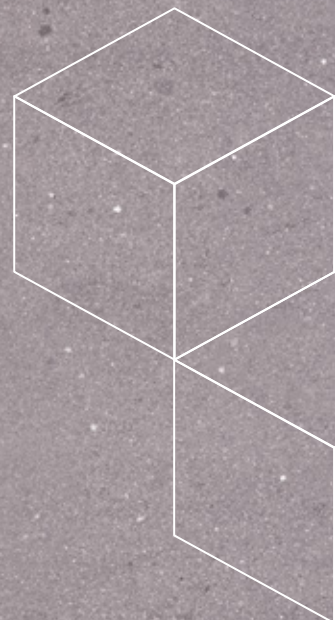


# 01

---

## RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2018





## Contenuti

### **RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2018**

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	8
Presentazione del primo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane	14
1. Presentazione dell'Organizzazione	16
2. Contesto esterno, rischi e opportunità	29
3. Strategia e modello di <i>business</i>	41
4. <i>Governance</i> e modello di <i>risk management</i> integrato	52
5. <i>Performance</i>	62
6. Evoluzione prevedibile della gestione	195
7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	197
8. Proposte deliberative	211
9. Altre informazioni	212



# Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato

---



**Maria Bianca Farina**

.....  
Presidente

**Matteo Del Fante**  
.....  
Amministratore Delegato e  
Direttore Generale



Gentili Azionisti,

a poco più di un anno dalla definizione del piano strategico “*Deliver 2022*”, siamo orgogliosi di presentare il primo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane. Il Bilancio Integrato è un primo risultato tangibile di un percorso evoluto di “fare” impresa che coinvolge l'intera organizzazione.

In questo percorso la sostenibilità svolge un passaggio fondamentale e aggregante. Per Poste Italiane essere sostenibili significa innanzitutto definire un'unica strategia di Gruppo che integri gli obiettivi finanziari e operativi con una chiara visione sulle tematiche ambientali, sociali e di *governance* (le cosiddette tematiche “ESG” - *Environmental, Social and Governance*). A tale proposito, il piano “*Deliver 2022*” annunciato a febbraio 2018 ha come obiettivo principale la massimizzazione del valore della più grande rete distributiva d'Italia, per cogliere le evoluzioni dei bisogni dei clienti e le opportunità di crescita legate alla digitalizzazione. Nell'arco del periodo di Piano sono previsti investimenti per 2,8 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari basati su ipotesi realistiche, con un rischio di esecuzione limitato. Sono stati diversi gli obiettivi raggiunti nelle varie aree di *business* per la definizione del Piano. Significativo, in tal senso, è stato l'accordo con i sindacati su un modello operativo di recapito innovativo (“*Joint Delivery Model*”), che prevede consegne pomeridiane e nel *week-end* e le *partnership* con Amazon e altri operatori principali. Ancora, elementi distintivi di tale percorso sono stati la costituzione della divisione Pagamenti, Mobile e Digitale, che funge da centro di competenza a supporto dell'implementazione della strategia digitale del Gruppo, e la società PostePay S.p.A., il più grande Istituto di Moneta Elettronica d'Italia. Infine, in ambito finanziario, tappe importanti nella realizzazione del piano sono state l'accordo di distribuzione triennale con Intesa Sanpaolo, l'accordo con Unicredit per la distribuzione dei prestiti, gli accordi con ANIMA per rafforzare la *partnership* nel Risparmio gestito e l'accordo con Generali Real Estate che permette ad entrambi i Gruppi di utilizzare al meglio le rispettive esperienze nel settore immobiliare e di focalizzarsi sulla ricerca di opportunità di co-investimento in Italia e in Europa nelle principali destinazioni d'uso.

Crediamo che integrare obiettivi di sostenibilità nei processi aziendali sia un elemento necessario per perseguire *performance* sostenibili nel tempo, ridurre il profilo di rischio e agire in linea con i principi di integrità e trasparenza. Per questo, la strategia di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane definita nel corso dell'anno è costituita da elementi coerenti con gli obiettivi di *business* che, per questo, sono in grado di supportare il successo dell'Azienda e conferire ancora più valore ai suoi elementi distintivi. Questa strategia è supportata da un sistema di Politiche di Sostenibilità che entrano a pieno titolo nel nostro *corpus* normativo aziendale, individuando principi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per l'Azienda e per i nostri *stakeholder*, quali l'integrità e trasparenza, i diritti umani, la salute e sicurezza sul lavoro, il sostegno al territorio, l'ambiente e la gestione responsabile delle attività finanziarie.

La declinazione operativa delle Politiche adottate è demandata al Piano strategico ESG, il sistema di obiettivi di sostenibilità che il Gruppo ha definito in coerenza con la strategia di *business* contenuta nel piano “*Deliver 2022*” e con le ambizioni di sviluppo sociale e ambientale espresse a livello internazionale. In particolare, gli obiettivi del Piano strategico ESG consistono in impegni concreti da raggiungere entro tempistiche stabilite e riguardano sei pilastri fondamentali che sono stati identificati considerando anche il contributo che Poste Italiane può dare al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (*United Nations Sustainable Development Goals*).

A partire da questa strategia, il percorso di integrazione dei principi ESG nell'organizzazione è stato scandito da momenti di trasformazione che hanno riguardato molteplici processi aziendali. Tappa fondamentale di questo percorso è stata l'integrazione di tali principi all'interno del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi e nei processi di pianificazione, che consente di garantire un'adeguata comprensione dei rischi che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali, attraverso un processo ben definito di valutazione, misurazione e gestione di rischi non-finanziari.

Anche in base ai risultati di questo processo, siamo stati in grado di rafforzare o introdurre *ex novo* presidi ESG all'interno di diverse aree aziendali.

Integrità, etica e trasparenza rappresentano per Poste Italiane i più alti valori su cui è improntata l'identità aziendale, principi fondamentali che guidano nella conduzione del proprio *business* fondato, per sua natura, sulla fiducia e sulla gestione responsabile delle relazioni con tutti i suoi *stakeholder*. Per questo, abbiamo efficacemente potenziato il Sistema di Gestione Anticorruzione diventando la prima azienda italiana nel settore finanziario e delle comunicazioni a ottenere la Certificazione ISO 37001:2016.

I principi di gestione sostenibile adottati dall'Azienda vengono non solo applicati all'interno dell'organizzazione ma anche promossi all'esterno e nella gestione dei rapporti commerciali. In tal senso, Poste Italiane collabora con fornitori che credono negli stessi valori e rispettano determinati requisiti di sostenibilità: l'accettazione dei principi guida etici e degli obblighi di condotta definiti all'interno del Codice Etico, della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane e della Politica in materia di tutela e protezione dei diritti umani rappresenta un segno tangibile dell'impegno assunto.

L'integrazione delle politiche di investimento e assicurazione secondo i *Principles for Responsible Investment* ("PRI") e i *Principles for Sustainable Insurance* ("PSI"), cui abbiamo aderito, ci consentirà di avere una comprensione anche maggiore dei rischi e delle opportunità delle operazioni finanziarie e, dunque, di sviluppare soluzioni innovative a beneficio delle *performance* di *business*, creare fiducia e valore per i nostri clienti e contribuire allo sviluppo sostenibile del Paese.

Sempre con riguardo ai rapporti con l'esterno, abbiamo deciso di ribadire il nostro sostegno verso le comunità fissando 10 impegni verso i Piccoli Comuni. Abbiamo fatto una promessa a 3.000 sindaci di attuare soluzioni pratiche

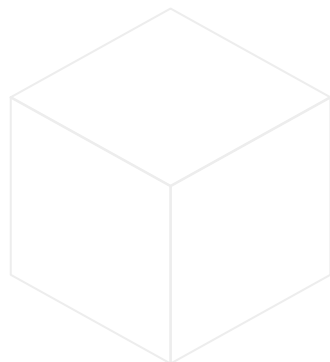
per lo sviluppo del territorio volte a garantire la continuità e disponibilità dei servizi, l'accessibilità delle infrastrutture, la digitalizzazione, la sicurezza e il trasferimento di competenze.

E, poi, l'ambiente. Date le dimensioni della nostra organizzazione e la nostra presenza diffusa sul territorio, siamo consapevoli dell'impatto che il nostro operato può avere sull'ambiente. Per questo, oltre a diffondere una cultura di tutela ambientale, abbiamo avviato una serie di iniziative che riguardano la conversione "green" del nostro patrimonio immobiliare e delle nostre attività logistiche, prevedendo una gestione efficiente dei consumi e un utilizzo crescente di fonti energetiche alternative.

Tuttavia, questo percorso non sarebbe realizzabile senza la risorsa più preziosa: le nostre persone. Per questo riteniamo indispensabile garantire il benessere di tutti i nostri dipendenti, assicurando loro un percorso di formazione, crescita professionale e pari opportunità nei percorsi di carriera e valorizzando la diversità. Da tempo abbiamo avviato programmi di conciliazione tra vita lavorativa e privata e quest'anno, per sostenere maggiormente questo impegno, abbiamo definito nuovi piani di *welfare* aziendale con l'obiettivo di aumentare la soddisfazione dei lavoratori in risposta alle specifiche esigenze e ai loro bisogni soggettivi.

In conclusione, alla luce dei traguardi raggiunti, guardiamo con soddisfazione al cammino finora svolto e con fiducia a quello ancora davanti a noi, consapevoli che solo attraverso un impegno costante e concreto nel raggiungimento di obiettivi comuni e su valori condivisi con i nostri *stakeholder* si possa crescere insieme e affrontare nuove sfide di sviluppo sostenibile.

Buona lettura.











# Presentazione del primo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane

Pubblicare un Bilancio Integrato significa per Poste Italiane rappresentare agli *stakeholder* le modalità di attuazione del “pensiero integrato” che permea l’organizzazione e che porta a decisioni e azioni finalizzate alla creazione di valore a breve, medio e lungo termine.

L’impegno costante che il Gruppo ha assunto nei confronti dei suoi *stakeholder* è fare scelte strategiche che portino alla creazione di valore condiviso con il territorio, considerando tutte le forme di “capitale” necessarie per raggiungere questo obiettivo. La gestione attenta di tale capitale – non solo finanziario, ma anche umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale e naturale – ci permette di essere, da oltre 150 anni, il punto di riferimento in settori che sono strategici per il Paese.

Attraverso un’informativa concisa e sintetica, il Bilancio Integrato descrive le modalità attraverso cui la strategia, la *governance*, il modello di *business*, le prospettive future e le *performance* legate all’organizzazione contribuiscono alla creazione di valore.

Oltre alla descrizione del modello di *business* del Gruppo, della *governance* e del modello di gestione dei rischi, viene qui rappresentato il contributo di ciascuno per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, sia in modo qualitativo sia con specifici indicatori di *performance*.

Al fine di valorizzare la creazione di valore, il documento presenta anche uno studio degli impatti economici generati dal Gruppo Poste Italiane sul Paese.

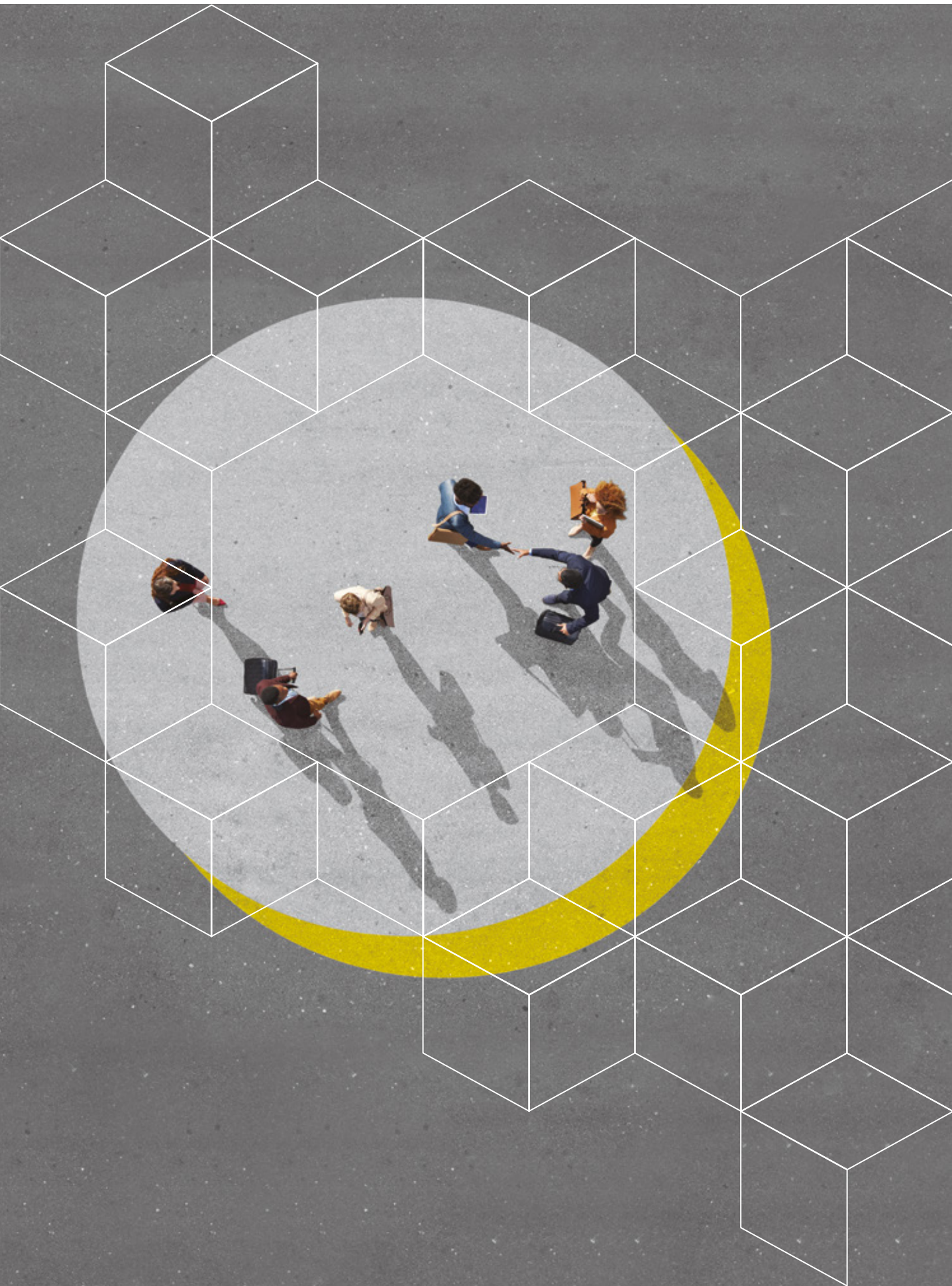
In termini metodologici, il Bilancio Integrato 2018 è stato redatto secondo un sistema di *reporting* definito in conformità ai principali *standard* internazionali: sono stati considerati, oltre ai principi contabili vigenti, anche il *Framework per l’Integrated Reporting* pubblicato dall’*International Integrated Reporting Council* (IIRC) e lo *standard* di rendicontazione “*GRI Sustainability Reporting Standards*” del GRI – *Global Reporting Initiative*, con il relativo supplemento del settore *Financial Services*. Il processo di *reporting*, inoltre, ha contemperato esigenze di *compliance* (tra cui quelle dettate dal D.Lgs. 254/2016), comunicazione esterna e posizionamento negli indici di sostenibilità internazionali.

La presente Relazione Finanziaria Annuale si compone dei seguenti documenti: la Relazione sulla gestione, che costituisce il Bilancio Integrato di Poste Italiane, il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il Bilancio separato di Poste Italiane comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le relative attestazioni ai sensi dell’art.154 *bis* comma 5° del D.Lgs 58/1998 e le relazioni del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, riferiti all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, nonché della “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*, che è da ritenersi incorporata per riferimento. A tale ultimo documento si rimanda per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance*.

A partire da questa chiusura sono stati applicati arrotondamenti ai numeri esposti in milioni di euro con la conseguenza che la somma degli importi arrotondati non in tutti i casi coincide con il totale arrotondato.

Per facilitare la rintracciabilità all’interno del documento delle informazioni non finanziarie oggetto di pubblicazione è stata predisposta la tabella di rinvio presente nel paragrafo “Introduzione” del capitolo “Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario” e, al fine di promuoverne una migliore fruibilità, queste risultano chiaramente identificabili nella presente Relazione attraverso l’uso della seguente infografica:

DNF



# 1. Presentazione dell'Organizzazione

## Organizzazione e settori di attività del Gruppo

DNF



Strategic Business Unit

Funzioni Poste Italiane S.p.A.

Società del Gruppo

Società Collegate

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

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

## Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio

In data 13 febbraio 2018 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione in Poste Italiane di Poste Tutela, società avente per oggetto, tra l'altro, servizi di organizzazione, coordinamento e gestione del movimento fondi e dei valori in tutte le filiali e Uffici Postali del territorio nazionale (controllata al 100% da Poste Italiane), con effetti giuridici dal 1° marzo 2018 ed effetti contabili e fiscali dal 1° gennaio 2018.

In data 6 marzo 2018 Poste Italiane e Anima Holding, nonché Poste Vita, BancoPosta Fondi SGR e Anima SGR, per quanto di rispettiva competenza, hanno sottoscritto gli accordi attuativi per la ridefinizione e il rafforzamento della *partnership* nel risparmio gestito in linea con i termini generali dell'accordo preliminare del 21 dicembre 2017.

L'operazione, avente ad oggetto, tra l'altro, la scissione parziale in favore di Anima SGR delle attività di gestione riferibili a prodotti assicurativi di Ramo I, prestate fino a quel momento da BancoPosta Fondi SGR a Poste Vita, per circa 70 miliardi di euro, nonché una ristrutturazione della *partnership* già in essere per una durata di 15 anni dal *closing*, ha acquisito efficacia in data 1° novembre 2018, a seguito dell'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte dell'Autorità di Vigilanza.

Come previsto dai suddetti accordi attuativi, Poste Italiane ha quindi ceduto ad Anima Holding tutte le azioni detenute in Anima SGR rinvenienti dall'operazione al prezzo di 120 milioni di euro.

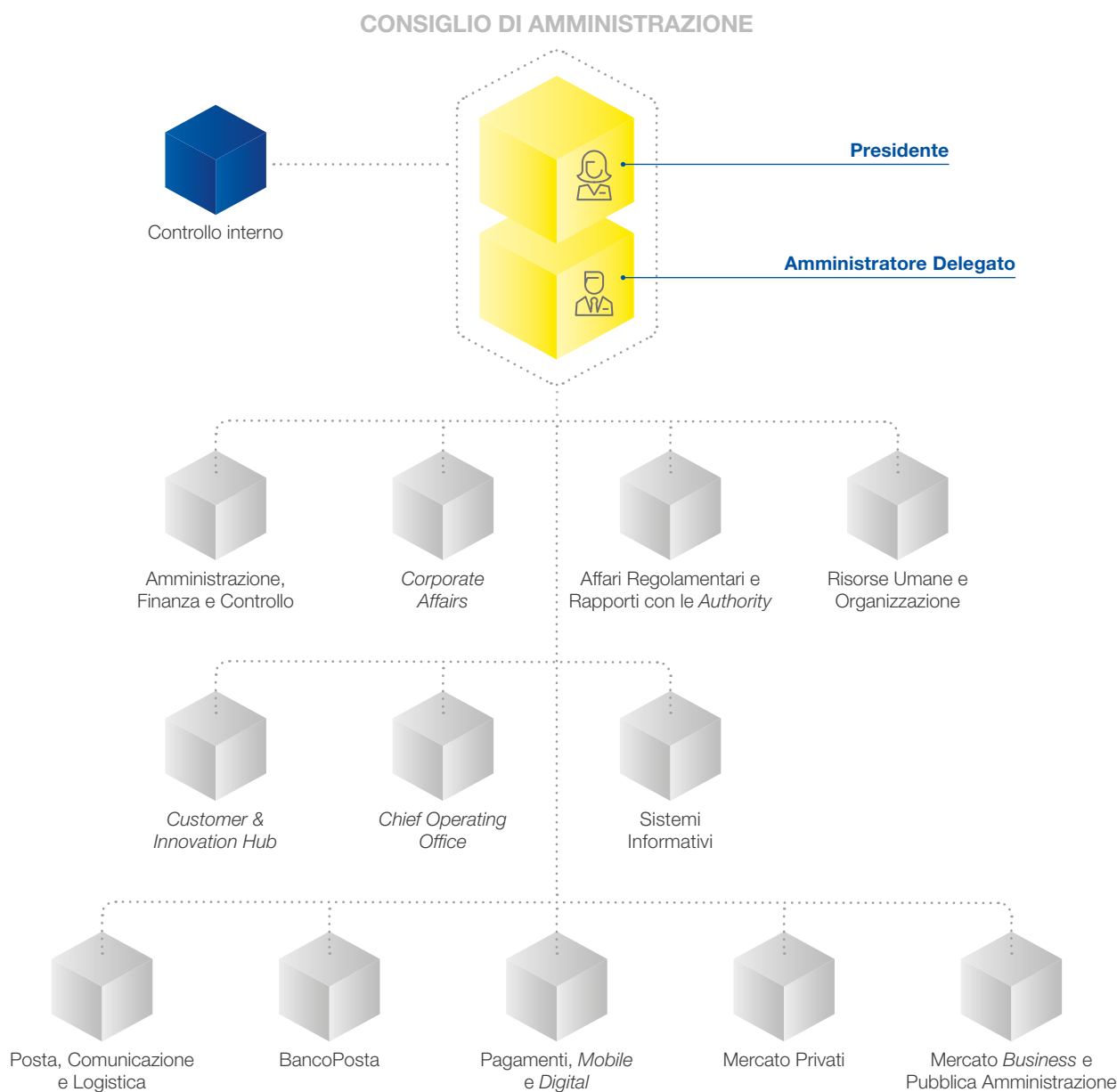
Inoltre, Poste Italiane il 12 aprile 2018 ha aderito all'aumento di capitale sociale a pagamento di Anima Holding – per la quota di sua spettanza – per un totale di circa 30 milioni di euro mantenendo quindi una partecipazione del 10,04% del capitale sociale di Anima Holding.

Con l'intento di perseguire con maggiore efficacia gli obiettivi di sviluppo in ambito pagamenti e rafforzare il modello di servizio nei confronti della clientela *retail*, *business* e Pubblica Amministrazione, Poste Italiane ha concentrato in un unico soggetto specializzato tutte le esperienze e competenze in ambito pagamenti, mobile e digitale. Tale iniziativa è stata realizzata, all'esito dei necessari percorsi autorizzativi, attraverso il conferimento in favore di PosteMobile del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento, previo svincolo dello stesso dal Patrimonio BancoPosta, e la costituzione da parte di PosteMobile di un Patrimonio destinato tramite il quale operare come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) "ibrido", continuando altresì a svolgere le attività di operatore mobile virtuale.

L'operazione nel suo complesso ha avuto efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2018.

Dalla medesima data PosteMobile ha cambiato la propria denominazione in PostePay, divenendo la più grande piattaforma italiana di pagamenti digitali che, in sinergia con la rete di distribuzione più capillare d'Italia, quella degli Uffici Postali, permetterà a Poste di consolidare il suo ruolo di motore di sviluppo e di innovazione per il Paese.

# Struttura organizzativa di Poste Italiane



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

In tale contesto, i principali interventi hanno riguardato:

- la ridefinizione dell'assetto organizzativo della funzione BancoPosta che ha tra i suoi principi cardine il rafforzamento del ruolo di regia nel processo di sviluppo e distribuzione dei prodotti, in raccordo con le Società del Gruppo, e di indirizzo verso la rete di vendita, per assicurare migliore coordinamento, aumento dell'efficienza e maggiore efficacia dell'attività commerciale. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2019, in coerenza con gli indirizzi strategici, BancoPosta Fondi SGR si configura come *competence center* del Gruppo Poste Italiane per l'attività di gestione degli investimenti finanziari e a tal fine si è provveduto a conferirle il mandato di gestione finanziaria del portafoglio titoli di stato nel quale sono investiti i depositi della clientela relativi all'attività di BancoPosta per un valore di circa 53 miliardi di euro. Al contempo, la funzione Coordinamento Gestione Investimenti è stata superata;
- la riorganizzazione del comparto della monetica e dei servizi di pagamento, che ha visto la costituzione dell'Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) a seguito della rimozione del vincolo di destinazione dal Patrimonio BancoPosta del relativo ramo d'azienda e del suo trasferimento a PosteMobile, ridenominata PostePay;

- l'avvio di un percorso di sviluppo del presidio commerciale sempre più attento alle esigenze del cliente, garantendo, al contempo, la massima valorizzazione delle specificità dei diversi canali di vendita e delle diverse tipologie di prodotto/servizio offerto. Sono stati ridefiniti i criteri di assegnazione delle responsabilità sui segmenti di clientela Imprese tra le funzioni Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione e Mercato Privati, focalizzando quest'ultima sulla clientela *small business* e *retail* e attribuendo alla funzione Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione il presidio commerciale dei restanti segmenti. Al fine di valorizzare le peculiarità della clientela *Business* e Pubblica Amministrazione, nella funzione BancoPosta è stata creata la funzione Coordinamento Vendita Finanziaria, e in ambito Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione, è stato creato un presidio dedicato alla vendita specialistica di corriere espresso e pacchi;
- la semplificazione dell'assetto territoriale delle funzioni Mercato Privati, Posta, Comunicazione e Logistica, Risorse Umane e Organizzazione e Amministrazione Finanza e Controllo, attraverso la definizione del nuovo modello di funzionamento delle macro aree (passate da nove a sei) e le relative articolazioni organizzative, con l'obiettivo di realizzare processi più efficaci ed efficienti. Analogamente, durante l'esercizio, sono stati ricondotti a sei i presidi territoriali delle funzioni Sistemi Informativi e Immobiliare nonché quelli di Tutela Aziendale. Tali interventi rappresentano il primo passo del percorso progettuale volto a individuare un nuovo modello di funzionamento territoriale supportato da processi più snelli ed efficaci, che verrà esteso a tutte le funzioni di staff e di supporto al *business*;
- la valorizzazione del ruolo dei sistemi informativi quale leva abilitante lo sviluppo del *business* attraverso l'introduzione di nuove tecnologie e la trasformazione digitale del Gruppo;
- la creazione della funzione *Customer & Innovation Hub* per garantire una maggiore focalizzazione sulle tematiche dell'innovazione e di *user experience design* multicanale in ottica *customer centricity*;
- la prosecuzione del progetto di accentramento delle attività di *back office* presso la funzione *Chief Operating Office* e la riorganizzazione della stessa al fine di conseguire una maggiore efficacia ed efficienza dei processi;
- l'implementazione del nuovo modello organizzativo di Gruppo in tema di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo che prevede l'accentramento delle attività di indirizzo, coordinamento e attuazione delle strategie e delle politiche in materia, attraverso la creazione della funzione Antiriciclaggio di Gruppo che opera anche in *outsourcing* per i Soggetti obbligati del Gruppo.

## Strategia commerciale multicanale

DNF

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

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

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

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

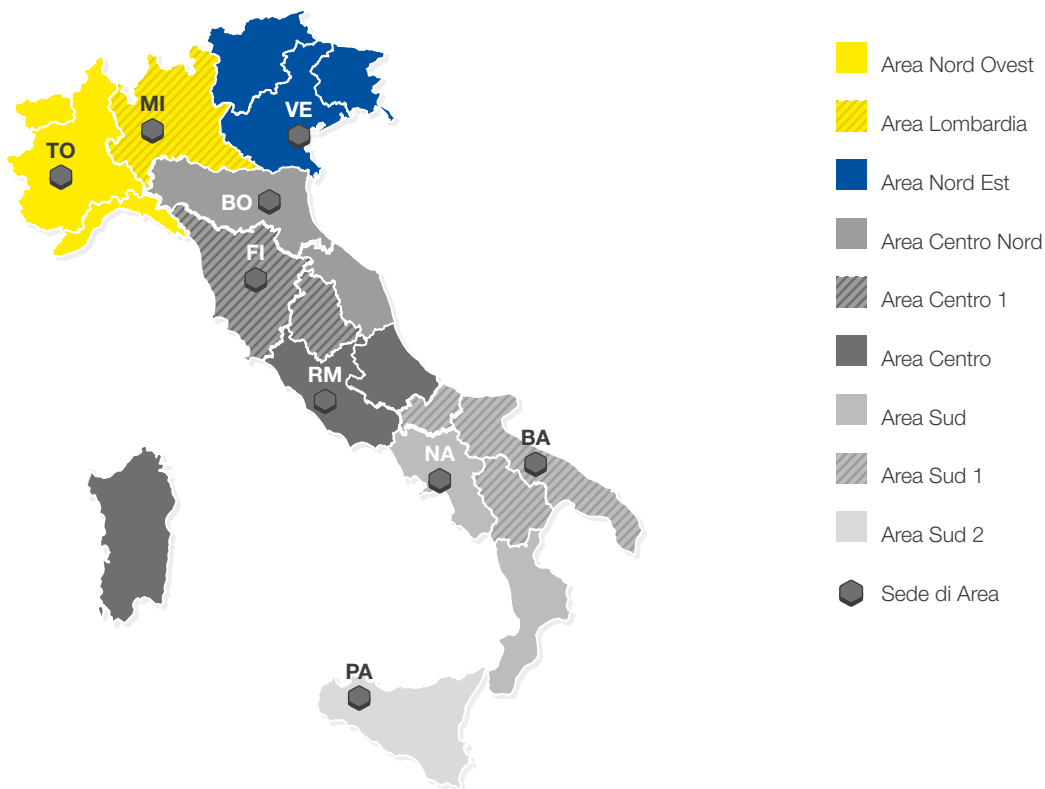
	31 dicembre 2018		31 dicembre 2017	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Mercato Privati	6	854	9	1.319
Filiali	132	3.715	132	3.591
Uffici Postali	12.812	55.231	12.822	56.765

Tutti i dati relativi all'organico sono espressi *in full time equivalent*.

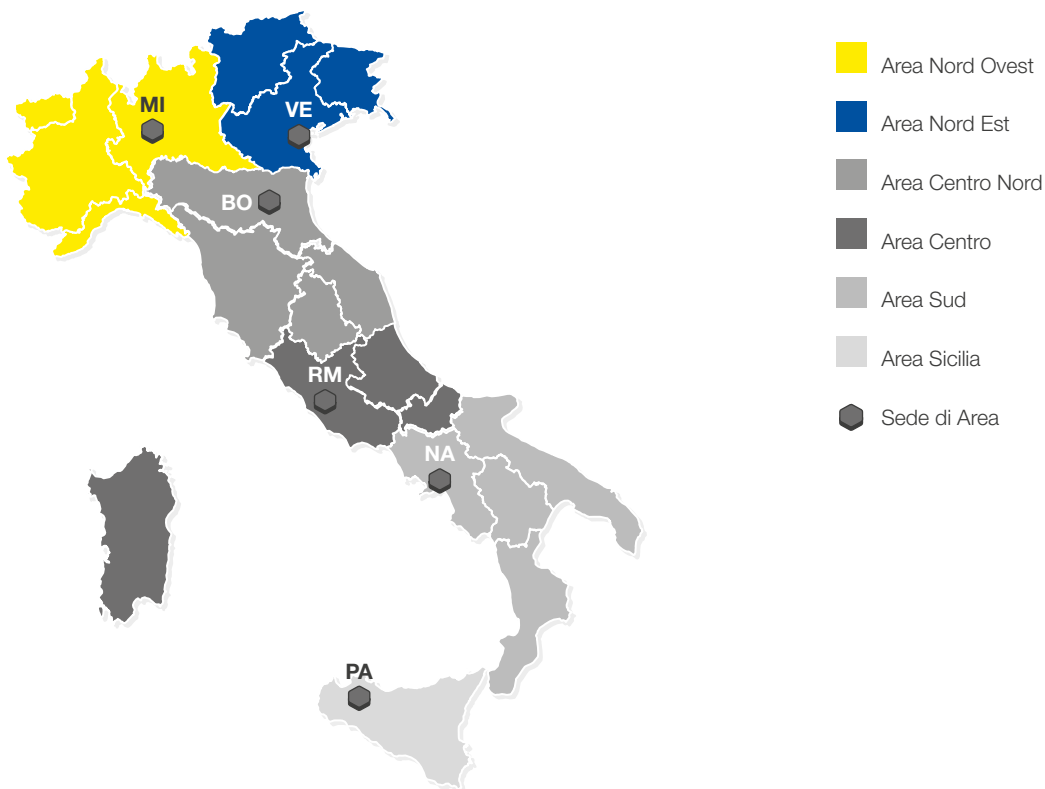
Le variazioni dell'organico delle Macro Aree di Mercato Privati sono imputabili agli interventi organizzativi in precedenza descritti che, oltre alla semplificazione dell'assetto territoriale, hanno comportato la confluenza in Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione dei venditori dedicati al segmento *Medium Business*. Nelle Filiali è stato potenziato il numero degli Specialisti Consulente Mobile.



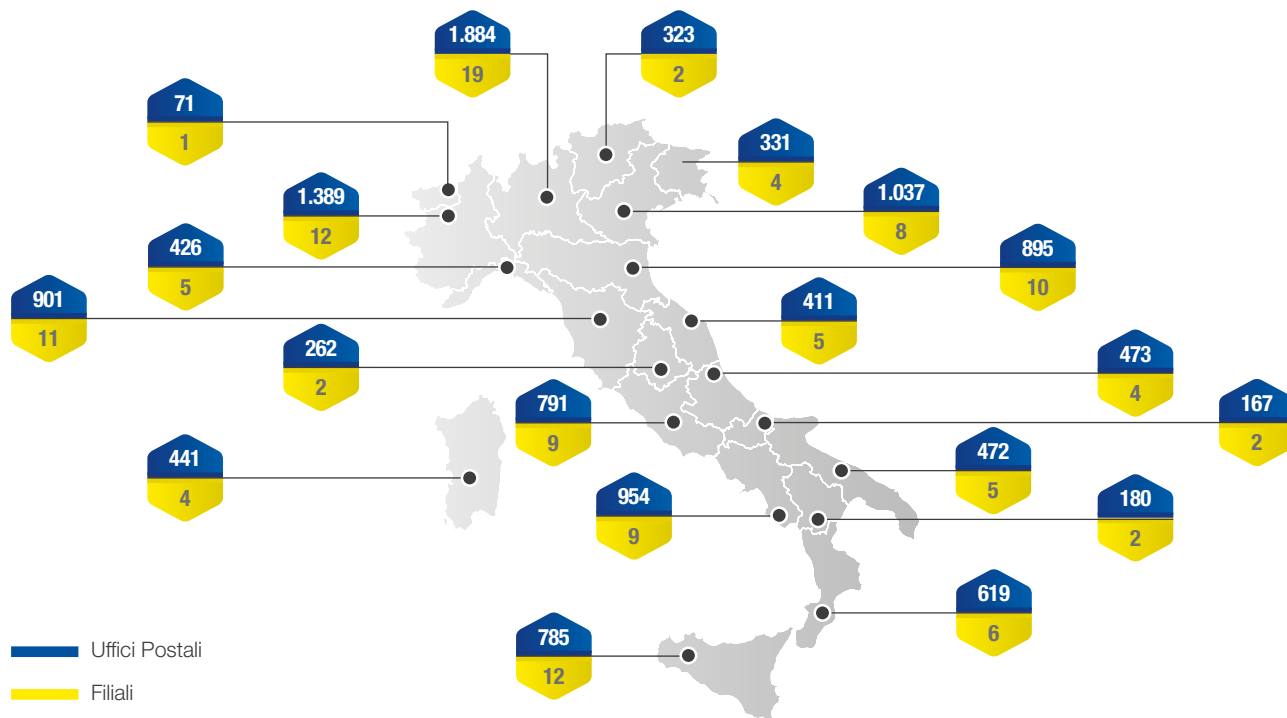
### MACRO AREE MERCATO PRIVATI 2017



### MACRO AREE MERCATO PRIVATI 2018

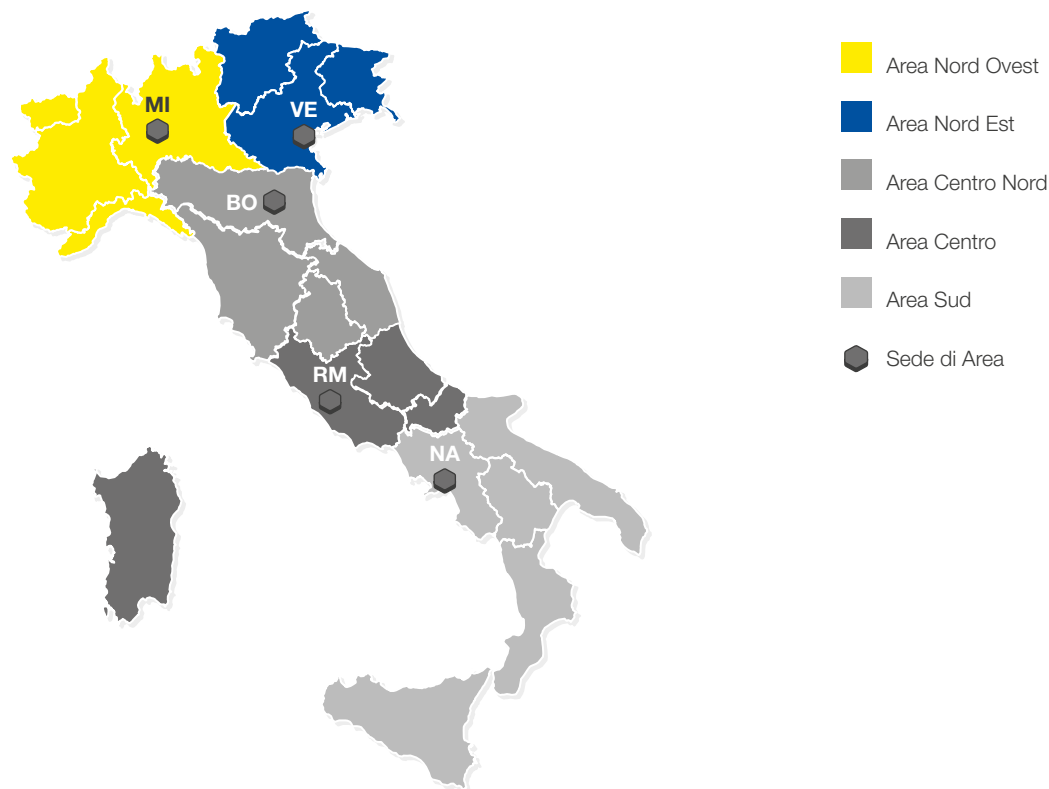


UFFICI POSTALI E FILIALI



La funzione **Mercato Business e Pubblica Amministrazione** garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le imprese (grandi e medie) e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale e governa una struttura territoriale articolata in 5 Aree per la clientela *Business* e 1 area dedicata alla Pubblica Amministrazione Centrale con sede a Roma.

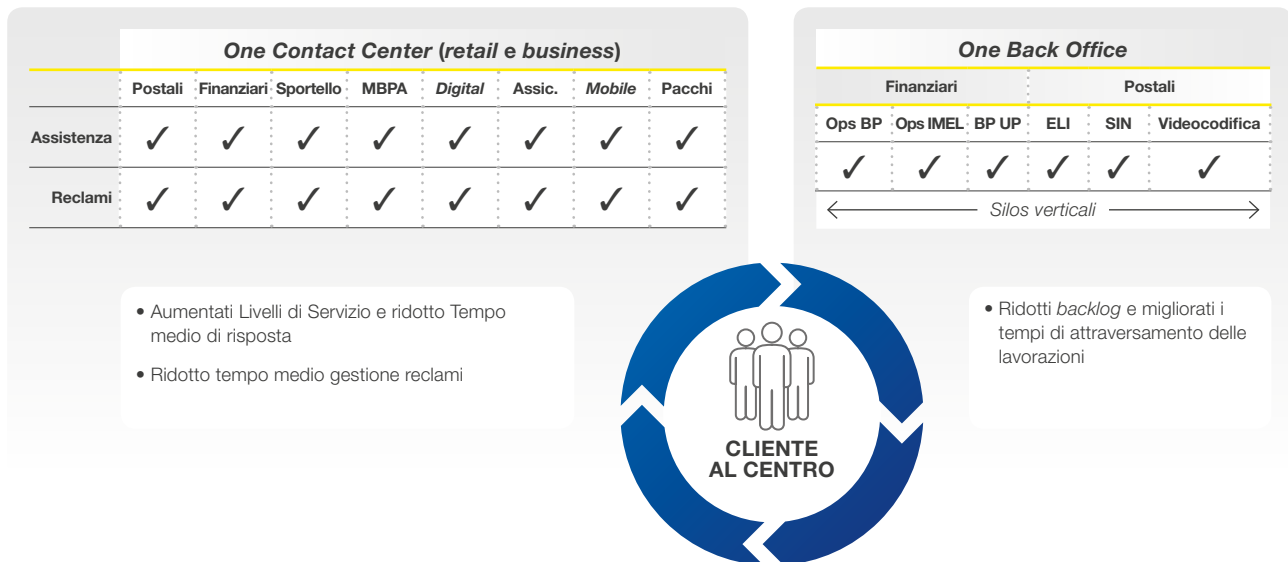
AREE MERCATO BUSINESS E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



I **canali commerciali digitali Web e App** costituiscono il punto di accesso ai servizi on line per 17,6 milioni di utenti *retail e business* (15 milioni al 31 dicembre 2017) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita.

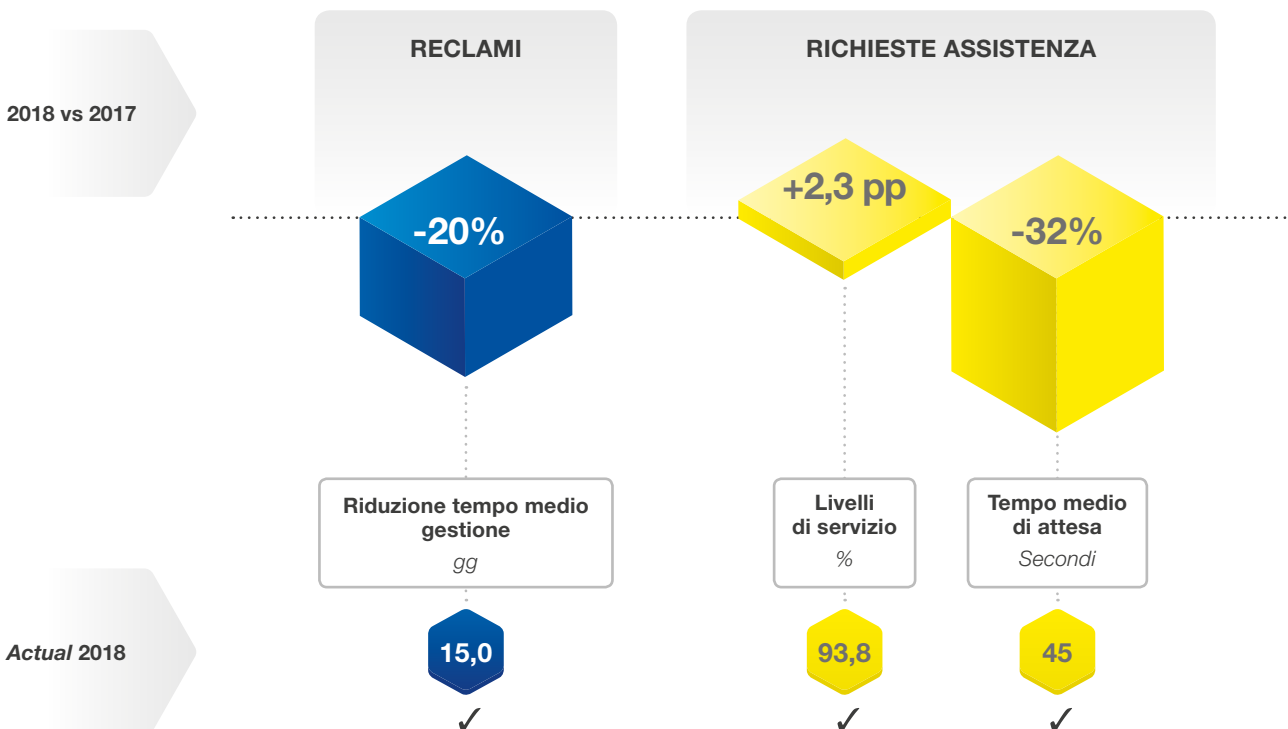
Nel corso del 2018 sono state abilitate numerose funzionalità sui canali *Web* e *App* per il cliente finale e sono proseguiti, in linea con il percorso di *digital transformation*, gli interventi volti al miglioramento della proposizione dell'offerta *on line* del Gruppo.

Nel 2018 è stato creato a livello di Gruppo un presidio unico relativo alle attività di Assistenza Clienti e *Back Office* anche attraverso la riorganizzazione delle *operations* territoriali secondo un modello *Hub & Spoke*.



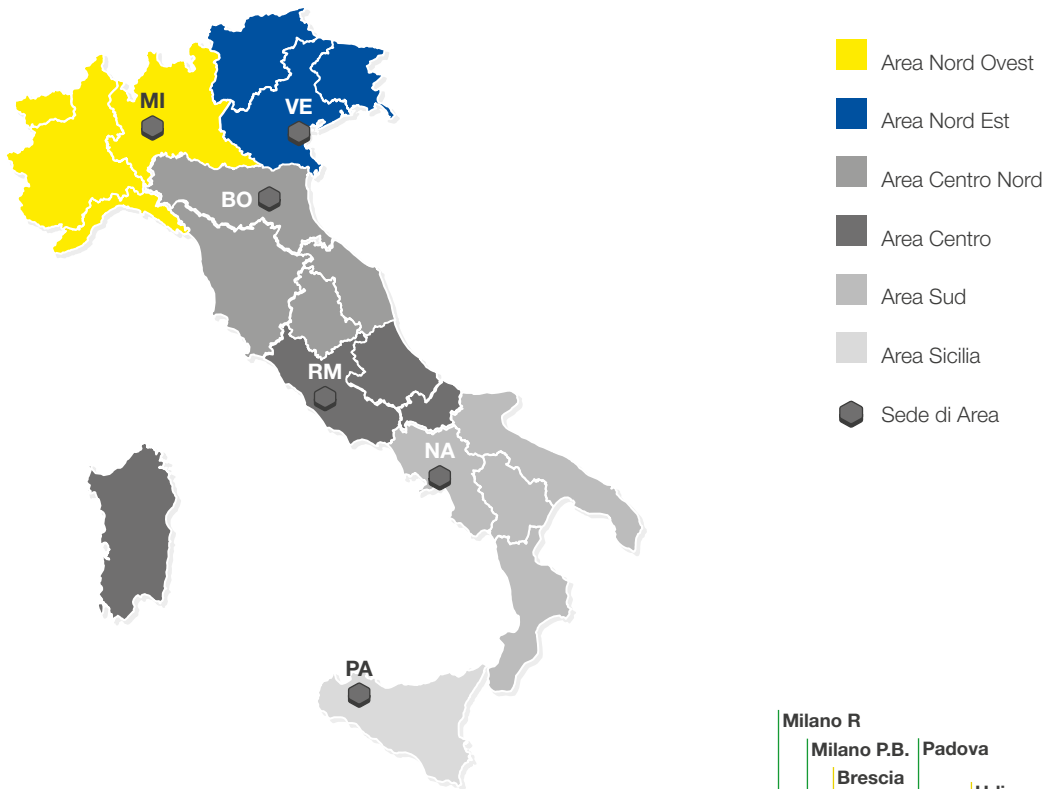
Questo nuovo modello ha consentito di migliorare i livelli di servizio (calcolato come rapporto tra chiamate risposte e chiamate ricevute) e ridurre il tempo medio di risposta e il tempo medio di gestione dei reclami.

**PERFORMANCE ASSISTENZA CLIENTI 2018 (VS 2017)**



# Rete logistica di Poste Italiane

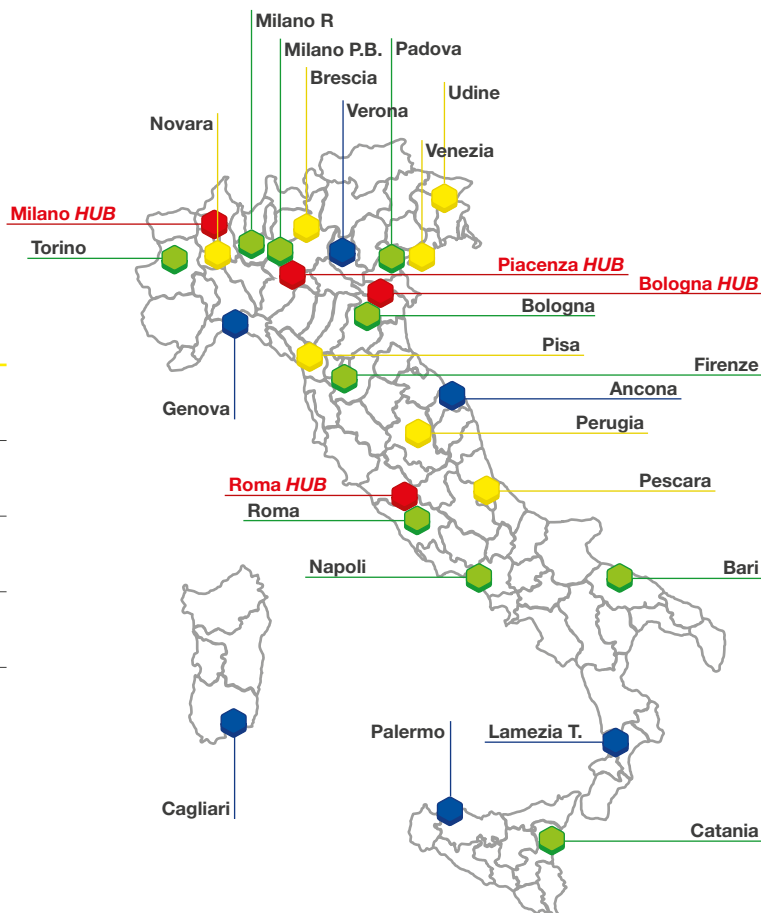
## MACRO AREE LOGISTICHE



## CONFIGURAZIONE DELLA RETE LOGISTICA

### Descrizione Nodo Logistico

	<b>10</b> Centri di Meccanizzazione Postale multiprodotto (sia prodotto <i>lento</i> , che <i>veloce</i> ).
	<b>6</b> Centri di Meccanizzazione Postale specializzati (prevalentemente prodotto <i>veloce</i> ).
	<b>7</b> <b>Centri Prioritari</b> a bassa meccanizzazione
	<b>4</b> <b>HUB SDA</b>



La funzione **Posta, Comunicazione e Logistica** garantisce un presidio unitario a livello di Gruppo<sup>1</sup> delle attività di corrispondenza e pacchi.

Il processo logistico<sup>2</sup> è articolato territorialmente su due livelli di presidio: uno di coordinamento, rappresentato dalle 6 Macro Aree Logistiche con competenza regionale o pluriregionale, e uno operativo comprendente i centri di smistamento e i centri di distribuzione (Uffici di Recapito).

	31 dicembre 2018		31 dicembre 2017	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	1.056	9	1.095
Centri di Meccanizzazione Postale	16	6.802	16	7.470
Centri Prioritario	7	734	7	803
Centri Logistici di Recapito	1	52	-	-
Supporto alla Logistica	2	187	2	225
Centri di Recapito**	1.793	35.730	2.051	38.105
<b>Totale</b>	<b>1.825</b>	<b>44.561</b>	<b>2.085</b>	<b>47.698</b>

Tutti i dati relativi all'organico si riferiscono al personale stabile e sono espressi in *full time equivalent*.

n.s.: non significativo

\* Tali aree, pur coincidendo geograficamente con le Macro Aree Mercato Privati a partire dal 2018, mantengono organizzazioni separate dal punto di vista dei processi e delle competenze.

\*\* Le risorse dedicate al Recapito includono 26.716 risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (28.635 al 31 dicembre 2017).

Nel corso del 2018 è stata avviata la progressiva implementazione del nuovo modello "*Joint delivery*", finalizzato a garantire l'evoluzione della rete di recapito in linea con lo scenario previsto di evoluzione dei servizi di corrispondenza e pacchi e con le mutate esigenze dei clienti. Tale modello, il cui completamento è previsto nel corso del 2019, prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nel *weekend*.

A supporto dell'implementazione del nuovo modello di recapito, sono stati rivisti i processi e gli strumenti a sostegno dell'attività di consegna. In particolare, sono state introdotte importanti novità in termini di automazione e innovazione degli algoritmi di *routing* dei portalettere e di allocazione del mix posta e pacchi tra le unità (uomini e mezzi). Le attività di sviluppo, sperimentazione e collaudo sono state gestite grazie a competenze interne e sono attualmente oggetto di industrializzazione e messa in esercizio.

La flessibilità offerta dal modello *Joint delivery* consentirà a Poste di valorizzare la propria infrastruttura fisica a fronte della crescita dell'*e-commerce* in risposta ai fabbisogni espressi dalla clientela nazionale.

1. Riportano alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica le società Postel, SDA Express Courier, Consorzio Logistica Pacchi, Mistral Air.  
2. Il processo logistico si articola nelle fasi di accettazione, raccolta, trasporto, smistamento e recapito.

# Il ruolo di Poste Italiane per lo sviluppo economico del Paese

Poste Italiane è oggi la più grande realtà del comparto logistico in Italia ed è *leader* nei settori finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. L'Azienda riveste un ruolo importante nel Paese, dando un forte contributo alla filiera produttiva e all'economia nazionale: investendo e operando con gli attori della propria catena del valore, produce ricchezza e occupazione non solo attraverso il proprio *business*, ma anche generando esternalità tramite l'attivazione di una catena di fornitura locale.

Al fine di fornire una rappresentazione completa di come l'Azienda, attraverso la sua strategia e il suo modello di *business*, crei valore condiviso per la società e per i suoi *stakeholder* in termini di risposta ai bisogni e di contributo allo sviluppo socio-ambientale del Paese, Poste Italiane ha definito un modello che stima gli impatti economici generati sul territorio sommando gli impatti "diretti" (impatti strettamente connessi all'attività economica di Poste Italiane), "indiretti" (impatti derivanti da acquisti di beni intermedi da fornitori italiani) e "indotti" (impatti derivanti da acquisti di beni intermedi da fornitori italiani). In particolare:

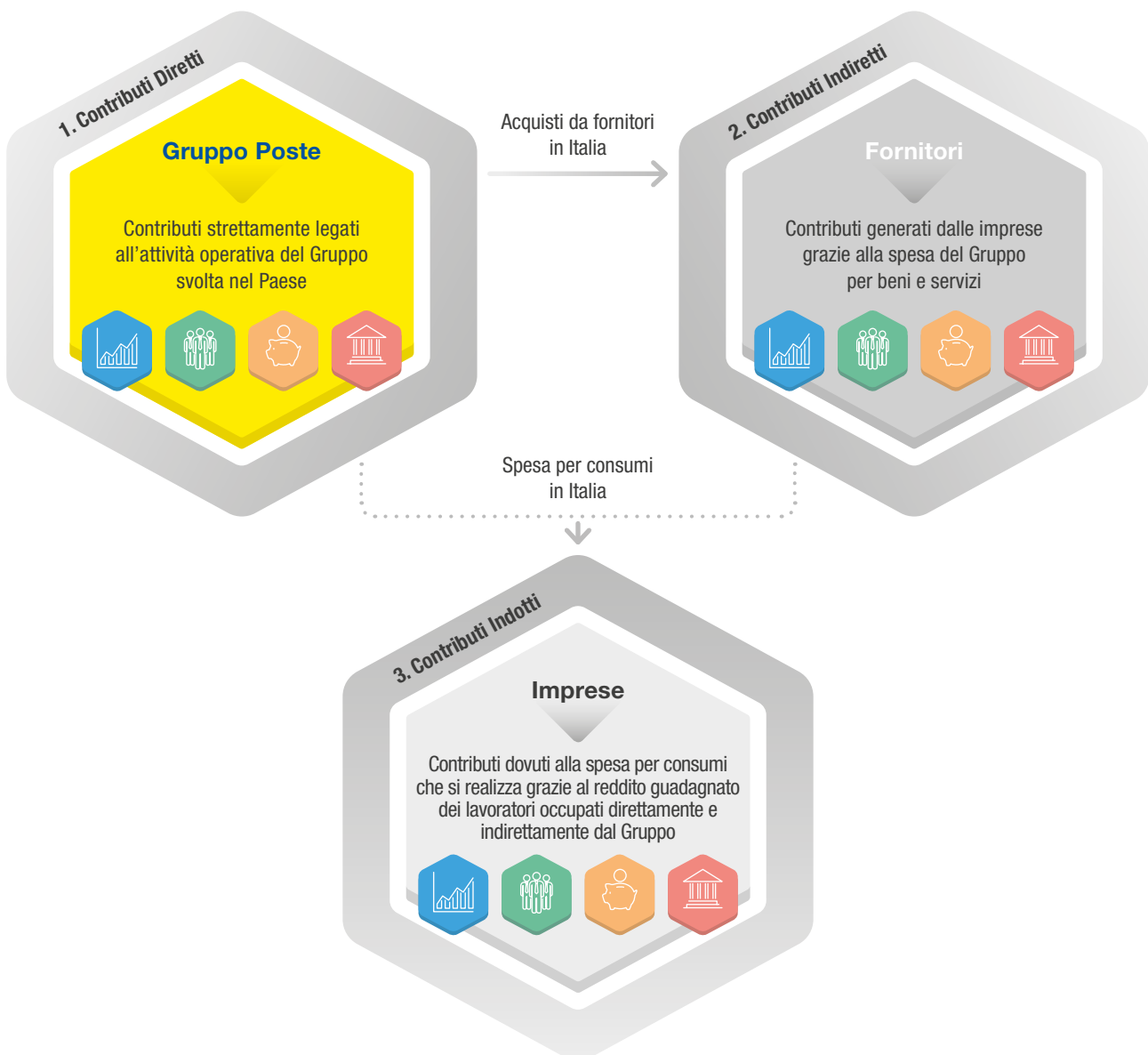
- il Prodotto Interno Lordo è stato stimato come differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi della produzione;
- l'occupazione corrisponde ai posti di lavoro sostenuti dall'attività economica di Poste Italiane;
- il reddito da lavoro è dato dai salari e stipendi distribuiti ai lavoratori impiegati nel sistema economico grazie all'attività svolta da Poste Italiane sul territorio;
- il contributo fiscale considera l'insieme di somme versate alle Pubbliche Amministrazioni nazionali e locali.

Per stimare le conseguenze dell'attività economica dell'Azienda è stato utilizzato un modello di analisi degli impatti affermato in letteratura che elabora moltiplicatori "*Input-Output*" calcolati a partire da tavole e dati messi a disposizione dall'ISTAT e dal Ministero delle Finanze. I moltiplicatori indicano l'effetto su PIL, tasse, occupazione e reddito da lavoro derivante dalla variazione di spesa per beni e servizi prodotti da uno specifico settore produttivo. Tali effetti sono il risultato delle dipendenze intersettoriali che caratterizzano un sistema economico, per cui le variazioni delle condizioni in un settore economico comportano ulteriori conseguenze sui settori collegati e sul sistema economico e sociale generale. I moltiplicatori sono stati applicati ai dati "di base" reperiti internamente dal Gruppo. In un'ottica prudenziale, il modello non include gli impatti generati dalle attività di investimento; obiettivo futuro sarà stimare anche l'impatto di questa attività, creando un modello dedicato a tale scopo.

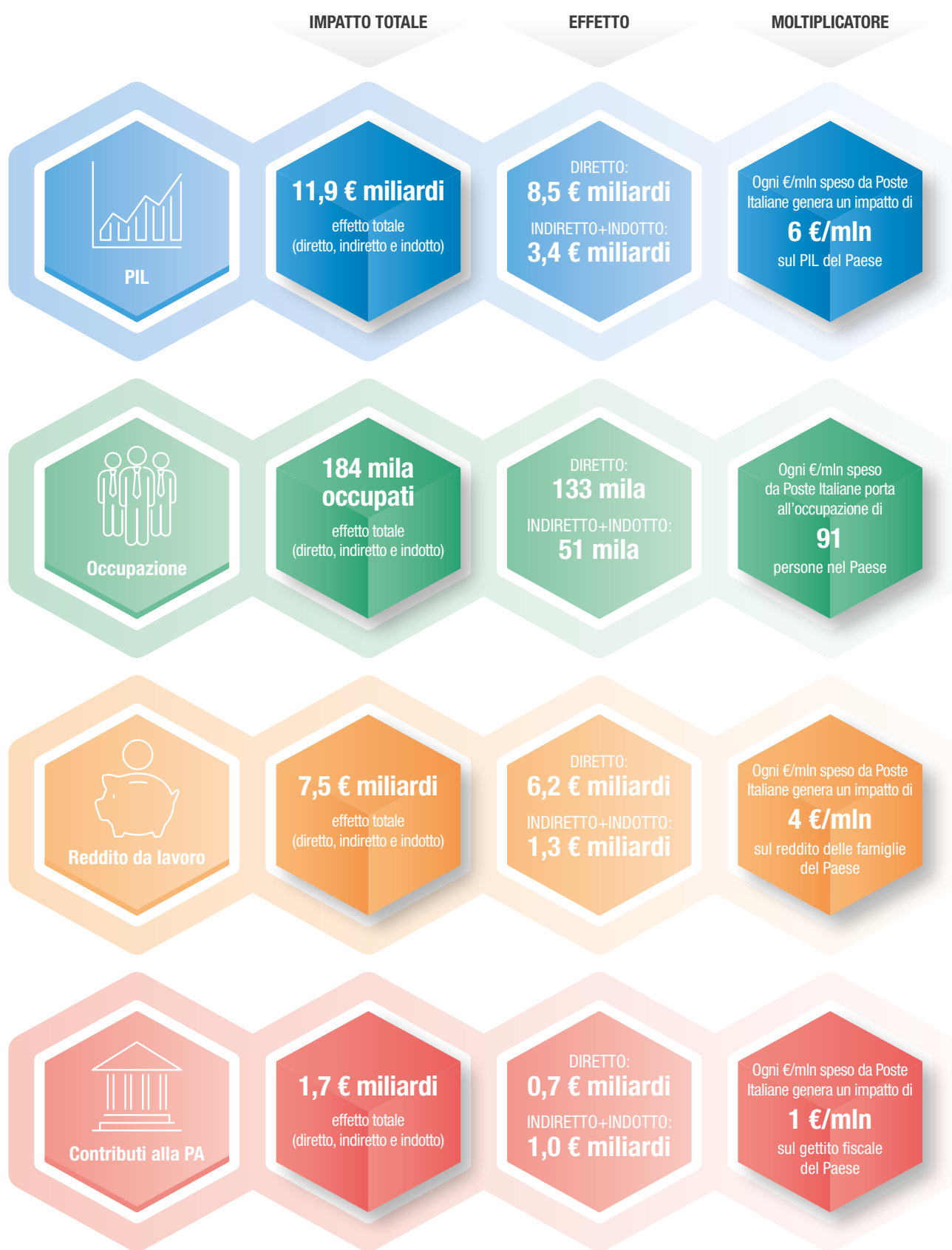
## Gli impatti generati dalle attività operative del Gruppo

L'attività di Poste Italiane, oltre a generare impatti diretti, attiva la produzione di altre imprese che forniscono beni e servizi necessari a realizzare i suoi prodotti e attiva i consumi delle famiglie che hanno ricevuto un reddito grazie al lavoro svolto per l'Azienda e per i suoi fornitori.

### IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO DI POSTE ITALIANE



Nel 2018 le attività operative del Gruppo, svolte al fine di produrre ed erogare beni e servizi attraverso l'utilizzo di fattori produttivi, hanno avuto impatti diretti, indiretti e indotti sull'economia italiana pari a circa 12 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo e 2 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva siano coinvolti complessivamente circa 184 mila lavoratori. L'utilizzo di questa forza lavoro comporta la distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di circa 8 miliardi di euro nel 2018.



Indicatore significativo dell'impatto che ha l'Azienda sull'economia nazionale è il cosiddetto "moltiplicatore", fattore che mostra l'"effetto leva" generato dalla spesa per acquisti da fornitori locali. In base alle stime, la spesa di 1 milione di euro da parte di Poste Italiane è in grado di generare nell'economia impatti pari a 6 milioni di euro di PIL, 1 milione di gettito fiscale e 4 milioni di euro di reddito da lavoro, attivando oltre 90 occupati.



## Gli impatti generati dalle attività di investimento del Gruppo

Poste Italiane genera impatti lungo tutta la sua catena del valore, sia “a monte”, attraverso l’attività di acquisto da fornitori locali, sia “a valle”, attraverso l’attività di investimento in società italiane. In questo senso, l’Azienda è in grado di supportare lo sviluppo economico del Paese sostenendo finanziariamente non solo le imprese locali, ma anche lo Stato, attraverso l’investimento in titoli *corporate* e governativi.

Questo sostegno indirizzato a soggetti pubblici e privati influenza positivamente tutta l’economia nazionale. Anche se attualmente non quantificabile, stante la necessità di dati macroeconomici attendibili al momento non rinvenibili, è facile intuire quale possa esserne la portata in termini di ricadute generate sul sistema Paese. Pertanto, i dati presentati nel paragrafo precedente rappresentano un impatto prudenziale di Poste Italiane sul tessuto economico nazionale.

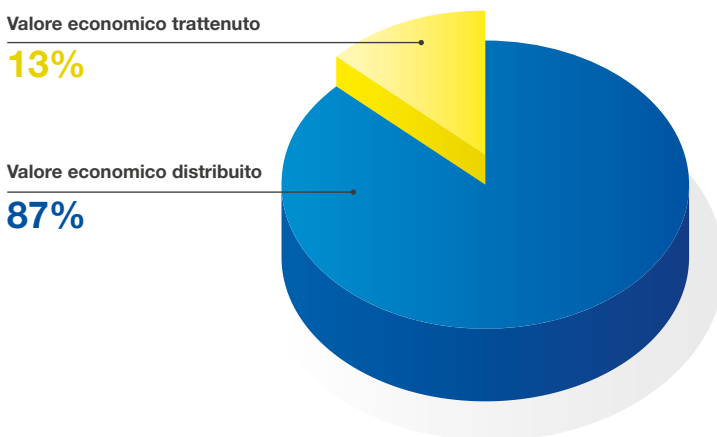
## Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

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

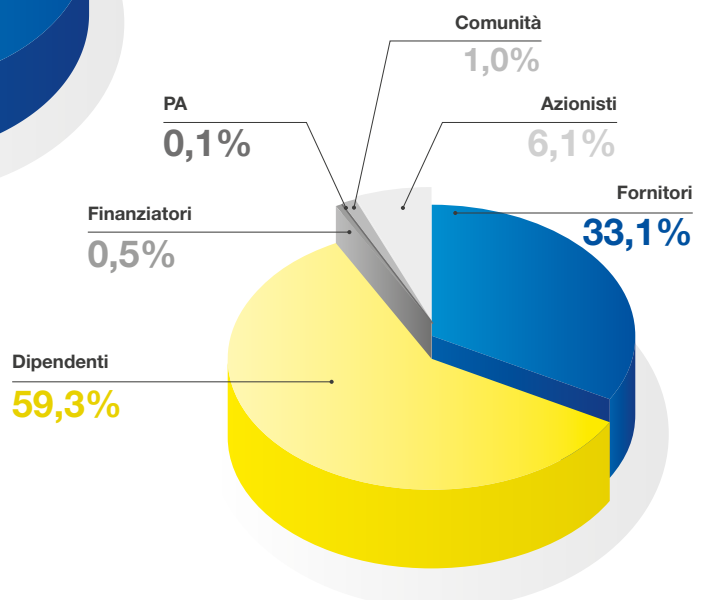
Oltre l’87% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall’Azienda, rispettivamente per il 59% e il 33% del valore distribuito totale.

Il valore economico creato nel 2018 ammonta a **10,8** miliardi di euro, di cui **l’87% distribuito** agli *stakeholder*

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO



### RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



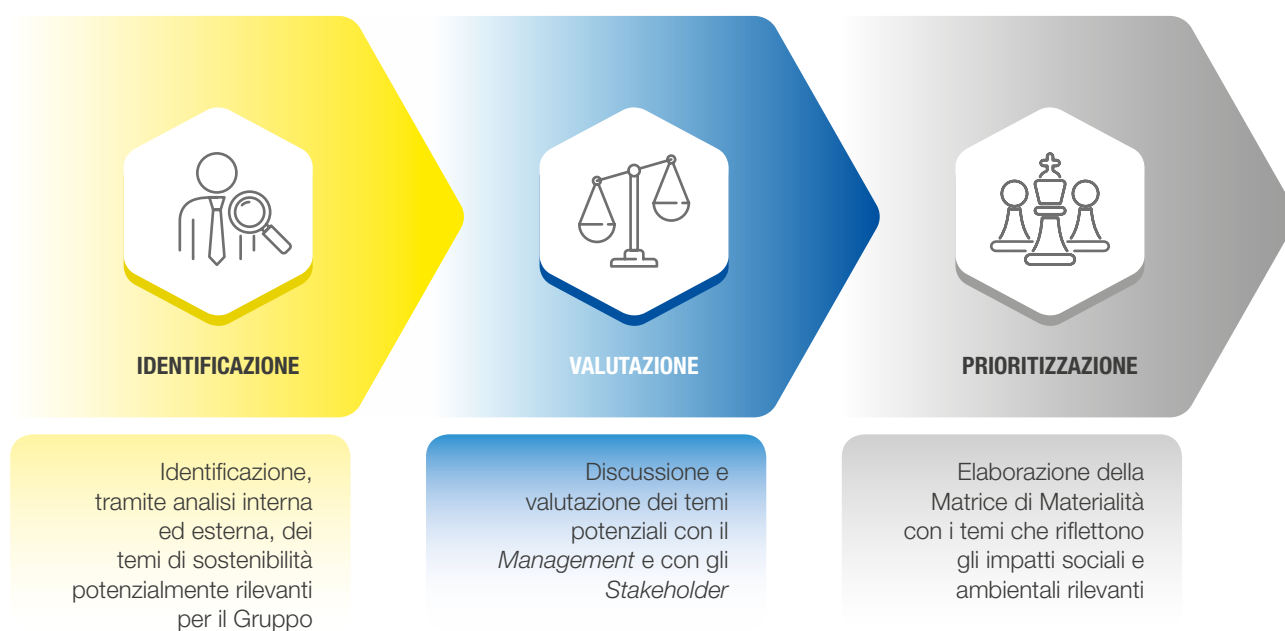
## 2. Contesto esterno, rischi e opportunità

### Temi rilevanti di Poste Italiane

DNF

Poste Italiane ha adottato un processo di “analisi di materialità” strutturato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016 e dagli *standard* di rendicontazione adottati allo scopo di comprendere meglio le tematiche non-finanziarie che possono comportare rischi e opportunità nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Questo processo ha consentito di identificare le tematiche economiche, sociali e ambientali “materiali” che possono avere un impatto sostanziale sul processo decisionale degli *stakeholder* e che assumono un ruolo decisivo nella definizione della strategia del Gruppo, in considerazione della sua struttura, dell’estensione della rete servita e della diversificazione dei settori di mercato in cui opera.

In particolare, il processo di definizione dei temi materiali per Poste Italiane si è articolato in tre fasi principali ed è stato condotto in accordo alle indicazioni dei GRI *Standards*:



Al fine di individuare l’universo dei temi potenzialmente rilevanti per il settore e di guidare Poste Italiane nell’analisi di materialità, è stata svolta un’analisi sia interna che esterna che ha preso in considerazione gli *input* provenienti da diverse fonti, tra cui il piano strategico e il modello di gestione dei rischi di Gruppo, i risultati emersi dalle attività di *stakeholder engagement*, le analisi dei trend in corso nei diversi settori di operatività del Gruppo e le richieste degli investitori.

La rilevanza dei temi identificati è stata definita grazie al diretto coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni, attraverso le iniziative di ascolto e coinvolgimento promosse. I risultati delle attività svolte, che hanno condotto all’identificazione dei temi materiali e al posizionamento degli stessi all’interno della matrice di materialità, sono stati presentati al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità di Poste Italiane in occasione di un incontro dedicato. Tale matrice costituisce un aggiornamento della versione inclusa nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017.

## Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Nel disegnare la propria strategia di sostenibilità, l'ascolto delle esigenze dei principali portatori di interesse ha rivestito per l'Azienda un ruolo chiave.

In linea con l'identità del Gruppo e i principi del Codice Etico, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli *stakeholder* assume prioritaria importanza nel percorso di generazione e condivisione di valore per Poste Italiane e per gli stessi *stakeholder*, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi. Questo non solo contribuisce ad affermare la credibilità di Poste Italiane nel contesto sociale nel quale opera, ma anche a considerare i possibili impatti di natura non-finanziaria che le attività dell'Azienda possono avere, adottando tutte le misure necessarie per prevenire e minimizzare gli eventuali impatti negativi, favorendo al contempo la diffusione di quelli positivi.

Come punto di partenza, l'Azienda ha effettuato un'attenta mappatura delle categorie di *stakeholder* con i quali si relaziona nel corso dello svolgimento delle proprie attività, identificando quei portatori di interesse che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera significativa. Questa mappatura è stata svolta seguendo le indicazioni dello *Standard Internazionale AA1000-Stakeholder Engagement Standard (SES)*. Il risultato della suddetta attività ha portato a identificare sette macro categorie di *stakeholder*: Azionisti e Investitori, Comunità e Territorio (associazioni di categoria, media, mondo accademico), Clienti (associazioni di consumatori), Enti ed Istituzioni (Autorità, Fondimpresa), Fornitori (*Business Partner*), Personale (persone di Poste Italiane, sindacati) e Ambiente.

Nella tabella seguente sono riportate le macro categorie di *stakeholder* identificate e, per ogni categoria, viene fornita una breve descrizione della modalità di coinvolgimento e comunicazione.



### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER* DA PARTE DI POSTE ITALIANE

CATEGORIA DI <i>STAKEHOLDER</i>	PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
<b>Azionisti e investitori</b>	Assemblea degli Azionisti; Relazione <i>Corporate Governance</i> ; Relazioni finanziarie e presentazioni periodiche; <i>Roadshow</i> e incontri dedicati; Sito web istituzionale; Comunicati stampa
<b>Clienti</b>	Sistemi di <i>customer experience</i> ; Indagini periodiche di soddisfazione
<b>Personale</b>	Strumenti di comunicazione interna (Intranet aziendale, <i>newsletter</i> , <i>mailing list</i> , ecc.); Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti; Incontri periodici; Contrattazione di primo e secondo livello; Indagini periodiche di soddisfazione
<b>Fornitori e <i>Business Partner</i></b>	Incontri specifici
<b>Enti e istituzioni</b>	Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi
<b>Comunità e territorio</b>	Progetti in favore della collettività; <i>Partnership</i> ; Comunicati stampa; Sponsorizzazioni, liberalità; Dialogo con le istituzioni locali; Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, pubblicazione di documenti, interviste, eventi
<b>Ambiente</b>	Comunicati Stampa; Eventi dedicati; <i>Partnership</i> ; Collaborazioni; Convegni

L'Azienda è impegnata a garantire un dialogo strutturato e sistematico con i propri *stakeholder* attraverso diversi strumenti che possono operare in continuità per condividere idee utili alla creazione di valore condiviso. Tra questi, in particolare, il *Multi-stakeholder Forum* costituisce un importante momento di confronto diretto tra l'Azienda e i suoi interlocutori, utile per comprendere al meglio l'ambiente esterno e consolidare le basi della strategia di sostenibilità.

Il *Forum*, che ha luogo annualmente e nel 2018 ha visto la sua seconda edizione, si svolge in sessioni plenarie e sessioni di gruppo dedicate, durante le quali gli *stakeholder* sono chiamati a esprimere la loro opinione e le loro valutazioni su temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Poste Italiane, precedentemente identificati grazie all'analisi interna ed esterna; a ciascun gruppo di *stakeholder* è richiesto di condividere la loro opinione su ogni tema e il grado di rilevanza di ciascuno, espresso sulla base della percezione dell'influenza che lo stesso genera nell'ambito dei rapporti intrattenuti con Poste Italiane.

Inoltre, in occasione delle sessioni specifiche, i vari gruppi di *stakeholder* sono chiamati a selezionare, tra i temi di sostenibilità già oggetto di valutazione, quelli prioritari dal loro punto di vista e ad esporre la propria opinione in merito, con l'obiettivo di condividere possibili scenari evolutivi che possono condizionare Poste Italiane nella gestione dei temi selezionati.

## Le considerazioni emerse durante il *Multi-stakeholder Forum* 2018

Grazie alle attività di ascolto descritte nel paragrafo precedente, è stato possibile per Poste Italiane avere una chiara idea delle istanze dei soggetti esterni rispetto al proprio operato e delle possibilità a disposizione per creare benefici sociali e ambientali sfruttando le proprie capacità operative. Di seguito si riportano i temi maggiormente discussi dal tavolo di lavoro e le principali considerazioni degli *stakeholder* coinvolti nell'attività di *engagement*.

**Centralità del cliente.** È stata confermata l'importanza della centralità del cliente per un'azienda come Poste Italiane, da raggiungere attraverso l'organizzazione di attività di fidelizzazione, dedicate a un'estesa eterogeneità di utenti e finalizzate a mantenere la reputazione e la fiducia verso l'Azienda.

**Attenzione al dipendente.** La figura del dipendente è stata discussa nell'ambito delle tematiche di promozione del *welfare* aziendale e della salute e sicurezza dei lavoratori, la cui rilevanza è prioritaria per Poste Italiane, considerato che l'Azienda impiega oltre 134mila dipendenti. Dal *Forum* sono emersi spunti di riflessione in merito all'adozione di buone prassi in termini di salute e sicurezza, non limitata all'ambito lavorativo, ma estesa anche alla dimensione privata e, quindi, all'intero tessuto sociale.

**Tutela della diversità.** I partecipanti hanno riconosciuto il ruolo di Poste Italiane come promotore culturale sulle tematiche di diversità, apprezzando il modello virtuoso dell'Azienda in tale ambito. Gli *stakeholder* hanno posto l'accento sulla necessità di applicare principi e comportamenti non discriminatori a tutti i fattori di discriminazione, integrando quanti più possibili elementi di diversità all'interno di modelli e politiche a tutela della diversità e dei diritti umani. Inoltre, è stata incoraggiata l'organizzazione di maggiori attività di formazione sulle tematiche della diversità e l'adesione a linee guida e convenzioni internazionali inerenti.

**Qualità del servizio.** I portatori di interesse hanno posto l'attenzione sul miglioramento dell'efficienza della gestione dei servizi, con particolare riguardo ai servizi pubblici offerti da Poste Italiane. In merito a questo, è stata posta attenzione anche all'importanza di una corretta gestione del rischio relativo alla *cyber security*.

**Ruolo sociale nel territorio.** La rilevanza di tale tematica è giustificata dai molteplici ruoli assunti da Poste Italiane sul territorio, quale attore economico e sociale. In particolare, i partecipanti incoraggiano l'Azienda a continuare le attività di aggregazione e socializzazione a vantaggio del tessuto sociale, sottolineando il loro apprezzamento per il costante dialogo svolto da Poste Italiane con gli enti locali e con soggetti del terzo settore.

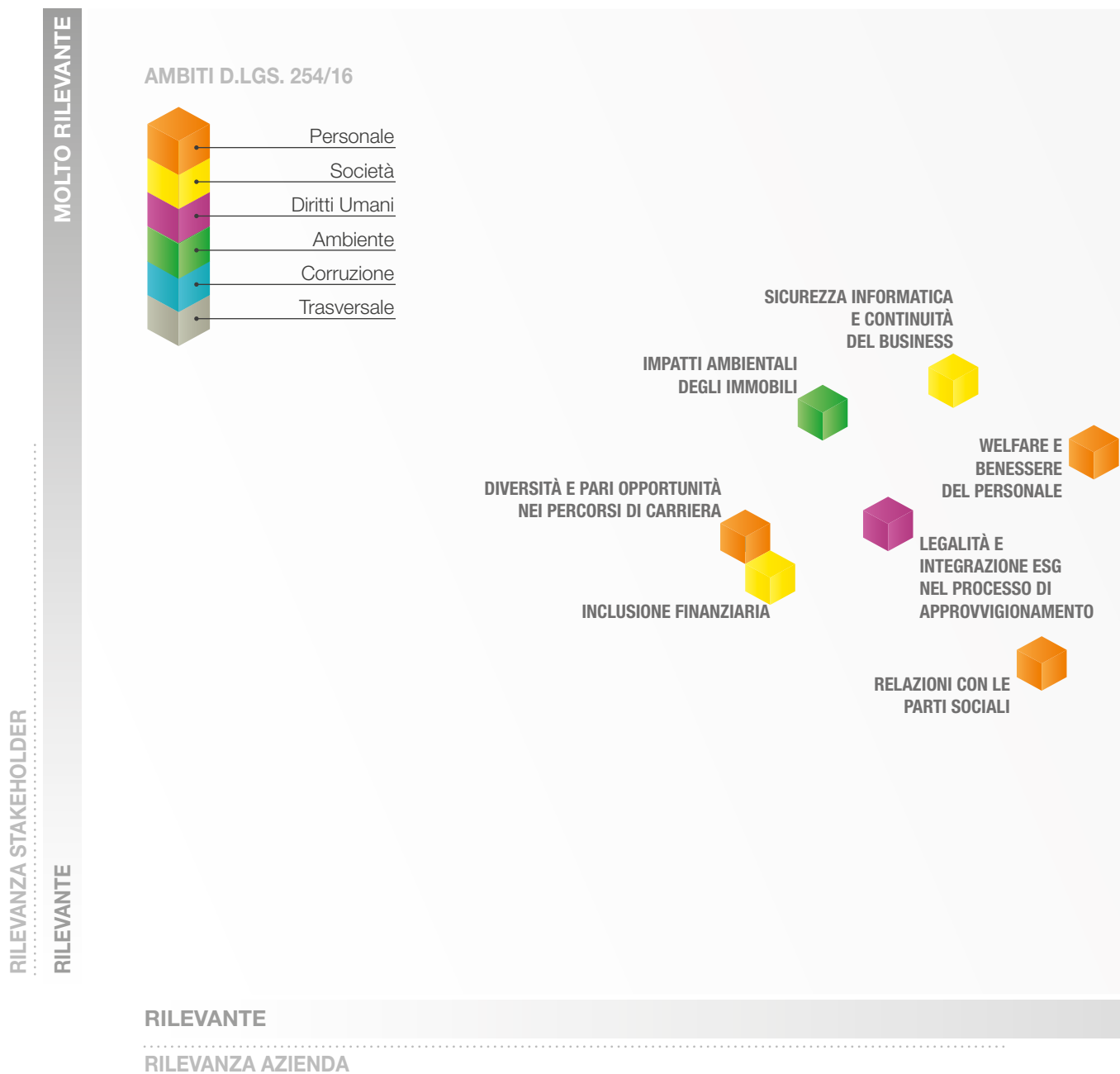
**Riduzione dell'impatto ambientale.** Con particolare riferimento alla gestione degli sprechi, i partecipanti hanno indirizzato l'Azienda verso l'adozione di misure specifiche su precise attività di *business*, in particolare quelle che consentono di ottimizzare la gestione dei rifiuti.

**Integrazione dei criteri ESG nel *business* aziendale.** Tale tematica è stata trattata in maniera trasversale rispetto alle numerose tematiche di sostenibilità prese in considerazione durante il *Forum* e ha riguardato in particolar modo i due *core business* aziendali: i servizi di investimento e assicurazione. L'assunzione di un ruolo proattivo nell'ambito è ritenuto dagli *stakeholder* un valido strumento di vantaggio competitivo che necessita di competenze specifiche di integrazione dei criteri ESG nel *core business* aziendale e di relazioni continue con altre imprese.

# La Matrice di Materialità

La matrice di materialità che segue identifica i temi maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del loro andamento e dei loro impatti economici, sociali e ambientali, 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.

## LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO POSTE ITALIANE



Gli impatti relativi ai temi materiali identificati sono generati dall'organizzazione, a eccezione dei temi "impatti ambientali della logistica" e "salute e sicurezza sul lavoro", che derivano anche dai fornitori che operano per conto di Poste Italiane su una parte significativa delle operazioni del Gruppo.



MOLTO RILEVANTE

## DESCRIZIONE DEI TEMI MATERIALI

TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
<b>Integrità e trasparenza</b>	Predisporre adeguati presidi di controllo interno e diffondere nell'organizzazione una cultura aziendale fondata sull'integrità, l'etica professionale e l'onestà per costruire rapporti di fiducia con i propri <i>stakeholder</i> e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva
<b>Qualità e customer experience</b>	Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e <i>performance</i> ) e fornire al cliente un'esperienza di qualità che vada oltre la fruizione del prodotto o del servizio tradizionale, costruendo anche una relazione di fiducia mediante l'attivazione di canali di ascolto di aspettative, esigenze e soddisfazione dei clienti sui prodotti e servizi offerti e la corretta gestione dei reclami
<b>Formazione e sviluppo del personale</b>	Garantire ai propri dipendenti lo sviluppo continuo delle proprie conoscenze e competenze e l'opportunità di raggiungere il pieno potenziale grazie a percorsi formativi tesi ad assicurare la crescita e il rafforzamento del <i>know-how</i> in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di <i>business/organizzativi</i>
<b>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</b>	Dare un contributo al benessere socio-economico del sistema Paese attraverso l'attivazione di impatti diretti, indiretti e indotti sul territorio (es. in termini di PIL e occupazione) e l'avvio o il sostegno ad attività a scopo sociale che rispondano ai bisogni espressi dalla società individuati altresì mediante il dialogo e la collaborazione con il Terzo Settore
<b>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</b>	Promuovere un dialogo sistematico e trasparente con le istituzioni nazionali e locali, improntato alla ricerca di soluzioni condivise che consentano di rispondere ai bisogni sociali della comunità, incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'azienda opera e, al tempo stesso, accrescere la competitività e la continuità del <i>business</i>
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	Tutelare la salute, sicurezza e integrità psicofisica delle persone, anche con riferimento alla qualità dei luoghi di lavoro, incoraggiando lo sviluppo di una solida cultura interna e aderendo ai più alti <i>standard</i> nazionali e internazionali sul tema
<b>Impatti ambientali della logistica</b>	Monitorare gli impatti ambientali delle attività di logistica e favorire un processo di cambiamento orientato alla salvaguardia dell'ambiente tramite l'adozione di soluzioni meno impattanti per l'erogazione dei servizi postali e logistici, quali: utilizzo di mezzi ibridi/elettrici, razionalizzazione delle distanze percorse, corretta gestione dei rifiuti, sviluppo di infrastrutture per la ricarica dei mezzi dei clienti
<b>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</b>	Incorporare gli aspetti ESG all'interno del processo di investimento per gestire meglio i rischi non-finanziari e considerare nuove opportunità d'investimento che supportino anche lo sviluppo sostenibile e un futuro <i>low-carbon</i>
<b>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</b>	Incorporare gli aspetti ESG all'interno delle politiche di assicurazione, delle strategie di sviluppo dei prodotti assicurativi e delle comunicazioni con i clienti
<b>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</b>	Contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di essere pronti nel rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali
<b>Tutela dei diritti umani in azienda</b>	Garantire la tutela dei diritti umani e la promozione di comportamenti non discriminatori all'interno del Gruppo, anche attraverso l'adesione a <i>standard</i> riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di <i>risk assessment</i> di Gruppo e la valorizzazione di elementi di diversità (in termini di diversi livelli di età, genere, conoscenze ed esperienze) che favoriscano lo sviluppo di una "cultura d'impresa" e la risposta a nuove sfide e opportunità del mercato
<b>Welfare e benessere del personale</b>	Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili in grado di rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa (es. iniziative di lavoro agile, trattamenti economici di miglior favore connessi alla tutela della maternità e paternità, erogazione di <i>benefit</i> nel campo della sanità, ecc.)
<b>Relazioni con le parti sociali</b>	Considerare il dialogo con il personale e le rappresentanze sindacali fondamentale per trovare soluzioni condivise sui temi che possono avere impatti significativi sull'organizzazione, sul <i>business</i> e, in particolare, sul capitale umano, un <i>asset</i> aziendale fondamentale per l'azienda
<b>Sicurezza informatica e continuità del business</b>	Garantire la <i>privacy</i> dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e <i>cyber security</i> al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri <i>stakeholder</i> e la sicurezza delle transazioni
<b>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</b>	Improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza e adottare criteri di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori in grado di misurare la loro <i>performance</i> sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG
<b>Impatti ambientali degli immobili</b>	Diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente e adottare soluzioni concrete per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, quali ad esempio: acquisto di energia rinnovabile, installazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile, progetti di efficientamento degli edifici, organizzazione della raccolta differenziata, ecc.
<b>Inclusione finanziaria</b>	Estendere l'offerta di prodotti e servizi finanziari alle categorie tradizionalmente escluse per garantire l'accesso a servizi fondamentali per il sostentamento economico e rendere l'esperienza di acquisto dei clienti più consapevole grazie a iniziative di educazione finanziaria, in particolare in materia di risparmio, investimenti, pagamenti, previdenza e assicurazione
<b>Pari opportunità nei percorsi di carriera</b>	Garantire le pari opportunità nello sviluppo delle carriere dei singoli, promuovendo percorsi di crescita professionale a tutti i dipendenti indipendentemente dalle loro caratteristiche personali (età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose) secondo i principi di imparzialità e non discriminazione

Nell'ottica della continua integrazione degli aspetti di sostenibilità nella strategia e nell'organizzazione aziendale, ciascun tema materiale è stato analizzato anche verificando le possibili manifestazioni del rischio associato, gli *stakeholder* potenzialmente coinvolti, l'impatto potenziale sugli *stakeholder* e su Poste Italiane, e le principali modalità di gestione poste in essere dall'Azienda.

## RISCHI NON-FINANZIARI ASSOCIATI AI TEMI MATERIALI E MODALITÀ DI GESTIONE

TEMA	EVENTI DI RISCHI	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
<b>Integrità e trasparenza</b>	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	Personale; Fornitori e <i>business</i> partner; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ Non conformità alle norme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. anticorruzione, ambiente, ISO 37001, ecc.)</li> </ul>
<b>Qualità e customer experience</b>	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumenti di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ Operativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità del servizio</li> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità)</li> <li>■ Miglioramento prodotti e servizi</li> <li>■ Evoluzione del modello di assistenza clienti</li> <li>■ Gestione reclami</li> </ul>
<b>Formazione e sviluppo del personale</b>	Inadeguatezza in termini di qualità del personale	Clienti; Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rafforzamento del piano di formazione annuale</li> <li>■ Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i></li> </ul>
<b>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</b>	Tensioni con le comunità locali per la ridefinizione del modello di <i>business</i>	Istituzioni territoriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità del servizio</li> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> </ul>
<b>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</b>	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Istituzioni Europee ed Internazionali; Istituzioni nazionali; Associazioni di consumatori e di categoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> </ul>
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	Incidenti / Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ Operativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salute e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>■ Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. <i>lean manufacturing</i>)</li> <li>■ Supporto nell'implementazione e certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle società del Gruppo</li> </ul>
<b>Impatti ambientali della logistica</b>	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e <i>business</i> partner; Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salute e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trasformazione della flotta PCL in ottica <i>green</i>, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico</li> <li>■ Ridisegno ed evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso <i>lockers</i>, Uffici Postali e reti terze)</li> </ul>
<b>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</b>	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finanziario e assicurativo</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento</li> </ul>



TEMA	EVENTI DI RISCHI	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
<b>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</b>	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finanziario e assicurativo</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione</li> </ul>
<b>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</b>	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità del servizio</li> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale</li> <li>■ Lancio iniziative "digitali" (es. piattaforma <i>Panel web</i> "Dillo a Poste Italiane")</li> </ul>
<b>Tutela dei diritti umani in azienda</b>	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani</li> </ul>
<b>Welfare e benessere del personale</b>	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salute e sicurezza</li> <li>■ Qualità della vita, benessere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale</li> <li>■ Programmi di <i>engagement</i> del personale (es. "programma <i>employee engagement</i>", attivazione piattaforma di <i>welfare</i>, <i>competence center</i> dell'assenteismo, ecc.)</li> <li>■ Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza</li> </ul>
<b>Relazioni con le parti sociali</b>	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Strategico</li> <li>■ Operativo</li> <li>■ Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Salute e sicurezza</li> <li>■ Diritti umani</li> <li>■ Qualità della vita, benessere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili</li> <li>■ Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le <i>policy</i> e le procedure aziendali</li> </ul>
<b>Sicurezza informatica e continuità del business</b>	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità del servizio</li> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Azioni in ambito <i>privacy</i>, <i>cyber security</i> e <i>business continuity</i></li> </ul>
<b>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</b>	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e <i>business partner</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Operativo</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salute e sicurezza</li> <li>■ Diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Digitalizzazione del ciclo passivo</li> <li>■ Centralizzazione in <i>Corporate</i> delle attività di acquisto delle società del Gruppo</li> <li>■ Comitato Qualificazione Fornitori</li> </ul>
<b>Impatti ambientali degli immobili</b>	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salute e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili</li> </ul>
<b>Inclusione finanziaria</b>	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Integrazione di criteri ESG nel processo di valutazione delle operazioni</li> <li>■ Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> <li>■ Dialogo strutturato con le Associazioni dei consumatori</li> </ul>

TEMA	EVENTI DI RISCHI	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
<b>Pari opportunità nei percorsi di carriera</b>	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di <i>driver</i> oggettivi nei percorsi di carriera dei dipendenti	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Strategico</li> <li>■ Reputazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diritti umani</li> <li>■ Qualità della vita, benessere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani</li> </ul>

Nell'ambito del percorso evolutivo della sostenibilità, è stata applicata la metodologia di valutazione delle tematiche ESG, con riferimento all'identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei due principali rischi collegati a "cambiamento climatico" e "diritti umani", che ha portato a:

- la definizione delle metriche di impatto e probabilità ESG relative a cambiamento climatico e diritti umani;
- l'aggiornamento del *risk model* con l'inclusione della categoria ESG;
- la pre-mappatura delle tematiche ESG collegate a cambiamento climatico e diritti umani, anche mediante l'esame del catalogo dei rischi aziendali già individuati in altri ambiti;
- l'individuazione e valutazione dei rischi relativi a cambiamento climatico e diritti umani, e informazioni a corredo (es. cause, conseguenze, ecc.);
- l'integrazione degli indicatori di sostenibilità nelle attività di monitoraggio e *reporting*.

L'impegno di Poste Italiane ad assicurare il rispetto dei diritti umani – promosso sia nell'ambito delle proprie attività che nell'ambito di attività affidate ai terzi/condotte con i *partner* – è sancito all'interno della "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei diritti umani", tesa a strutturare un approccio chiaro sul tema che consenta di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai diritti umani in tutte le loro forme attraverso la sistematica applicazione ad ogni livello organizzativo e funzionale dell'Azienda, anche confermando l'impegno a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

A tal proposito, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede l'identificazione delle attività aziendali e delle aree organizzative nelle quali potrebbe verificarsi un rischio di violazione dei diritti umani, applicando procedure di *risk assessment*. In particolare, i rischi legati ai diritti umani<sup>3</sup> sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* – in relazione a Poste Italiane (dipendenti) e terze parti (fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria) – che sono di seguito riportati. Inoltre, a fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

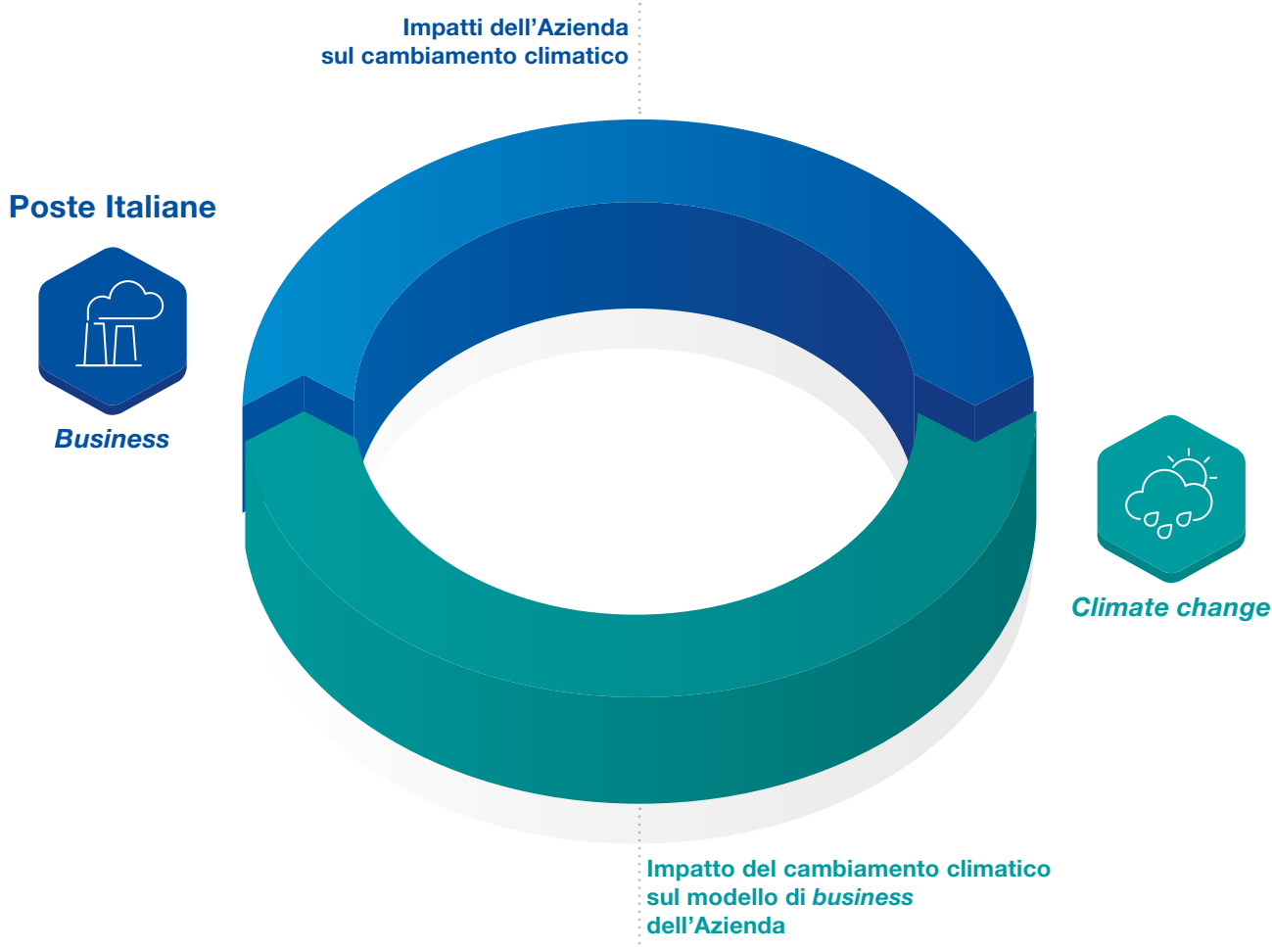
3. Rischi che possono avere un impatto sul rispetto dei diritti umani; essi sono intrinseci a tutti gli esseri umani, indipendentemente dalla loro nazionalità, residenza, genere, nazionalità o origine etnica, colore, religione, lingua o qualsiasi altro *status*.

## DRIVER E AZIONI ASSOCIATE AI RISCHI IN AMBITO “DIRITTI UMANI”

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
<b>1. Dignità e rispetto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice Etico di Gruppo</li> <li>■ Modello 231</li> <li>■ Linee Guida <i>Whistleblowing</i></li> <li>■ Portale <i>Whistleblowing</i></li> </ul>
<b>2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali</li> <li>■ Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali</li> </ul>
<b>3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica</li> </ul>
<b>4. Discriminazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice Etico di Gruppo</li> <li>■ Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità)</li> <li>■ Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne)</li> </ul>
<b>5. Condizioni retributive e orario di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori</li> <li>■ Strumenti di previdenza integrativa</li> <li>■ Piattaforma <i>Welfare</i></li> <li>■ Codice Etico di Gruppo</li> <li>■ Sistemi di incentivazione e <i>rewarding</i></li> <li>■ <i>Due diligence</i> sui fornitori</li> <li>■ Politiche Sociali</li> <li>■ Formale accettazione, oltre che dei principi etico-sociali definiti all'interno del Codice Etico, anche dei principi in materia di anticorruzione e di diritti umani da parte di fornitori, subappaltatori e partner del Gruppo</li> </ul>
<b>6. Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti</li> <li>■ Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze</li> <li>■ Raccolta <i>feedback</i> emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta</li> <li>■ Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i></li> </ul>
<b>7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Piani di competenze e responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE)</li> <li>■ Piano e azioni di comunicazione</li> <li>■ Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/ tecniche e normative nonché degli <i>standard</i> comportamentali</li> <li>■ Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause</li> <li>■ <i>Audit</i> specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto</li> <li>■ Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione 18001, realizzazione del “Sistema di Gestione Integrato”, ecc.)</li> <li>■ Portale <i>Safety</i> per la gestione delle tematiche legate alla salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro oltre a riferimenti sulle principali novità normative e giurisprudenziali in materia</li> </ul>
<b>8. Privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestione consensi</li> <li>■ Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali</li> <li>■ Azioni in ambito <i>privacy</i> (es. <i>assessment Privacy</i>; piano di adeguamento alla certificazione “sigillo europeo per la protezione dei dati”; ecc.)</li> <li>■ Interlocuzione con l'Autorità del Garante <i>Privacy</i> al fine di fornire informazioni e chiarimenti</li> <li>■ Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa <i>privacy</i></li> </ul>

Con riferimento alle tematiche ambientali, il Gruppo Poste Italiane, in quanto attore diffuso capillarmente sul territorio, riconosce che la creazione di valore per tutti i propri *stakeholder* e l'affermazione del proprio ruolo di più grande azienda italiana nel settore dei servizi non può prescindere dalla sostenibilità ambientale delle proprie attività nel lungo termine. È dunque responsabilità di Poste Italiane impegnarsi con l'obiettivo di assumere un ruolo distintivo nella creazione di valore sostenibile per il territorio e le comunità in cui opera, di cui la tutela dell'ambiente e l'attenzione verso il cambiamento climatico sono dimensioni chiave.

Il cambiamento climatico minaccia gli aspetti elementari della vita per le persone in tutto il mondo – accesso ad acqua, cibo, cure, uso di terreni e di risorse naturali; anche a livello di *business* è tuttavia importante identificare i potenziali impatti economici derivanti dalle mutazioni climatiche.



Pertanto, il Gruppo Poste Italiane ha adottato la “Politica di Sostenibilità Ambientale” e - rafforzando quanto già affermato nel Codice Etico – si impegna a prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati – direttamente o indirettamente – dalle proprie attività, oltre a considerare gli impatti ambientali nello sviluppo di prodotti e servizi (inclusi i prodotti di investimento, assicurativi, ecc.) e a trasformare la preoccupazione verso il cambiamento climatico in opportunità e significative iniziative di mitigazione. L'impegno è volto alla promozione di una gestione responsabile delle risorse per ridurre la propria “impronta ecologica” e alla valutazione delle conseguenze della propria attività economica sull'ambiente in una prospettiva di economia circolare.

A tal proposito, Poste Italiane ha previsto l'identificazione delle attività aziendali e delle aree organizzative nelle quali potrebbe verificarsi un rischio di cambiamento climatico. In particolare, i rischi legati al cambiamento climatico<sup>4</sup> sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* - riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici) - di seguito riportati. Inoltre, a fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

4. Rischi legati al cambiamento climatico (es. eventi climatici estremi, aumento di temperatura, innalzamento del livello dei mari, ecc.) quale impatto sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto) nonché i rischi legati alle attività ed operazioni di Poste Italiane che incidono sul cambiamento climatico (impatto diretto).

**DRIVER E AZIONI ASSOCIATE AI RISCHI IN AMBITO “CAMBIAMENTO CLIMATICO”**

	<b>DRIVER DI RISCHIO</b>	<b>PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO</b>
<b>Rischi di transizione</b>	<b>1. Evoluzione normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti nella normativa</li> <li>■ Collaborazione con i <i>policy maker</i> per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa</li> <li>■ Partecipazione a corsi di formazione e <i>workshop</i> specifici</li> </ul>
	<b>2. Evoluzione tecnologica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investimenti in nuove tecnologie a più bassa emissione (es. flotta <i>green</i>, installazione di punti di ricarica all'interno dei siti di Poste Italiane per alimentare il parco veicoli elettrici, installazione di corpi illuminati a tecnologia LED)</li> <li>■ Sviluppo e diffusione del processo di digitalizzazione sia su processi e procedure che prodotti e servizi, in grado di supportare la riduzione delle pressioni sull'ambiente</li> </ul>
	<b>3. Scenario di mercato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sviluppo di prodotti/servizi esistenti con alternative che tengano conto dei criteri ESG (es. investimenti, assicurazioni)</li> <li>■ Offerta di prodotti e servizi che integrano elevati <i>standard</i> etici e criteri ambientali (es. sviluppo soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, sono funzionali a mitigare i rischi ESG)</li> <li>■ Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (“SDGs”) diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite (es. investimenti in bond inquadrabili nelle categorie “<i>Green</i>”, “<i>Social</i>” e “<i>Sustainable</i>” in linea con gli <i>standard</i> e i principi definiti dall’<i>International Capital Market Association</i>)</li> <li>■ Ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili)</li> <li>■ Riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), per fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia</li> </ul>
	<b>4. Reputazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Monitoraggio dei rischi reputazionali attraverso gli strumenti di gestione</li> <li>■ Dialogo con investitori e analisti, con particolare attenzione alle questioni del cambiamento climatico</li> <li>■ Partecipazione a gruppi di lavoro e iniziative legati al clima, anche finalizzati a definire <i>benchmark</i> di settore e/o a contribuire alla definizione di linee guida</li> <li>■ Investimento nella trasparenza e accuratezza dei dati</li> <li>■ Dialogo e collaborazione con enti e associazioni nazionali e internazionali per la definizione e l'adozione di modelli, politiche e strategie tesi a contrastare il cambiamento climatico</li> </ul>
<b>Rischi fisici</b>	<b>5. Condizioni climatiche estreme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adozione di piani di <i>business continuity</i></li> <li>■ Adozione di azioni per prevenire danni fisici alle strutture</li> <li>■ Dialogo con le istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino</li> <li>■ Interfaccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.)</li> </ul>

## 3. Strategia e modello di *business*

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

DNF

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel "Piano *Deliver 2022*"<sup>5</sup>. Nell'arco del piano, sono previsti investimenti per 2,8 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari basati su ipotesi realistiche, con un rischio di esecuzione limitato.

#### PIANO STRATEGICO "DELIVER 2022"



##### Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

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

##### OBIETTIVI FINANZIARI

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

##### OBIETTIVI OPERATIVI

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



##### Pagamenti, Mobile e Digitale

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

##### OBIETTIVI FINANZIARI

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

##### OBIETTIVI OPERATIVI

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

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



### Servizi Finanziari

Per quanto riguarda i Servizi Finanziari, il modello è centrato sulla distribuzione di prodotti di terzi, senza rischio di credito, attraverso una piattaforma di distribuzione controllata, e mira a una crescita sostenibile, con un'allocazione più efficiente del capitale e una gamma ampliata di prodotti. Tappe importanti nella realizzazione del Piano sono state il rinnovo del contratto di collocamento del risparmio postale firmato a fine 2017 con Cassa depositi e prestiti, l'accordo di Distribuzione triennale firmato nell'aprile 2018 con Intesa Sanpaolo, l'accordo con Unicredit per la distribuzione dei prestiti e la conclusione definitiva nel marzo 2018 di una serie di accordi con il Gruppo Anima per una più stretta collaborazione nei servizi di gestione del risparmio.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

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

#### OBIETTIVI OPERATIVI

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



### Servizi Assicurativi

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

#### OBIETTIVI FINANZIARI

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

#### OBIETTIVI OPERATIVI

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

La necessità di adottare un approccio sostenibile risulta tanto più chiara nel contesto attuale in cui gli impatti sociali e ambientali delle attività svolte hanno conseguenze sempre più evidenti e si estendono oltre i confini locali. È in questo quadro che Poste Italiane intende sviluppare iniziative di sostenibilità proprie in modo da supportare e far progredire anche gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, integrando in maniera strutturale elementi di sostenibilità nelle politiche aziendali, nei processi e nella strategia a lungo termine. Punto di partenza per la riuscita e l'efficacia di tale intento è l'aver intrapreso un processo che, attraverso il coinvolgimento di tutte le aree organizzative e l'ascolto degli *stakeholder*, è in grado di individuare e aggiornare, nell'ottica del miglioramento continuo, le linee strategiche per la gestione di temi non-finanziari.

A testimonianza dell'importanza che Poste Italiane riserva a tali tematiche, il sistema di incentivazione 2019 prevede l'assegnazione di un obiettivo di sostenibilità, oltre agli obiettivi tradizionalmente assegnati all'Amministratore Delegato/Direttore Generale, e coerentemente a tutti i Dirigenti con responsabilità strategica, Responsabile BancoPosta, Responsabile Controllo Interno e responsabili di Funzione. Inoltre, gli obiettivi di sostenibilità sono monitorati mensilmente attraverso lo strumento della *Balance Score Card* (BSC) nonché analizzati nell'ambito del processo di *risk management* di Gruppo attraverso una specifica piattaforma di Gruppo GRC (*Governance, Risk & Compliance*).

## La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

La Strategia di Sostenibilità del Gruppo consiste in un sistema di Politiche di Sostenibilità e in un Piano Strategico ESG coerenti con la strategia e le ambizioni di *business* del Gruppo e con i *target* nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale.

Principi generali, obiettivi qualitativi e modalità di gestione sono inglobati all'interno di politiche di Gruppo che disciplinano i temi individuati nell'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016, mentre obiettivi e *target* specifici – quantitativi e qualitativi – sono contenuti nel Piano Strategico ESG.

## Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo

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

### POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ ADOTTATE DA POSTE ITALIANE

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
<b>Politica integrata</b>	La Politica contiene l'impegno al rispetto puntuale delle norme vigenti e dei principi generali da osservare in materia di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e della salute e sicurezza sul lavoro (BS OHSAS 18001:2007), di prevenzione della corruzione (ISO 37001:2016), di gestione della sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi (rispettivamente ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000:2011)
<b>Strategia fiscale</b>	La Strategia si configura quale insieme di principi e regole volti a promuovere la diffusione di valori di onestà, correttezza e di osservanza della normativa tributaria favorendo, in tal modo, lo sviluppo di comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale
<b>Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane S.p.A.</b>	Il documento fornisce indicazioni in ordine ad aspetti di diversità dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale quali, l'età, il genere, l'etnia, la provenienza geografica, il percorso formativo e professionale
<b>Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei diritti umani</b>	La Politica definisce un approccio chiaro sul tema dei Diritti Umani, più ampio di quello previsto dalla legge e che consente di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai Diritti Umani in tutte le loro forme, anche confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile
<b>Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro</b>	La Politica definisce i principi e le modalità attuate dal Gruppo per tutelare e promuovere il benessere psicofisico delle persone attraverso la prevenzione, la diffusione della cultura sulla sicurezza e l'implementazione di sistemi di gestione
<b>Politica sulle iniziative per la comunità</b>	La Politica contiene l'impegno a rispondere ai bisogni sociali del territorio e del Paese con integrità e trasparenza, secondo procedure che hanno l'obiettivo di garantire l'efficacia delle iniziative supportate, evitando ogni possibile conflitto di interesse
<b>Politica di sostenibilità ambientale</b>	La Politica definisce i principi generali, gli obiettivi e le modalità di gestione degli impatti ambientali del Gruppo e sancisce l'impegno di Poste Italiane a promuovere, nella sua catena del valore, un uso efficiente delle risorse naturali e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative, a tutela della salvaguardia dell'ambiente
<b>Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita</b>	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che gli emittenti presenti nei propri portafogli finanziari hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di sostenibilità nei tradizionali processi di investimento
<b>Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita</b>	Attraverso la Politica di Assicurazione Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni di aspetti ESG nella gestione delle proprie attività assicurative e aderire concretamente ai principi e alle linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di sostenibilità nei tradizionali processi assicurativi
<b>Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR S.p.A.</b>	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR definisce principi che consentano di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che le controparti presenti nei propri portafogli finanziari hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute



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

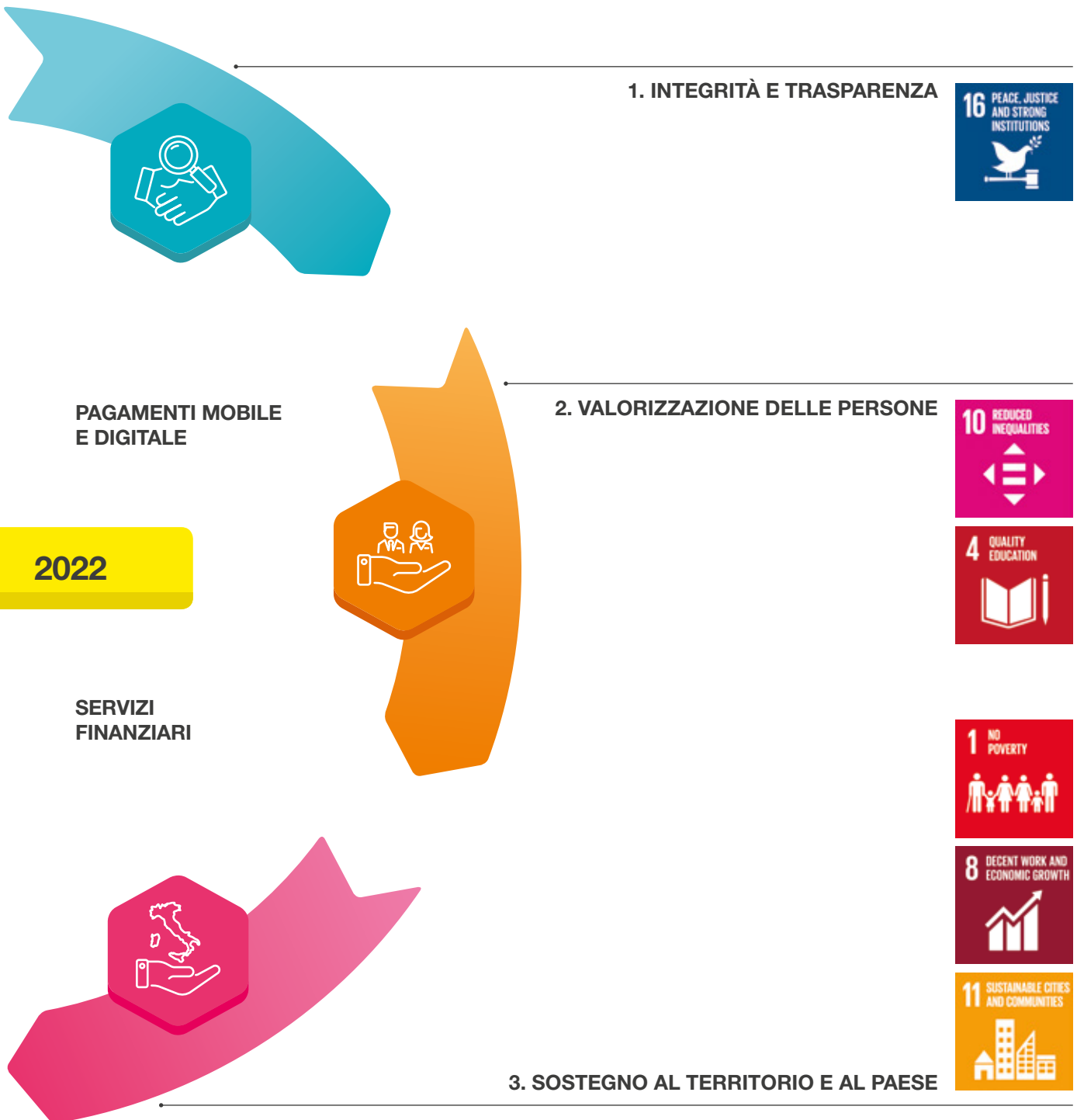
Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane si basa su 6 pilastri fondamentali di sostenibilità riconducibili agli ambiti ESG. Ogni pilastro prevede azioni e obiettivi specifici che l'Azienda si impegna a raggiungere per una corretta gestione dei temi materiali e che sono stati identificati considerando i *target* definiti a livello globale dalle Nazioni Unite negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e il contributo che Poste Italiane, con il suo operato, può dare per il loro raggiungimento.

## I PILASTRI DEL PIANO STRATEGICO ESG DI POSTE ITALIANE A SUPPORTO DEL PIANO *DELIVER* 2022



Azioni e obiettivi del Piano sono frutto di un percorso strutturato che ha portato il management dell'Azienda a definire le tappe fondamentali da raggiungere nei prossimi anni, coerentemente con l'arco temporale coperto dalla strategia di business indicata nel "Piano Deliver 2022". Nell'ottica di creazione di valore condiviso, queste tappe sono state individuate considerando anche le opinioni che gli stakeholder hanno espresso in occasione delle attività di engagement svolte.

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



La strategia di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane si concretizza anche nella partecipazione attiva a *network* e associazioni nazionali ed internazionali che hanno l'obiettivo di stimolare lo sviluppo e il confronto continuo sui temi della sostenibilità, nonché nel sottoporsi volontariamente alla valutazione su parametri ESG da parte delle agenzie di *rating* etico.

Signatory of:



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



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



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



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



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



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



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

# Il modello di *business* di Poste Italiane

DNF

Nel corso degli anni, Poste Italiane si è dimostrata in grado di trasformare le sue strutture operative e i suoi servizi adattandosi ai bisogni di mercato, e in alcuni casi anticipandoli, attraverso investimenti continui in tecnologia e *know-how*.

Ultima espressione di tale capacità è il piano strategico “*Deliver 2022*”, che ha l’obiettivo di massimizzare il valore di quella che è la più grande rete di distribuzione in Italia, rispondendo alle esigenze in continua evoluzione dei clienti e cogliendo nuove opportunità di *business* verso la digitalizzazione. Annunciato a fine febbraio 2018, il piano consentirà di capitalizzare a pieno i punti di forza unici della rete di Poste Italiane, che vanta oltre 12.800 Uffici Postali dislocati sul territorio, stabilendo:

- obiettivi finanziari basati su ipotesi/*assumption* realistiche, con basso rischio di esecuzione;
- un programma di trasformazione aziendale;

## PROCESSO DI CREAZIONE DEL VALORE IN POSTE ITALIANE

### I PRINCIPALI INPUT



#### Finanziario

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



#### Fisico-strutturale

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



#### Intellettuale

- reputazione
- sistema normativo aziendale
- diritti di proprietà intellettuale



#### Umano

- talento
- competenze specialistiche e manageriali
- esperienza
- integrità



#### Sociale-relazionale

- capillarità territoriale
- rapporti con enti e istituzioni
- relazioni sindacali
- base clienti
- *stakeholder engagement*



#### Naturale

- energia rinnovabile
- energia fossile
- materiali

Input

### LA GOVERNANCE, LE AREE DI BUSINESS E LA STRATEGIA INTEGRATE



#### Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

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



#### Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

- Servizi di incasso e pagamento
- Telefonia mobile
- Servizi digitali per la pubblica amministrazione
- Servizi digitali per il Gruppo



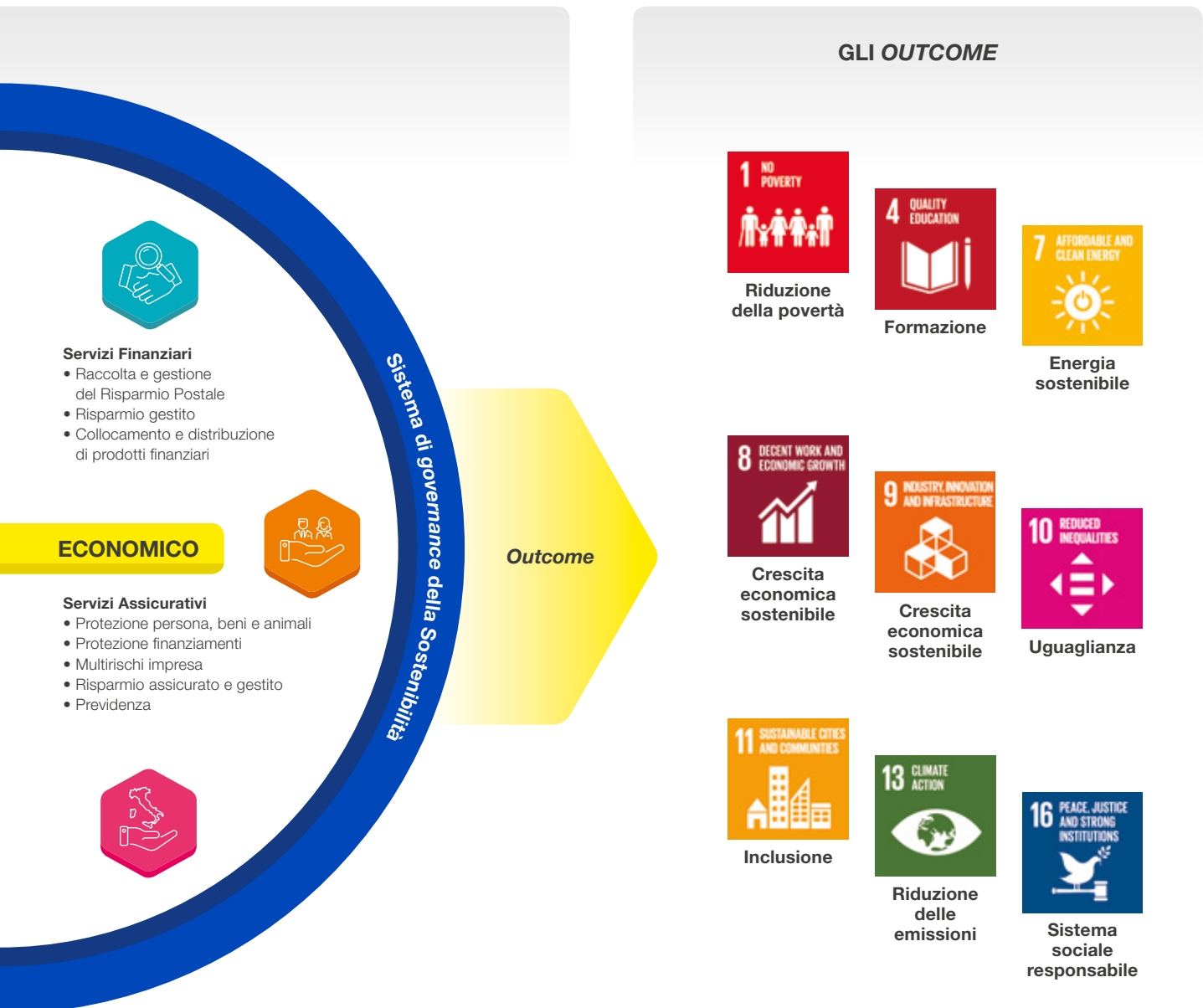
VALORE

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

- un focus prioritario sull'evoluzione delle esigenze dei clienti;
- crescita sostenibile dei dividendi, in linea con il miglioramento delle prestazioni operative del Gruppo.

Motore di questo processo di creazione di valore nel tempo è il caratteristico modello di *business* di cui si è dotata l'Azienda per raggiungere gli obiettivi che il Gruppo si è posto per ciascun settore di operatività nel Piano Strategico Integrato con gli obiettivi ESG. In particolare, come anticipato, Poste Italiane opera come un gruppo industriale integrato attraverso *Strategic Business Unit* specializzate per attività che condividono la rete di distribuzione multicanale e la *governance* unitaria del Gruppo.

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



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

Pur essendo caratterizzati da eterogeneità, i capitali su cui si fonda la *business* di Poste Italiane possiedono peculiarità che li rendono declinabili in modo specifico e misurabili attraverso indicatori di *performance*. La tabella che segue illustra le caratteristiche di ciascuno e rimanda ai paragrafi del presente documento in cui ne viene fornita una più ampia descrizione.

CAPITALE	DESCRIZIONE	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
 <b>Finanziario</b>	Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Patrimonio netto e passivo</li> <li>■ GRI 201-1 Valore economico diretto, generato e distribuito</li> <li>■ Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>■ FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Andamento patrimoniale e finanziario consolidato</li> <li>■ Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i></li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Fisico-strutturale</b>	Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Percentuale di gare espletate sulla base di criteri ambientali e sociali</li> <li>■ FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate</li> <li>■ Numeri dei servizi digitali</li> <li>■ Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti</li> <li>■ Dati sulla flotta aziendale</li> <li>■ Dati sulla flotta per il trasporto aereo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>■ Inclusione finanziaria</li> <li>■ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>■ Impatti ambientali degli immobili</li> <li>■ Impatti ambientali della logistica</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Intellettuale</b>	Proprietà intellettuale, sistema procedurale/organizzativo, reputazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GRI 205 Anticorruzione</li> <li>■ GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti</li> <li>■ Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>■ Numeri dei servizi digitali</li> <li>■ Numero dei contatti gestiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>■ Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i></li> <li>■ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Umano</b>	Conoscenze e competenze del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione</li> <li>■ GRI 401 Occupazione</li> <li>■ GRI 402 Relazioni industriali</li> <li>■ GRI 403 Salute e sicurezza</li> <li>■ GRI 404 Formazione e istruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>■ Tutela dei diritti umani in azienda</li> <li>■ Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>■ Relazioni con le parti sociali</li> <li>■ Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>■ Formazione e sviluppo del personale</li> <li>■ <i>Welfare</i> e benessere del personale</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Sociale-relazionale</b>	<i>Partnership</i> e relazioni con gli <i>stakeholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conciliazioni</li> <li>■ Iniziative nella comunità</li> <li>■ Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa</li> <li>■ Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni</li> <li>■ Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate</li> <li>■ Esperienza dei clienti negli Uffici Postali</li> <li>■ Reclami dei clienti per tipologia</li> <li>■ Soddisfazione dei clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tutela dei diritti umani in azienda</li> <li>■ Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</li> <li>■ Dialogo e trasparenza con le istituzioni</li> <li>■ Inclusione finanziaria</li> <li>■ Qualità e <i>Customer Experience</i></li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Naturale</b>	Risorse naturali e servizi dell'ecosistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GRI 301 Materiali</li> <li>■ GRI 302 Energia</li> <li>■ GRI 303 Acqua</li> <li>■ GRI 305 Emissioni</li> <li>■ GRI 306 Effluenti e rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impatti ambientali degli immobili</li> <li>■ Impatti ambientali della logistica</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>

## Le Strategic Business Unit

Per implementare la visione strategica di Poste Italiane, ogni *Strategic Business Unit* – che è stata caratterizzata da gradualità e costanti riorganizzazioni delle divisioni operative nel corso del tempo – ha obiettivi specifici che, visti nel complesso, permettono di rafforzare la crescita e la sostenibilità del *business* dell'intero Gruppo Poste Italiane.



### Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Il *business* di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è al centro delle operazioni di Poste Italiane. Poste Italiane pianifica e gestisce i prodotti e servizi commerciali relativi alla corrispondenza, servizi integrati, pacchi, corriere espresso e soluzioni logistiche, catena logistica integrata, gestendo l'intero processo che comprende accettazione, raccolta, smistamento, trasporto, consegna e gestione dei resi, anche attraverso i servizi forniti dalle sue controllate (Postel S.p.A., SDA S.p.A. e Mistral Air S.p.A.). La catena logistica, che è integrata a livello territoriale, è strutturata su due livelli: un livello di coordinamento e un livello operativo. Il livello di coordinamento è gestito da sei aree logistiche, ciascuna delle quali copre un'area regionale o multiregionale, responsabili di garantire il corretto svolgimento del processo logistico *end-to-end* per tutti i prodotti e servizi. A livello operativo, ogni macro area logistica è composta da Centri di Smistamento e Centri di Distribuzione. Questi centri assicurano consegne specializzate, servizi a valore aggiunto, servizi di messaggistica, consegna di invii non recapitabili e accettazione per i grandi clienti



### Pagamenti, Mobile e Digitale

Il segmento Pagamenti, Mobile e Digitale (PMD) – nato con la finalità di creare un polo d'offerta unico verso la clientela *retail*, *business* e PA, che metta a fattor comune le competenze distintive del Gruppo Poste Italiane in tali ambiti – si pone l'obiettivo di rappresentare un presidio accentrato dei servizi di pagamento, nonché essere il centro di competenza a supporto dell'implementazione della strategia digitale del Gruppo. Il settore accoglie i servizi di incasso e pagamento del patrimonio destinato a BancoPosta (gestiti in *outsourcing*), i prodotti di monetica e i servizi resi da PosteMobile (ridenominata PostePay dal 1° ottobre 2018), che negli anni ha sviluppato esperienza in ambito digital e a supporto del "*mobile-banking* e *mobile-payment*". Al settore PMD è altresì affidata la valorizzazione della partecipazione in SIA S.p.A.



### Servizi Finanziari

Poste Italiane fornisce servizi finanziari basati su un modello di servizio incentrato sulla distribuzione di prodotti di terzi in assenza di rischio di credito, forniti attraverso una specifica piattaforma di distribuzione. L'Azienda punta a raggiungere una crescita sostenibile, basata sull'allocazione efficiente del capitale e una vasta gamma di prodotti. In tale ambito rilevano il rinnovo del contratto di collocamento del risparmio postale firmato a fine 2017 con Cassa depositi e prestiti, l'accordo di distribuzione triennale firmato nell'aprile 2018 con Intesa Sanpaolo, l'accordo con Unicredit per la distribuzione dei prestiti e la conclusione definitiva nel marzo 2018 di una serie di accordi con il Gruppo Anima per una più stretta collaborazione nei servizi di gestione patrimoniale. I servizi, forniti da BancoPosta, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, riguardano: sviluppo prodotti; gestione del contante/depositi da clienti pubblici e privati e relativi investimenti; prodotti di risparmio postale; raccolta e pagamento di servizi; collocazione e distribuzione di prodotti finanziari e assicurativi; servizi di monetica



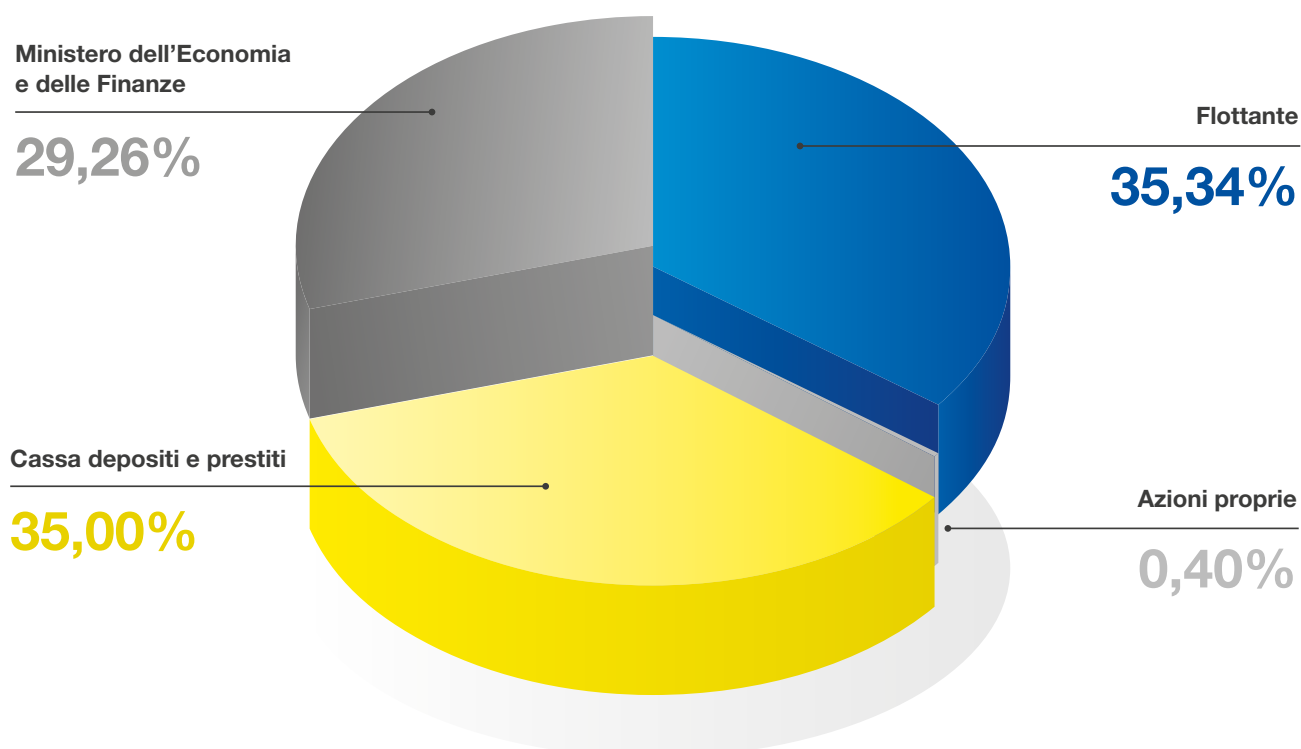
### Servizi Assicurativi

I servizi assicurativi sono gestiti dal Gruppo assicurativo PosteVita, che comprende la capogruppo PosteVita (compagnia di assicurazioni sulla vita), la sua controllata PosteAssicura (compagnia di assicurazioni su proprietà e danni) e Poste Welfare Servizi (società che fornisce ai propri clienti servizi di assistenza nell'ambito della gestione di fondi sanitari, servizi di acquisizione e convalida banche dati). I servizi assicurativi sono distribuiti da BancoPosta, attraverso la rete di distribuzione di Poste Italiane. I processi aziendali sono focalizzati sullo sviluppo e la gestione di prodotti e servizi assicurativi per i clienti. Tali processi consistono in attività relative allo "sviluppo di prodotti e riassicurazione" e includono le seguenti attività: valutazione della domanda dei clienti; creazione e sviluppo prodotti, in coordinamento con BancoPosta; riassicurazione; attività relative alla sottoscrizione e gestione di polizze; sottoscrizione; gestione operativa; gestione delle richieste di informazioni e dei reclami; attività di gestione finanziaria



## 4. Governance e modello di *risk management* integrato

### Azionariato



Nel periodo compreso tra il 4 e il 15 febbraio 2019, Poste Italiane ha acquistato n. 5.257.965 azioni proprie al prezzo medio unitario di 7,608 euro, per un controvalore complessivo di circa 40 milioni di euro. Gli acquisti sono stati effettuati in esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli azionisti del 29 maggio 2018, nell'ambito di un programma il cui avvio è stato comunicato al mercato il 1° febbraio 2019, ai sensi dell'art. 144-bis del Regolamento Consob 11971/1999.

L'acquisto di azioni proprie è finalizzato alla costituzione di un "magazzino" titoli per un controvalore fino a 50 milioni di euro - corrispondenti a circa 7 milioni di azioni, pari a meno dell'1% del capitale - anche in relazione a eventuali piani di incentivazione per il personale.

Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è sottoposta al controllo del Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF) che ne detiene complessivamente il 64,26% del capitale, di cui il 29,26% in via diretta e il 35% in via indiretta per il tramite di Cassa depositi e prestiti, a sua volta controllata dal MEF.

# Organi di Amministrazione e Controllo

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE<sup>1</sup>

### Presidente

Maria Bianca Farina

### Amministratore Delegato

Matteo Del Fante

### Consiglieri

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

## COLLEGIO SINDACALE<sup>2</sup>

### Presidente

Mauro Lonardo

### Sindaci Effettivi

Alessia Bastiani  
Maurizio Bastoni

### Sindaci Supplenti

Marina Colletta  
Antonio Santi  
Ermanno Sgaravato

## ORGANISMO DI VIGILANZA<sup>3</sup>

### Presidente

Nadia Fontana

### Componenti

Paolo Casati<sup>4</sup>  
Carlo Longari

## MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI DELEGATO AL CONTROLLO SU POSTE ITALIANE

Francesco Petronio

## SOCIETÀ DI REVISIONE

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ<sup>5</sup>

Antonella Guglielmetti (Presidente)  
Giovanni Azzone  
Francesca Isgrò  
Roberto Rossi

## COMITATO REMUNERAZIONI<sup>5</sup>

Carlo Cerami (Presidente)  
Giovanni Azzone  
Roberto Rossi

## COMITATO NOMINE E CORPORATE GOVERNANCE<sup>5</sup>

Roberto Rao (Presidente)  
Antonella Guglielmetti  
Mimi Kung

## COMITATO PARTI CORRELATE E SOGGETTI COLLEGATI<sup>5</sup>

Francesca Isgrò (Presidente)  
Carlo Cerami  
Mimi Kung  
Roberto Rao

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019.
2. Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2016 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018. Il 30 gennaio 2017 il Sindaco supplente Andrea Bonechi ha rassegnato le proprie dimissioni dall'incarico, pertanto l'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 ha nominato sindaco supplente Antonio Santi.
3. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 24 maggio 2016 per la durata di 3 anni. Carlo Longari è stato nominato dal CdA del 7 novembre 2018 in sostituzione di Giulia Bongiorno che si è dimessa il 12 marzo 2018.
4. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A..
5. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 28 aprile 2017. Nella riunione del 19 febbraio 2018 il CdA ha ridenominato il Comitato Nomine e il Comitato Controllo e Rischi rispettivamente Comitato Nomine e Corporate Governance e Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

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

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

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

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

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare l'andamento della gestione e deliberare in merito ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2018 si è riunito 14 volte. Dei nove membri del Consiglio sette sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina delle società quotate e otto sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF e dallo Statuto sociale.

In conformità a quanto disposto dal Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore Delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. Quest'ultimo è interamente composto da amministratori indipendenti, con funzioni e competenze previste dalla normativa sulle operazioni con parti correlate e soggetti collegati. Il Consiglio, nella adunanza del 25 gennaio 2018, ha provveduto, in linea con quanto raccomandato dal Codice di autodisciplina, a definire i criteri per la definizione delle Operazioni di significativo rilievo strategico, economico, patrimoniale o finanziario mantenendole nell'ambito della propria competenza.

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

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

Il **Collegio Sindacale** in carica è costituito da tre membri effettivi e tre membri supplenti. Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale si è riunito 36 volte.

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

La **revisione legale dei conti** è affidata per gli esercizi 2011/2019 alla società di revisione PricewaterhouseCoopers; l'incarico è stato attribuito ai sensi del D.Lgs. 39/2010 di "Attuazione della Direttiva 2006/43/CE, relativa alle revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati". In vista della scadenza del mandato novennale per la revisione legale (bilancio al 31 dicembre 2019) la Società, in linea con le disposizioni del D.Lgs. 39/2010 come modificato dal D.Lgs. 135/2016, sotto la responsabilità e supervisione del Collegio Sindacale, ha avviato nel corso del 2018 il processo di selezione del nuovo revisore unico di Gruppo per il novennio 2020-2028. Nei primi tre mesi del 2019 si è conclusa la gara sulla base del cui esito il Collegio Sindacale ha formulato la propria proposta motivata per l'identificazione del nuovo revisore che verrà presentata all'Assemblea del 28 maggio 2019.

Con riferimento alla *governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nell'apposito regolamento.

Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014 delle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, Poste Italiane, nell'esercizio dell'attività finanziaria presso il pubblico, è equiparabile - ai fini dell'applicazione delle disposizioni sul governo societario - alle banche di maggiori dimensioni e complessità operativa.

Nel corso del 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane si è riunito 14 volte in occasione delle quali sono stati esaminati i seguenti principali argomenti e assunte le relative delibere di competenza.

DATA	PRINCIPALI DELIBERE
<b>25 gennaio 2018</b>	Proposta di Modifica del Patrimonio BancoPosta; Apporto di nuovi mezzi patrimoniali da parte di Poste Italiane al Patrimonio BancoPosta per il riequilibrio del <i>leverage ratio</i>  Proposta di Modifica del Patrimonio BancoPosta (rimozione del vincolo di destinazione ramo d'azienda "pagamenti e monetica"); Evoluzione della controllata PosteMobile: (A) autorizzazione all'istituzione di un patrimonio destinato alla monetica e prestazione dei servizi di pagamento, (B) trasformazione in Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) ibrido; Conferimento poteri per avvio iter di autorizzazione Banca d'Italia  Adesione all'aumento di capitale di Anima Holding S.p.A.
<b>19 febbraio 2018</b>	Risultati preliminari relativi all'esercizio 2017, proposta di dividendo
<b>26 febbraio 2018</b>	Approvazione Piano Industriale <i>Deliver 2022</i>
<b>29 marzo 2018</b>	Progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2017 della società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2017  Proposta di distribuzione degli utili
<b>19 aprile 2018</b>	Aggiornamento Codice Etico di Gruppo  Aggiornamento Linee Guida Segnalazione Violazioni ( <i>Whistleblowing</i> )  Linee Guida <i>Privacy</i> (GDPR)
<b>27 aprile 2018</b>	Autorizzazione all'acquisto e alla disposizione di azioni proprie
<b>9 maggio 2018</b>	Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2018
<b>29 maggio 2018</b>	Contratto pluriennale con Amazon per i servizi di recapito di prodotti postali (pacchi)
<b>28 giugno 2018</b>	Aggiornamento Modello 231
<b>1 agosto 2018</b>	Relazione finanziaria semestrale del Gruppo al 30 giugno 2018  Aggiornamento Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo e nomina del Responsabile della Funzione Antiriciclaggio di Gruppo  Linea Guida Sostenibilità "Il processo ESG ( <i>Environmental Social and Governance</i> ) nel Gruppo Poste Italiane"  Linea Guida relativa all'applicazione del requisito di indipendenza dei componenti del Consiglio di Amministrazione
<b>20 settembre 2018</b>	Informativa e analisi concernenti l'avvenuto completamento del piano di adeguamento IT previsto dal provvedimento di autorizzazione dell'IMEL e successivo invio a Banca d'Italia dell'estratto del verbale del Consiglio stesso come richiesto dall'Autorità ai fini dell'iscrizione di PosteMobile S.p.A. all'Albo degli IMEL  Aggiornamento del Piano Industriale di SDA Express Courier e autorizzazione alla ricapitalizzazione della stessa per complessivi 50 milioni di euro
<b>18 ottobre 2018</b>	Accensione di linee di credito <i>committed</i> ( <i>Revolving credit facilities</i> ) fino ad un massimo di 2 miliardi di euro con durata massima 36 mesi  Modifica delle Linee Guida della Gestione Finanziaria di Poste Italiane  Approvazione del progetto di esternalizzazione della "Gestione Finanziaria BancoPosta" da BancoPosta a BancoFondi SGR

DATA	PRINCIPALI DELIBERE
7 novembre 2018	Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 2018
	Operazione di rafforzamento patrimoniale della controllata Poste Vita
	Approvazione della presentazione della domanda di adesione di Poste Italiane S.p.A. al regime di Adempimento Collaborativo ai sensi del D.Lgs. 128/2015 e approvazione della Strategia Fiscale del Gruppo Poste Italiane
	Approvazione della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane
	Approvazione delle nuove Linee Guida per la gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati
13 dicembre 2018	Accordo integrativo del contratto di cessione di Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale S.p.A. sottoscritto in data 8 febbraio 2017 tra Poste Italiane e Invitalia
	Approvazione <i>policy</i> sui diritti umani
	Approvazione Testo Unico Sicurezza: Rapporto Rischio informatico 2018
	Rinnovo della convenzione biennale per il 2019-2020 tra MEF e Poste Italiane che regola la remunerazione dell'impiego della raccolta da conti correnti postali intestati alla Pubblica Amministrazione

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

DNF

In un contesto caratterizzato da una elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali e nel processo di creazione di valore.

Per promuovere e mantenere un adeguato Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi ("SCIGR"), Poste Italiane utilizza strumenti organizzativi, informativi e normativi che permettono di identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi di Gruppo.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane<sup>6</sup> poiché consente al Consiglio di Amministrazione di perseguire l'obiettivo prioritario di creazione di valore nel medio-lungo periodo definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi aziendali.

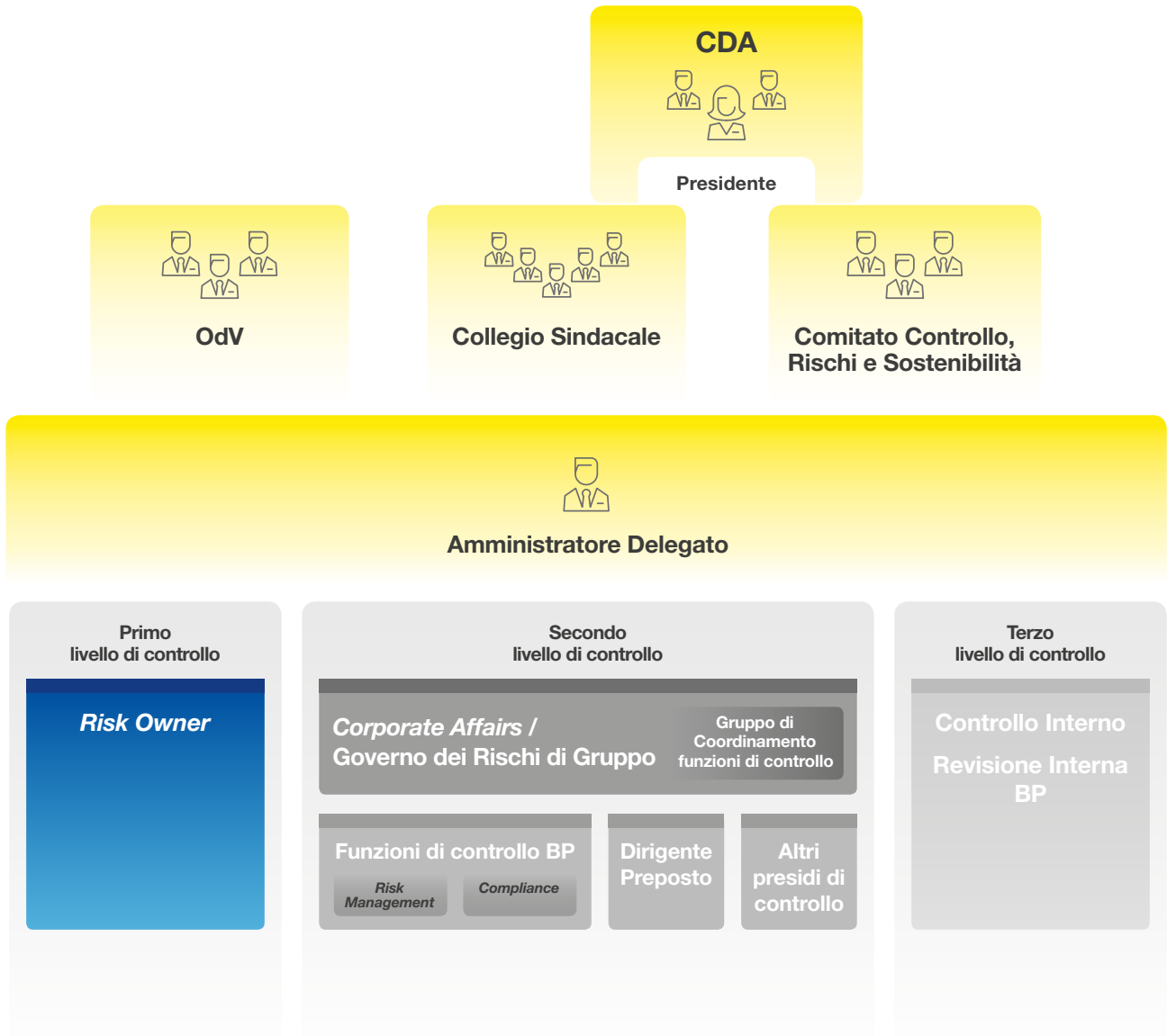
Per questo, l'Azienda si è adoperata per l'adozione di un SCIGR integrato sia dal punto di vista interno che esterno al Sistema. Da una parte, infatti, le sue componenti devono risultare coordinate e interdipendenti tra loro e, dall'altra, il Sistema nel suo complesso, deve risultare integrato nel generale assetto organizzativo, amministrativo e contabile aziendale.

Il SCIGR di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo, e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, nonché mediante la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale.

6. Per maggiori approfondimenti sul sistema di *Corporate Governance* di Poste Italiane si rinvia alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari per l'esercizio 2018.

### IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI DI POSTE ITALIANE



## Modello di *risk management* e analisi dei rischi

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Governo dei Rischi di Gruppo (“GRG”), nell’ambito della funzione *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l’armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l’implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, nel corso del 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l’analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG e reputazionali, nonché di compliance alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Si realizza così lo strumento per la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

Di seguito si riportano i principali rischi connessi alle attività del Gruppo Poste Italiane.

CATEGORIA DEI RISCHI	DESCRIZIONE
<b>Strategici</b>	Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> dalla funzione GRG, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (es. perdite, maggiori costi per ritardi/mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (es. soddisfazione della clientela)
<b>Operativi</b>	Rischi di subire perdite derivanti dall’inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell’ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo ( <i>Risk Management</i> BancoPosta, <i>Risk Management</i> Gruppo Poste Vita, <i>Risk Management</i> BancoPosta Fondi SGR e <i>Risk Management</i> PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione GRG. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico, ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro, e in particolare di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l’utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare di accesso nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli Uffici Postali o in aree riservate da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché di limitata protezione dei beni/patrimonio di Poste italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali
<b>Non conformità alle norme</b>	Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L.262/05, <i>Privacy</i> , <i>Market Abuse</i> , o connessi all’introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (es. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all’introduzione di nuove norme per la gestione e sviluppo dei servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell’attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli <i>standard</i> di qualità del servizio regolati dalla AGCom
<b>Reputazionali</b>	Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli <i>stakeholder</i> del Gruppo, per i quali il <i>framework</i> adottato prevede l’attivazione di un intervento di analisi e di gestione ( <i>stakeholder engagement</i> ) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l’attività del Gruppo è fisiologicamente esposta rileva l’andamento delle <i>performance</i> di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del Risparmio Postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, <i>certificates</i> e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR) nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all’attività di corrispondenza e recapito pacchi

Il processo di gestione dei **rischi finanziari** è regolamentato e vigilato dalle Autorità (Banca d’Italia e IVASS) e viene presidiato dalle strutture di *Risk Management* dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Governo dei Rischi di Gruppo.

I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all’operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell’attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati.

I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all’aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.

Di seguito si riporta una declinazione dei principali rischi relativi alla gestione finanziaria.

CATEGORIA DEI RISCHI	DESCRIZIONE
<b>Spread</b>	Rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento del merito creditizio dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile all'incremento del divario (cosiddetto <i>spread</i> ) tra tassi di rendimento dei debiti sovrani e al conseguente impatto di tale incremento sul <i>fair value</i> dei titoli eurogovernativi e <i>corporate</i> . Per il Gruppo Poste Italiane rileva in particolare il rischio <i>spread</i> dei titoli di Stato italiani verso quelli tedeschi che influisce sul <i>fair value</i> dei titoli dello Stato Italiano presenti nei portafogli del Gruppo, il cui valore nozionale complessivo al 31 dicembre 2018 ammonta a 126 miliardi di euro (148 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi) <sup>7</sup> . A fine 2018 lo <i>spread</i> sui titoli governativi decennali si è attestato a 250bps. Il rendimento del BTP 10 anni, che a inizio dell'anno era pari al 2% ha registrato un valore a fine anno al 2,74%, con un picco a 3,70% nel mese di ottobre 2018. Al 31 dicembre 2018 il portafoglio titoli (51 miliardi di euro di valore nozionale dei titoli del Patrimonio BancoPosta) ha evidenziato minusvalenze latenti per circa 1,7 miliardi di euro. Tuttavia si evidenzia che all'inizio dell'anno sono state effettuate operazioni di compravendita di titoli che hanno comportato plusvalenze di 379 milioni di euro in linea con gli obiettivi 2018. Nel corso del 2018 sono state effettuate anche operazioni di vendita <i>forward</i> con valuta di regolamento 2019 (anticipo <i>execution</i> attività con impatto sulle plusvalenze 2019) e acquistati titoli che presentano rendimenti superiori a quanto previsto nel Piano Industriale con un conseguente effetto positivo sulla profittabilità del portafoglio. Sempre con riferimento agli effetti dell'allargamento dello <i>spread</i> , si ricorda che le variazioni delle riserve di <i>fair value</i> del Patrimonio BancoPosta non sono computate ai fini del rispetto dei requisiti patrimoniali. Ulteriore conseguenza dell'aumento dello <i>spread</i> è l'effetto sull'indice <i>Solvency Ratio</i> di Poste Vita che al 31 dicembre 2018 si attesta a 211%, in diminuzione rispetto al 279% rilevato a dicembre 2017. Nel corso del 2018, stante l'andamento dello <i>spread</i> e le tensioni sul <i>Solvency Ratio</i> , la Compagnia ha valutato e implementato misure a sostegno del <i>Solvency Ratio</i> tra cui il ricorso ai cd. <i>Ancillary Own Funds</i> (AOF) ovvero elementi non patrimoniali rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri. L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte di Poste Italiane di una lettera di impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita per un ammontare massimo di 1.750 milioni di euro. A seguito dell'autorizzazione di IVASS, la lettera di impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia potrà essere computata tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (Tier 2 - AOF), ai sensi della Direttiva <i>Solvency II</i> e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, entro i limiti di capienza disponibile, ovvero per un ammontare pari a circa 1.000 milioni di euro al 31 dicembre 2018, con un impatto positivo sul <i>Solvency Ratio</i> di circa +24 p.p.
<b>Prezzo</b>	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici relativi al singolo strumento o al suo emittente, sia da fattori sistemici che influenzino il mercato
<b>Credito</b>	Rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive. In relazione a specifici ricavi e crediti verso lo Stato e le amministrazioni centrali e locali, regolamentati da disposizioni di legge e da appositi contratti e convenzioni, la puntuale corresponsione dei compensi dipende dalla disponibilità di risorse nel bilancio dello Stato o degli enti pubblici interessati.
<b>Liquidità</b>	Rischio che il Gruppo Poste non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi o di smobilizzare efficacemente i propri attivi sul mercato ( <i>market liquidity risk</i> ) ovvero a condizioni di mercato ( <i>funding liquidity risk</i> ). Il Gruppo Poste Italiane adotta una politica finanziaria mirata a minimizzare il rischio attraverso la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti; la disponibilità di linee di credito rilevanti in termini di ammontare e numero di banche affidanti e l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo
<b>Tasso di interesse sul <i>fair value</i></b>	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o trasformati in tasso fisso mediante operazioni di copertura di <i>cash flow hedge</i> e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa ( <i>spread</i> sul parametro di tasso) degli strumenti finanziari a tasso variabile o trasformati in tasso variabile mediante operazioni di copertura di <i>fair value hedge</i> . Tali rischi risultano tanto più significativi quanto maggiore è la <i>duration</i> dello strumento finanziario
<b>Tasso di interesse sui flussi finanziari</b>	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di interesse sul mercato. Può derivare dal disallineamento - in termini di tipologie di tasso, modalità di indicizzazione e scadenze - delle poste finanziarie attive e passive tendenzialmente destinate a permanere fino alla loro scadenza contrattuale o attesa (c.d. <i>banking book</i> ) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi
<b>Tasso di inflazione sui flussi finanziari</b>	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato
<b>Valuta</b>	Rischio di fluttuazione di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. A tale rischio sono esposti principalmente i crediti e debiti commerciali verso corrispondenti esteri, gli investimenti in titoli azionari e le quote di taluni fondi detenuti

7. Gli ammontari indicati non tengono conto del nozionale di acquisti e vendite a termine di titoli per un nozionale complessivo di circa 3 miliardi di euro.



CATEGORIA DEI RISCHI	DESCRIZIONE
<b>Downgrading di Poste Italiane</b>	<p>Rischio di <i>downgrading</i> del <i>Rating</i> assegnato a Poste Italiane da tre agenzie il cui ultimo aggiornamento è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Standard &amp; Poors</i>: BBB/Negative</li> <li>■ <i>Moody's</i>: Baa3/Stable</li> <li>■ <i>Fitch</i>: BBB/Negative</li> </ul> <p>Un eventuale <i>downgrading</i> dovuto a un significativo peggioramento del merito di credito di Poste Italiane, in particolare se al di sotto della soglia <i>investment grade</i>, potrebbe avere un impatto sul <i>cost of funding</i> di Poste Italiane e potenzialmente condizionare l'accesso di Poste ad alcune forme di finanziamento, tra cui il mercato dei capitali.</p>
<b>Downgrading della Repubblica Italiana</b>	<p>Rischio di <i>downgrading</i> della Repubblica Italiana a cui Poste Italiane è indirettamente esposta al. Il <i>rating</i> di Poste Italiane è infatti strettamente correlato a quello dello Stato Sovrano e sulla base delle metodologie attualmente utilizzate dalle agenzie di <i>rating</i>, ulteriori declassamenti dell'Italia possono determinare analoghi effetti sul <i>rating</i> di Poste Italiane.</p> <p>Inoltre, eventuali nuovi <i>downgrading</i> dell'Italia e in particolare declassamenti a livelli sub <i>Investment grade</i> potrebbero causare un ulteriore allargamento del differenziale tra il rendimento dei titoli di Stato italiani e quelli tedeschi, determinando gli effetti descritti nella categoria di "Rischio <i>Spread</i>".</p>

## L'Integrazione dei rischi e la sostenibilità di Poste Italiane

Nel corso del 2018 Poste Italiane ha sviluppato un *framework* con l'obiettivo prioritario di integrare i principi ESG *Environmental, Social and Governance* nella strategia, nella *governance* e nei processi aziendali e in tal senso Poste Italiane ha intrapreso da tempo un percorso che mira, da un lato, a migliorare la consapevolezza e la conoscenza del rischio reputazionale e, dall'altro, a integrare a tutti gli effetti la sostenibilità nella strategia aziendale. Tale percorso è strettamente correlato a scelte in risposta a fenomeni di contesto, come l'evoluzione delle esigenze informative degli investitori, le spinte normative e la crescente attenzione degli *stakeholder*, che rendono necessario per Poste Italiane andare ben oltre gli attuali obblighi normativi, elaborando apposite linee guida intersettoriali e definendo in maniera inclusiva, aperta e trasparente, un piano di azione in materia di sostenibilità in grado di sostenere adeguatamente le strategie aziendali e conferire valore condiviso a tutti i suoi elementi distintivi.

Ad Agosto 2018, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, previo parere del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, ha approvato le Linee Guida ESG che definiscono le attività svolte dal Gruppo Poste Italiane con riferimento alle tematiche di Sostenibilità, tra cui rientra a tutti gli effetti l'integrazione trasversale, uniforme e coerente, dei principi alla base del concetto di sostenibilità alle diverse attività aziendali, il coinvolgimento permanente, trasparente e proattivo degli *stakeholder* e il presidio del rischio reputazionale ad essi associato.

Le Linee Guida ESG prevedono tra l'altro, il Gruppo Interfunzionale di Sostenibilità (GIS), costituito da esponenti delle funzioni aziendali centrali e delle società del Gruppo, contribuiscono all'attuazione della strategia di sostenibilità e sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi inclusi nel Piano Strategico ESG, in quanto titolari delle risorse, degli strumenti e del *know-how* necessari per la relativa implementazione.

Attraverso l'attuazione di tale processo si perseguono i seguenti principali obiettivi:

- individuare e coinvolgere gli *stakeholder* nelle varie fasi del processo, nell'ottica di una partecipazione diffusa, condivisa e di prossimità rispetto agli obiettivi in ambito ESG integrati nella strategia del Gruppo;
- individuare le principali aree rilevanti (materialità) per la realizzazione di una politica di Sviluppo Sostenibile da parte del Gruppo Poste Italiane in coerenza con le analisi di scenario e con la prospettiva degli *stakeholder* di riferimento;
- identificare i rischi di *business* e reputazionali con particolare attenzione a quelli ESG (rischi in ambito sociale – inclusi i rischi sui diritti umani e rischi ambientali collegati al *climate change*);
- implementare le azioni definite e condivise, attraverso il coordinamento delle diverse funzioni coinvolte;
- utilizzare strumenti e modelli di monitoraggio delle iniziative in ambito sostenibilità, nonché i relativi indici che misurano le *performance* di Gruppo, che sono implementati all'interno di una piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*);
- garantire il *reporting* integrato rivolto principalmente agli investitori, che illustra come la strategia, la *governance*, le *performance* e le prospettive di un'organizzazione, consentono di creare valore lungo il breve, medio e lungo termine;
- promuovere la diffusione di una cultura aziendale sempre più orientata a uno sviluppo sostenibile, attraverso la definizione di specifiche *policy* e di idonee campagne di comunicazione sia verso l'esterno che verso l'interno.

Il livello di integrazione delle strategie di sostenibilità nella struttura societaria rappresenta un indicatore di robustezza dei processi di *governance* delle aziende per comprendere come vengono gestiti i fattori non *financial*.

Poste Italiane è rientrata nella “*Top Ten*” dell’*Integrated Governance Index* 2018.

Nel 2018 Poste Italiane si posiziona all’undicesimo posto dell’*Integrated Governance Index* (IGI) su 47 società, ottenendo il decimo miglior punteggio e rientrando quindi nella “*Top Ten*”. Poste Italiane totalizza quasi il 65% dei punti assegnabili. Il punteggio si colloca sopra la media del campione complessivo (54,5%). Inoltre, a livello di settore, Poste Italiane si posiziona terza, a ridosso del secondo miglior punteggio e sempre al di sopra della media (56,2%).

L’IGI nasce all’interno del nuovo Osservatorio sulla *Governance* Integrata ed è realizzato attraverso il coinvolgimento delle prime 100 società italiane per capitalizzazione. L’IGI fotografa l’infrastruttura e i processi di *governance* delle aziende per comprendere come vengono gestiti i fattori non *financial* e valuta il grado di comprensione e studio dell’*integrated governance* da parte della società.

## 5. Performance

### Contesto macroeconomico

Nel corso del 2018 il quadro macroeconomico internazionale è stato positivo anche se l'espansione globale si è indebolita. Il ciclo economico ha toccato il suo apice all'inizio del 2018 e nel resto dell'anno la crescita è gradualmente diminuita. L'OCSE, nell'*Interim Economic Outlook* di novembre 2018, ha previsto infatti una crescita globale del 3,7%, in linea con il dato 2017, ma ha abbassato le stime per il 2019 a 3,5%, contro il 3,7% previsto a settembre. L'OCSE ha evidenziato anche dinamiche eterogenee tra i paesi, in particolare nell'Area Euro l'attività economica ha rallentato più di quanto atteso<sup>8</sup>.

La moderazione della crescita ha portato un raffreddamento del prezzo delle materie prime. Il petrolio, dopo i significativi rialzi del terzo trimestre (82,69 \$ al barile il 28 settembre), ha chiuso l'anno a 54,15 \$ al barile. L'accordo di inizio dicembre tra OPEC e Russia per un taglio dell'offerta di petrolio ha probabilmente evitato una ulteriore discesa dei prezzi ma potrebbe non essere sufficiente a riportare le quotazioni a valori prossimi a 80 \$ in presenza di una domanda mondiale attesa più debole<sup>9</sup>.

Le tensioni commerciali stanno influenzando il commercio internazionale. L'incertezza generata dal protezionismo USA indebolisce la fiducia degli operatori e rischia di rallentare gli investimenti, con conseguenze sulla crescita e l'occupazione.

Gli **Stati Uniti** hanno risentito in modo limitato delle tensioni commerciali e la crescita continua a essere la più vivace tra le economie avanzate anche grazie agli stimoli fiscali. Il terzo trimestre ha evidenziato una crescita tendenziale del PIL del 3,5% annuo anche se in rallentamento rispetto al 4,2% del trimestre precedente. La bilancia commerciale mostra invece un allargamento del deficit, con un calo dell'export del 3,5% a fronte dell'aumento dell'import del 9,1%, dati che rafforzano le politiche protezionistiche dell'attuale amministrazione. La Banca Centrale, dopo l'aumento del costo del denaro di dicembre che ha portato i FED Funds dal 2,25% al 2,5%, ha ridotto le prospettive di ulteriori strette monetarie nel corso del 2019 data la bassa inflazione. Per il 2019 gli investitori prevedono una crescita sostenuta ma in leggero calo<sup>10</sup>.

L'economia del **Regno Unito**, nel contesto di generalizzato rallentamento europeo, ha mantenuto un profilo di crescita. La disoccupazione stabile pari a circa il 4% favorisce i consumi, malgrado la crescita dell'inflazione, mentre le esportazioni nette contribuiscono positivamente al PIL favorite da una sterlina debole. Rimane incerto il destino della Brexit<sup>11</sup> e le conseguenze sull'economia e sulle relazioni con l'Europa.

La **Cina** ha chiuso il 2018 con una crescita media pari a 6,6% dopo il 6,8% del 2017. In particolare, nell'ultimo trimestre si è registrato un leggero rallentamento tendenziale rispetto al trimestre precedente (rispettivamente 6,4% e 6,5%). I segnali di moderazione arrivano dai dati della produzione industriale più recenti. In lieve crescita invece gli investimenti, probabile riflesso del mutamento di politica economica teso a riavviare gli investimenti pubblici, in particolare a livello locale. Il Paese sta inoltre rispondendo ai dazi commerciali con politiche fiscali espansive che favoriscono una crescita del reddito disponibile delle famiglie e quindi dei consumi interni<sup>12</sup>.

Dopo il forte progresso del 2017 la crescita dell'**Area Euro** sta rallentando più del previsto; la crescita annuale per il 2018 è stata dell'1,8%, rispetto al +2,5% del 2017. L'avanzo commerciale è in contrazione poiché le imprese europee mostrano una elevata sensibilità alle prospettive del mercato internazionale. La Germania, in particolare, ha registrato un rallentamento che ha indotto il Governo a tagliare le stime di crescita per il 2019 dall'1,8% all'1%. Dal lato dell'offerta, gli indici di attività segnalano minore espansione del manifatturiero, data la riduzione degli ordinativi che si riflette sui servizi. L'indicatore coincidente €-coin<sup>13</sup> a dicembre ha continuato a risentire del peggioramento della fiducia di imprese e consumatori ed è sceso, per il secondo mese consecutivo da 0,47 di novembre a 0,42. Ulteriori cali di fiducia potrebbero comportare un minor sostegno dalla domanda

8. Fonte: Ocse, *Interim Economic Outlook* novembre 2018.

9. Fonte: <https://finanza-mercati.ilsole24ore.com/quotazione-petrolio-brent-wti>.

10. Fonti: Prometeia, Rapporto di previsione - dicembre 2018; Il Sole 24 ore (ottobre e dicembre 2018).

11. Fonti: Prometeia, Rapporto di previsione - dicembre 2018; Il Sole 24 ore (novembre 2018).

12. Fonti: Prometeia, Rapporto di previsione - dicembre 2018; Il Sole 24 ore (gennaio 2019).

13. Indice prodotto dalla Banca d'Italia in collaborazione con il *Centre for Economic Policy Research* (CEPR) che fornisce una stima sintetica del quadro congiunturale corrente nell'area euro in termini di tasso di crescita trimestrale del PIL, depurato dalle componenti più erratiche (stagionalità, errori di misura o volatilità di breve periodo).

interna, finora solida, che si sommerebbe al debole apporto di quella estera. Dopo la fine del *Quantitative Easing*, la BCE si troverebbe nella difficile situazione di avviare il processo di normalizzazione della politica monetaria in un contesto economico in decelerazione<sup>14</sup>.

L'Italia, insieme alla Germania, sta registrando il rallentamento più forte rispetto a quello degli altri paesi europei. Nel quarto trimestre 2018 l'Istat ha certificato un calo congiunturale del PIL dello 0,1% e una variazione acquisita per il 2018 pari a 0,9%<sup>15</sup>. L'incertezza ha condizionato negativamente le scelte delle famiglie negli acquisti e delle imprese nelle decisioni di investimento. La fase di debolezza del ciclo economico ha investito principalmente l'attività industriale; in particolare il settore auto ha sfiorato una discesa del 20% insieme a una flessione del 5,3% dei beni intermedi. Tale fase potrebbe proseguire nei primi mesi del 2019, mentre gli effetti espansivi della manovra economica approvata dal Governo nel mese di dicembre 2018, potrebbero manifestarsi nella seconda parte del 2019<sup>16</sup>.

Il mercato dei titoli governativi europei nel 2018 ha risentito del progressivo rallentamento del ciclo economico dell'Eurozona. Il rendimento del *Bund* a 10 anni ha toccato il massimo l'8 febbraio a 0,80% per poi chiudere l'anno a 0,24%. Il BTP di contro ha risentito dell'incertezza politica che ha accompagnato l'avvio della nuova legislatura: lo *spread* BTP/*Bund* sulla scadenza 10y ha iniziato l'anno a 163 bps e ha raggiunto il suo minimo il 24 aprile a 114bps. Nella seconda parte del 2018 ha raggiunto il massimo a 327bps, per poi diminuire nelle ultime settimane. A fine 2018 lo *spread* sulla scadenza decennale si è attestato a 250bps. Il rendimento del BTP 10 anni, che aveva iniziato l'anno al 2% ha chiuso a 2,74%, dopo aver raggiunto il suo massimo a 3,80%.

## Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

### Andamento economico consolidato

Dati in milioni di euro	2017	2018	Variazioni	
<b>RICAVI DA MERCATO</b>	10.629	10.864	+236	+2%
<b>COSTI TOTALI</b>	9.506	9.366	(140)	-1%
<b>EBIT</b> <i>EBIT Margin %</i>	1.123 10,6%	1.499 13,8%	+376	+34%
<b>UTILE NETTO</b> <i>Utile netto per azione (€)</i>	689 0,53	1.399 1,07	+709	+103%
<b>ROE</b>	10%	18%		
<b>CAPEX</b> <i>% sui ricavi</i>	467 4,4%	538 5,0%	+71	+15%

14. Fonti: Prometeia, Rapporto di previsione - dicembre 2018; Il Sole 24 ore (gennaio 2019).

15. La variazione acquisita del Pil è la crescita annuale che si otterrebbe in presenza di una variazione congiunturale nulla nei restanti trimestri dell'anno.

16. Fonte: Istat, "Pil e indebitamento delle Amministrazioni Pubbliche" - marzo 2018; Istat, "Conti economici trimestrali" - marzo 2019; Il Sole 24 (gennaio 2019).

Il risultato operativo consolidato si attesta a 1.499 milioni di euro e registra una crescita del 34% rispetto all'esercizio precedente (1.123 milioni di euro), principalmente per effetto della crescita dei ricavi di quasi tutti i settori nei quali il Gruppo opera, nonché della riduzione dei costi operativi.

In particolare rilevano la contribuzione al Risultato operativo della *Strategic Business Unit* Finanziario, che si incrementa del 33% passando da 646 milioni di euro del 2017 a 859 milioni di euro nel 2018, e della *Strategic Business Unit* Pagamenti, Mobile e Digitale che cresce del 5% passando da 194 milioni di euro del 2017 a 204 milioni di euro nel 2018.

L'Utile netto si incrementa di 709 milioni di euro, anche per effetto delle imposte anticipate di Poste Vita (385 milioni di euro). CAPEX in forte crescita a sostegno della trasformazione dell'Azienda e dei singoli *business*.

## Conto economico consolidato riclassificato

Variazioni	4° trimestre			Dati economici (in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni	
	2017	2018			2018	2017		
<b>6,5%</b>	<b>178</b>	<b>2.735</b>	<b>2.913</b>	<b>Ricavi</b>	<b>10.864</b>	<b>10.629</b>	<b>236</b>	<b>2,2%</b>
				<i>di cui:</i>				
2,1%	20	971	991	Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.580	3.632	(51)	-1,4%
5,5%	8	150	158	Servizi di Pagamento, mobile e digitale*	592	532	61	11,4%
12,6%	150	1.192	1.342	Servizi Finanziari*	5.221	5.010	211	4,2%
-0,2%	(1)	423	422	Servizi Assicurativi	1.470	1.456	15	1,0%
<b>3,9%</b>	<b>103</b>	<b>2.656</b>	<b>2.759</b>	<b>Costi</b>	<b>8.796</b>	<b>8.961</b>	<b>(165)</b>	<b>-1,8%</b>
				<i>di cui:</i>				
7,3%	134	1.852	1.986	Costo del lavoro totale	6.137	6.093	45	0,7%
2,3%	32	1.364	1.396	di cui costo del lavoro	5.519	5.593	(75)	-1,3%
21,0%	102	488	590	di cui incentivi all'esodo	619	500	119	23,9%
-3,9%	(32)	804	773	Altri costi operativi	2.659	2.868	(209)	-7,3%
<b>94,8%</b>	<b>75</b>	<b>79</b>	<b>154</b>	<b>EBITDA</b>	<b>2.068</b>	<b>1.668</b>	<b>400</b>	<b>24,0%</b>
23,2%	31	133	164	Ammortamenti e svalutazioni	570	545	24	4,5%
<b>81,6%</b>	<b>44</b>	<b>(54)</b>	<b>(10)</b>	<b>EBIT</b>	<b>1.499</b>	<b>1.123</b>	<b>376</b>	<b>33,5%</b>
	<b>1,6%</b>	<b>-2,0%</b>	<b>-0,3%</b>	<b>EBIT Margin</b>	<b>13,8%</b>	<b>10,6%</b>	<b>3,2%</b>	
-457,3%	(66)	14	(52)	Proventi/(Oneri) finanziari	(8)	(55)	47	85,0%
<b>-56,4%</b>	<b>(22)</b>	<b>(39)</b>	<b>(62)</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>1.490</b>	<b>1.067</b>	<b>423</b>	<b>39,6%</b>
n.s.	(400)	(5)	(404)	Imposte	92	378	(286)	-75,8%
<b>n.s.</b>	<b>377</b>	<b>(35)</b>	<b>343</b>	<b>Utile netto</b>	<b>1.399</b>	<b>689</b>	<b>709</b>	<b>102,9%</b>
-	<b>0,26</b>	-	<b>0,26</b>	<b>Utile netto per azione</b>	<b>1,07</b>	<b>0,53</b>	<b>0,54</b>	<b>102,9%</b>

n.s.: non significativo

\* I dati 2018 e 2017 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività conseguente la cessione in favore della neo costituita PostePay S.p.A. (Settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale) del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta (Servizi Finanziari) con efficacia dal 1° ottobre 2018.

Organico del Gruppo	2018	2017	Variazioni	
Numero medio dipendenti*	134.360	138.040	(3.680)	-2,7%
Costo del lavoro ordinario unitario (in migliaia di euro)	41,1	40,8	0,3	0,7%

Investimenti (in milioni di euro)	2018	2017	Variazioni	
Investimenti	538,2	467,4	70,8	15,1%
di cui				
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	416,0	380,0	36,0	9,5%
Pagamenti, Mobile e Digitale	52,5	41,9	10,6	25,4%
Finanziario	44,8	30,4	14,3	47,1%
Assicurativo	24,9	15,1	9,9	65,5%

Dati Patrimoniali e Finanziari (dati in milioni di euro)	2018	2017	Variazioni	
Capitale immobilizzato	3.035	3.077	(42)	-1,4%
Capitale circolante netto	1.737	1.452	285	19,6%
Capitale investito lordo	4.772	4.529	243	5,4%
Fondi diversi e Altre attività/passività	(2.039)	(2.546)	507	-19,9%
Capitale investito netto	2.732	1.983	749	37,8%
Patrimonio netto	8.105	7.550	555	7,4%
Posizione finanziaria netta	(5.372)	(5.567)	195	-3,5%
Posizione finanziaria netta del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	(1.131)	(1.335)	204	-15,3%

\* Dati espressi in *full time equivalent*.

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 10,9 miliardi di euro, segnando una crescita di 236 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente (+2,2%).

Nel dettaglio, i ricavi dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si attestano a 3.580 milioni di euro evidenziando una contrazione dell'1,4% rispetto al 2017 per effetto della riduzione dei volumi della corrispondenza tradizionale e degli altri ricavi, in parte compensati dai risultati del comparto dei pacchi i cui volumi registrano un incremento del 12,6%, passando da 113 milioni di spedizioni del 2017 a 127 milioni di spedizioni nel 2018 e i cui ricavi crescono del 9,8%, passando da 693 milioni di euro a 761 milioni di euro.

I servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale hanno contribuito alla formazione dei ricavi con 592 milioni di euro, in aumento dell'11,4% rispetto al 2017 per effetto delle buone *performance* del comparto della monetica i cui ricavi passano da 238 milioni di euro del 2017 a 291 milioni di euro.

I ricavi dei servizi Finanziari ammontano complessivamente a 5.221 milioni di euro e segnano una crescita del 4,2% rispetto ai 5.010 milioni di euro del precedente esercizio. La variazione, a fronte del miglioramento del margine d'interesse, della buona *performance* del Servizio di Raccolta del Risparmio postale in relazione ai meccanismi previsti dal nuovo Accordo con Cassa depositi e prestiti (+16,6%), nonché del positivo apporto del comparto della Gestione del risparmio, riflette minori plusvalenze realizzate, in linea con la nuova strategia del Gruppo di ridurre la dipendenza dei risultati da effetti non ricorrenti, nonché minori ricavi derivanti dalla cessione della partecipazione in BdM avvenuta il 7 agosto 2017.

Il comparto Assicurativo ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 1.470 milioni di euro, segnando un incremento di 15 milioni euro, pur in presenza della minore raccolta lorda realizzata rispetto al precedente esercizio, (-3,7 miliardi di euro), per effetto dell'incremento del margine finanziario che beneficia invece dell'aumento delle masse gestite, nonché del positivo apporto del ramo danni.

Come anticipato, l'analisi dei costi, che passano da 9 miliardi di euro del 2017 a 8,8 miliardi di euro, evidenzia una riduzione dell'1,8% principalmente ascrivibile alla diminuzione degli Altri costi operativi che ammontano a 2.659 milioni di euro registrando una diminuzione del 7,3% rispetto ai 2.868 milioni di euro del 2017, sul cui saldo incidono maggiori accantonamenti netti a fondi per rischi e oneri in prevalenza legati ai rischi operativi derivanti dal collocamento di quote di alcuni fondi immobiliari da parte della Società negli anni 2002-2005.

Sul costo del lavoro, che si attesta a 6.137 milioni di euro (6.093 milioni di euro nel 2017), incide la riduzione per complessivi 75 milioni di euro della componente ordinaria, connessa alla razionalizzazione degli organici mediamente impiegati nell'esercizio (circa 3.700 FTE in meno rispetto al 2017) e l'incremento del costo per incentivi all'esodo che passa da 500 milioni di euro del 2017 a 619 milioni di euro del 2018 principalmente per effetto dell'accantonamento di un fondo di pre-pensionamento per circa 136 milioni di euro che abilita la possibilità di ulteriori esodi per dipendenti che maturano i requisiti nel corso dei prossimi 5 anni utilizzando gli strumenti normativi vigenti (quali ad esempio il Fondo di Solidarietà e l'art. 4 della Legge Fornero).

Gli Ammortamenti e svalutazioni ammontano a 570 milioni di euro (+4,5% rispetto al 2017).

Gli oneri finanziari netti si attestano a 8 milioni di euro rispetto ai 55 milioni di euro del 2017, che risentivano di oneri da svalutazione per 82 milioni di euro delle *Contingent Convertible Notes* emesse in relazione all'operazione Alitalia del 2014, nonché della svalutazione operata sul Fondo Atlante di 12 milioni di euro.

Le imposte dell'esercizio si attestano a 92 milioni di euro (378 milioni di euro nel 2017) e beneficiano dell'effetto positivo delle imposte anticipate per un valore di 385 milioni di euro rilevate dalla Compagnia Poste Vita sulle differenze temporanee rivenienti dall'applicazione del comma 1-bis dell'art. 111 del TUIR (introdotto con l'art. 38, comma 13 bis del D.L. n. 78 del 31 maggio 2010). Tale norma prevede che la variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita, che in passato rilevava ai fini della base imponibile IRES in maniera piena, concorra a formare il reddito d'esercizio con una limitazione determinata applicando all'ammontare complessivo della variazione stessa uno specifico rapporto percentuale. Per Poste Vita allo stato attuale tale rapporto percentuale è pari al 98,5%.

La Società, come già fatto dai principali operatori del settore, ha avviato una revisione dei processi interni e ha sviluppato e implementato adeguati sistemi informativi a supporto della puntuale valorizzazione e contabilizzazione delle suddette imposte anticipate.

L'esercizio 2018 chiude con un Utile netto di 1.399 milioni di euro (689 milioni di euro nel 2017).

## Andamento patrimoniale e finanziario consolidato

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	1.993	2.053	(60)	-2,9%
Immobilizzazioni immateriali	545	516	29	5,6%
Partecipazioni	497	508	(11)	-2,2%
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>3.035</b>	<b>3.077</b>	<b>(42)</b>	<b>-1,4%</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	6.914	6.170	744	12,1%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.282)	(4.788)	(494)	10,3%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	105	70	35	50,0%
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>1.737</b>	<b>1.452</b>	<b>285</b>	<b>19,6%</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>4.772</b>	<b>4.529</b>	<b>243</b>	<b>5,4%</b>
Fondi per rischi e oneri	(1.519)	(1.595)	76	-4,8%
Trattamento di fine rapporto	(1.187)	(1.274)	87	-6,8%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	666	323	343	106,2%
<b>Capitale investito netto</b>	<b>2.732</b>	<b>1.983</b>	<b>749</b>	<b>37,8%</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>8.105</b>	<b>7.550</b>	<b>555</b>	<b>7,4%</b>
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>1.399</i>	<i>689</i>	<i>709</i>	<i>102,9%</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>(69)</i>	<i>371</i>	<i>(440)</i>	<i>-118,6%</i>
Passività finanziarie	66.929	63.244	3.685	5,8%
Riserve tecniche assicurative nette	125.076	123.579	1.497	1,2%
Attività finanziarie	(190.864)	(186.766)	(4.098)	2,2%
Cassa e depositi BancoPosta	(3.318)	(3.196)	(122)	3,8%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(3.195)	(2.428)	(767)	31,6%
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(5.372)</b>	<b>(5.567)</b>	<b>195</b>	<b>-3,5%</b>

31 dicembre 2018 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Immobilizzazioni materiali	1.957	23	-	12	1	1.993
Immobilizzazioni immateriali	467	30	-	48	-	545
Partecipazioni	1.434	280	214	157	(1.588)	497
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>3.858</b>	<b>333</b>	<b>214</b>	<b>217</b>	<b>(1.587)</b>	<b>3.035</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.534	382	2.798	2.433	(1.232)	6.914
Debiti commerciali e Altre passività	(3.259)	(502)	(1.917)	(836)	1.231	(5.282)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	86	(3)	1	22	(1)	105
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>(639)</b>	<b>(123)</b>	<b>882</b>	<b>1.619</b>	<b>(2)</b>	<b>1.737</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>3.219</b>	<b>210</b>	<b>1.096</b>	<b>1.836</b>	<b>(1.589)</b>	<b>4.772</b>
Fondi per rischi e oneri	(980)	(16)	(512)	(11)	(1)	(1.519)
Trattamento di fine rapporto	(1.178)	(2)	(5)	(2)	1	(1.187)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	389	15	135	127	1	666
<b>Capitale investito netto</b>	<b>1.450</b>	<b>207</b>	<b>714</b>	<b>1.950</b>	<b>(1.588)</b>	<b>2.732</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>2.581</b>	<b>243</b>	<b>2.911</b>	<b>3.958</b>	<b>(1.588)</b>	<b>8.105</b>
<i>di cui Utile del periodo</i>	<i>(372)</i>	<i>153</i>	<i>617</i>	<i>1.001</i>	<i>-</i>	<i>1.399</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>(72)</i>	<i>(1)</i>	<i>-</i>	<i>(69)</i>
Passività finanziarie	1.259	4.307	67.022	1.034	(6.693)	66.929
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	125.076	-	125.076
Attività finanziarie	(1.417)	(4.097)	(64.578)	(126.545)	5.773	(190.864)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(3.318)	-	-	(3.318)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(973)	(246)	(1.323)	(1.574)	921	(3.195)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(1.131)</b>	<b>(36)</b>	<b>(2.197)</b>	<b>(2.008)</b>	<b>-</b>	<b>(5.372)</b>

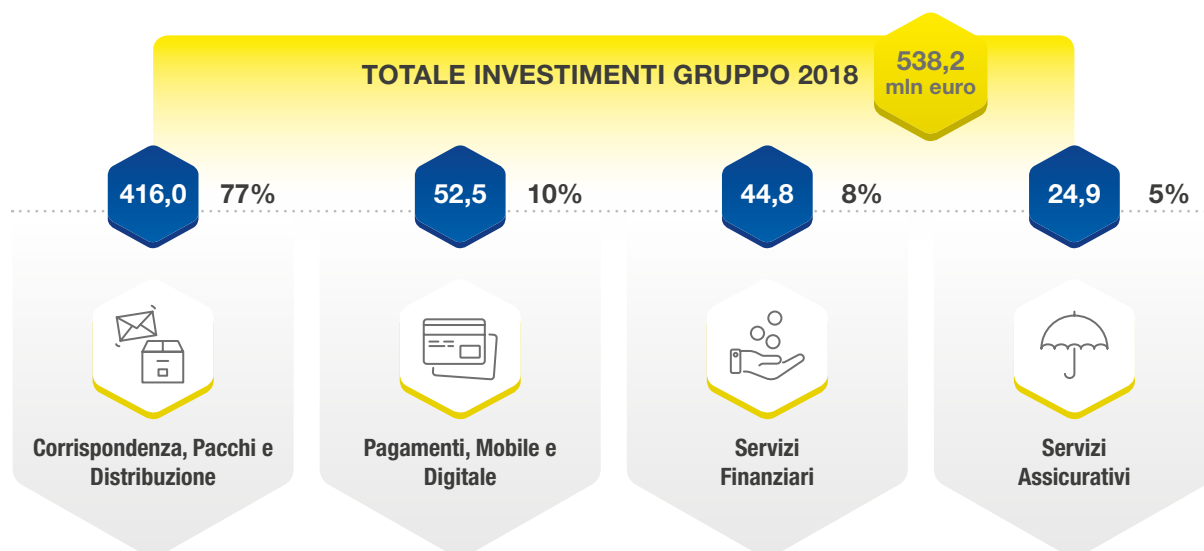
31 dicembre 2017 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Immobilizzazioni materiali	2.025	18	1	9	-	2.053
Immobilizzazioni immateriali	440	33	-	43	-	516
Partecipazioni	1.294	286	222	157	(1.451)	508
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>3.759</b>	<b>337</b>	<b>223</b>	<b>209</b>	<b>(1.451)</b>	<b>3.077</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.352	115	2.454	1.972	(723)	6.170
Debiti commerciali e Altre passività	(2.892)	(171)	(1.526)	(781)	582	(4.788)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	77	3	(1)	(9)	-	70
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>(463)</b>	<b>(53)</b>	<b>927</b>	<b>1.182</b>	<b>(141)</b>	<b>1.452</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>3.296</b>	<b>284</b>	<b>1.150</b>	<b>1.391</b>	<b>(1.592)</b>	<b>4.529</b>
Fondi per rischi e oneri	(1.031)	(21)	(532)	(11)	-	(1.595)
Trattamento di fine rapporto	(1.253)	(3)	(16)	(3)	1	(1.274)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	388	10	94	(170)	1	323
<b>Capitale investito netto</b>	<b>1.400</b>	<b>270</b>	<b>696</b>	<b>1.207</b>	<b>(1.590)</b>	<b>1.983</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>2.735</b>	<b>325</b>	<b>2.702</b>	<b>3.378</b>	<b>(1.590)</b>	<b>7.550</b>
<i>di cui Utile del periodo</i>	<i>(502)</i>	<i>146</i>	<i>499</i>	<i>546</i>	<i>-</i>	<i>689</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>12</i>	<i>-</i>	<i>180</i>	<i>179</i>	<i>-</i>	<i>371</i>
Passività finanziarie	2.249	3.249	62.274	1.017	(5.545)	63.244
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	123.579	-	123.579
Attività finanziarie	(1.587)	(3.283)	(60.688)	(125.860)	4.652	(186.766)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(3.196)	-	-	(3.196)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.997)	(21)	(396)	(907)	893	(2.428)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(1.335)</b>	<b>(55)</b>	<b>(2.006)</b>	<b>(2.171)</b>	<b>-</b>	<b>(5.567)</b>



Variazioni 31.12.2018 vs. 31.12.2017 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Immobilizzazioni materiali	(68)	5	(1)	3	1	(60)
Immobilizzazioni immateriali	27	(3)	-	5	-	29
Partecipazioni	140	(6)	(8)	-	(137)	(11)
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>99</b>	<b>(4)</b>	<b>(9)</b>	<b>8</b>	<b>(136)</b>	<b>(42)</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	182	267	344	461	(509)	744
Debiti commerciali e Altre passività	(367)	(331)	(391)	(55)	649	(494)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	9	(6)	2	31	(1)	35
<b>Totale Capitale circolante netto</b>	<b>(176)</b>	<b>(70)</b>	<b>(45)</b>	<b>437</b>	<b>139</b>	<b>285</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>(77)</b>	<b>(74)</b>	<b>(54)</b>	<b>445</b>	<b>3</b>	<b>243</b>
Fondi per rischi e oneri	51	5	20	-	(1)	76
Trattamento di fine rapporto	75	1	11	1	-	87
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	1	5	41	297	-	343
<b>Capitale investito netto</b>	<b>50</b>	<b>(63)</b>	<b>18</b>	<b>743</b>	<b>2</b>	<b>749</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>(154)</b>	<b>(82)</b>	<b>209</b>	<b>580</b>	<b>2</b>	<b>555</b>
<i>di cui Utile del periodo</i>	<i>130</i>	<i>7</i>	<i>118</i>	<i>455</i>	<i>-</i>	<i>709</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>(8)</i>	<i>-</i>	<i>(252)</i>	<i>(180)</i>	<i>-</i>	<i>(440)</i>
Passività finanziarie	(990)	1.058	4.748	17	(1.148)	3.685
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	1.497	-	1.497
Attività finanziarie	170	(814)	(3.890)	(685)	1.121	(4.098)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(122)	-	-	(122)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.024	(225)	(927)	(667)	28	(767)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>204</b>	<b>19</b>	<b>(191)</b>	<b>163</b>	<b>-</b>	<b>195</b>

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2018 si attesta a 3.035 milioni di euro, segnando un decremento di 42 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2017. Alla formazione del saldo hanno concorso investimenti per 538 milioni di euro - compensati da ammortamenti e svalutazioni per 570 milioni di euro – nonché la sottoscrizione, avvenuta nel mese di aprile 2018, da parte della Capogruppo dell'aumento del capitale sociale di Anima Holding S.p.A. per 30 milioni di euro. Ulteriori movimentazioni hanno riguardato svalutazioni per circa 40 milioni di euro derivanti dagli esiti del test di *impairment*.

Gli **investimenti** del Gruppo nel 2018 ammontano a 538 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 15% rispetto al 2017 (+71 milioni di euro).



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2018 – 2022 a supporto degli obiettivi di Piano Strategico, circa il 25% degli Investimenti di Gruppo (133 milioni di euro) sono stati destinati al processo di trasformazione e realizzati per la quasi totalità dalla *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

In particolare circa 50 milioni di euro per l'ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica e per il consolidamento dell'infrastruttura dei *Data Center* del Gruppo, oltre 40 milioni di euro per i nuovi impianti di smistamento presso i CMP di Bologna e Milano Peschiera Borromeo, l'automazione degli *Hub* e il *lean program* finalizzati all'automazione dei processi operativi di Pacchi e Posta, circa 10 milioni di euro per il Nuovo Modello di recapito "*Joint delivery*" avviato ad aprile che ha interessato la riorganizzazione di 350 Centri di Recapito e circa 7 milioni di euro per le attività di installazione LED in sostituzione delle lampade a fluorescenza, che hanno interessato 1.032 immobili.

Nell'ambito del processo di ammodernamento della propria flotta aziendale, il Gruppo è impegnato nella progressiva introduzione di mezzi alternativi ad alimentazione elettrica per il recapito dei pacchi (veicoli a tre ruote), in grado di migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro, valorizzando altresì il percorso di "mobilità ecologica" già intrapreso negli ultimi anni con l'introduzione nella flotta aziendale di quadricicli elettrici.

Circa il 33% degli investimenti (178 milioni di euro) ha riguardato interventi di natura immobiliare, di sicurezza fisica e di *information technology* per garantire la continuità operativa del *network* degli Uffici Postali, Direzionali e di Recapito, anche questi con prevalenza realizzativa nella *Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

Nell'ambito degli interventi di natura IT sono proseguite le attività di ottimizzazione delle architetture applicative e infrastrutturali per l'erogazione dei servizi tra cui il progetto "*Cloud*" con l'obiettivo di migrare e trasformare le piattaforme tecnologiche del comparto di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione su infrastrutture *Cloud*.

Gli investimenti ICT sono stati allocati nelle *Strategic Business Unit* richiedenti sebbene il "*Modello di Service*" di Gruppo preveda l'erogazione a tutte le *Business Unit* da parte della struttura centralizzata in Poste Italiane e responsabile del coordinamento di tutti gli investimenti di Gruppo.

Circa il 14% degli investimenti (75 milioni di euro) sono finalizzati allo sviluppo e/o difesa del *business* e sono trasversali a tutte le *Business Unit*. Tra i principali si segnalano i progetti di evoluzione dei servizi di corrispondenza, le evoluzioni applicative della Piattaforma Postino telematico con l'introduzione di funzionalità per abilitare il recapito a indirizzi/punti di consegna alternativi, gli interventi abilitanti l'attività della società PostePay, le offerte di rete fissa e mobile, il Risparmio postale, i prodotti di finanziamento *retail* e l'evoluzione dell'offerta di Poste Vita e Poste Assicura.

Circa il 28% degli investimenti sono stati dedicati a interventi obbligatori per legge (152 milioni di euro). Nella *Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** circa 70 milioni di euro sono stati investiti per il miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dipendenti secondo quanto previsto dalla normativa in materia (D.Lgs 81/08) e circa 20 milioni di euro in sicurezza informatica, GDPR e Antiriciclaggio. Nella *Business Unit* dei **Servizi Finanziari** circa 27 milioni di euro per la copertura dei Rischi Informatici, per la normativa MiFID 2 (3 gennaio 2018) e per la nuova normativa IDD - *Insurance Distribution Directive* (1 ottobre 2018).

Anche per i Servizi di **Pagamenti, Mobile e Digitale** e per i Servizi **Assicurativi** sono proseguiti gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare all'introduzione di nuove normative, come ad esempio la Fatturazione Elettronica e per il Gruppo Poste Vita il Regolamento generale sulla protezione dei dati UE/679/2016.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2018 ammonta a 1.737 milioni di euro e si incrementa di 285 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2017 per effetto di maggiori Crediti per 740 milioni di euro, in larga parte ascrivibili a un incremento dei crediti per sostituto d'imposta per l'anticipazione delle ritenute e delle imposte sostitutive sul *capital gain* delle polizze vita.

Il saldo dei Fondi per rischi e oneri si attesta a 1.513 milioni di euro (1.595 milioni di euro a fine dicembre 2017) e tiene conto dell'accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi per 444 milioni di euro che riflette la stima delle passività per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanza Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2020.

Il saldo tiene conto altresì del Fondo rischi vertenze con terzi e del Fondo rischi operativi, che riflette l'adeguamento delle passività per rischi legati a istanze della clientela relative a Fondi immobiliari collocati nel periodo 2002-2005 e con *performance* non in linea con le attese.

L'incremento del saldo netto attivo dei Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite per 343 milioni di euro deriva principalmente dall'iscrizione di crediti per imposte anticipate per 385 milioni di euro sulla variazione indeducibile delle riserve tecniche obbligatorie del ramo vita e dall'effetto fiscale netto positivo sulla variazione negativa della riserva di *fair value* in cui sono riflesse, in particolare, le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella nuova categoria FVTOCI (effetto netto positivo per imposte anticipate/differite per 121 milioni di euro).

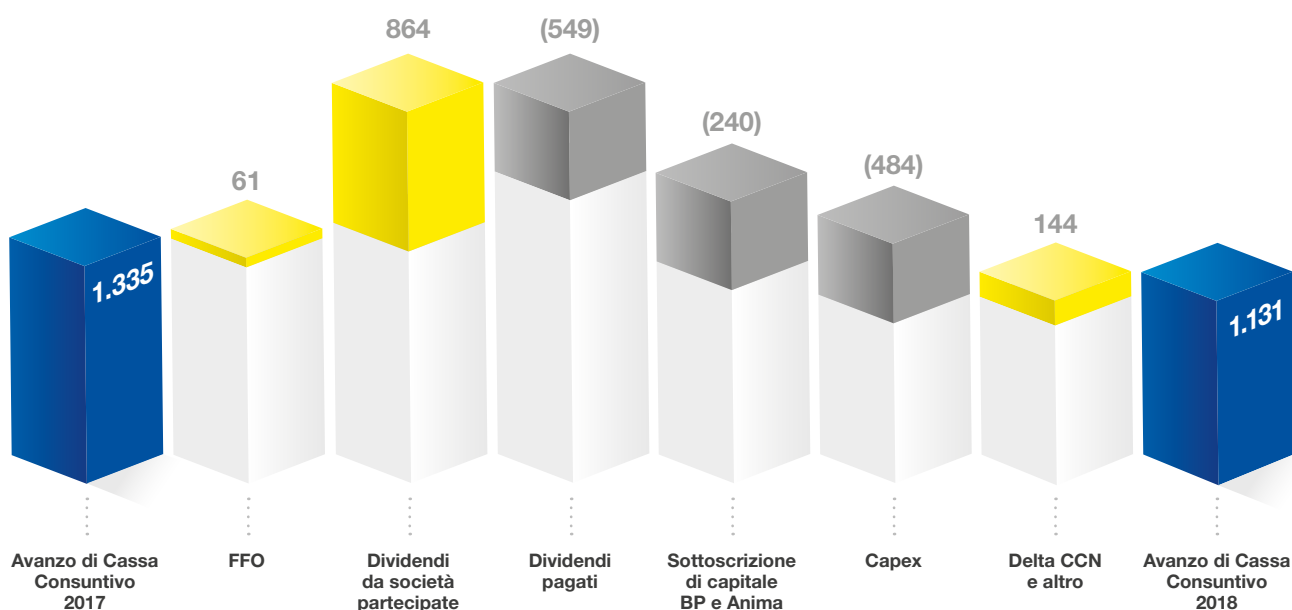
Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2018 ammonta a 8.105 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2017, registra un incremento di 555 milioni di euro. Tale variazione deriva principalmente dall'utile netto del periodo per 1.399 milioni di euro che è stato in parte compensato dalla distribuzione dei dividendi per 549 milioni di euro, a valere sull'utile 2017, e dal decremento della riserva di *fair value* di 440 milioni di euro - (che tiene conto dell'effetto positivo di 1.233 milioni di euro afferente alla transizione all'IFRS 9) in cui sono riflesse, in particolare, le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella nuova categoria FVTOCI - e dall'aumento della riserva di *cash flow hedge* per 150 milioni di euro.

La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2018 è in avanzo di 5.372 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai valori al 31 dicembre 2017 (in cui presentava un avanzo di 5.567 milioni di euro). La variazione intervenuta nel periodo risente dell'aumento del capitale circolante netto e della diminuzione del *fair value* degli investimenti classificati nel portafoglio FVTOCI che non trova riflesso nella variazione delle riserve tecniche assicurative (cioè di quelli detenuti principalmente dal Patrimonio Destinato BancoPosta).

Con riferimento alla cessione da parte di Poste Italiane del 100% del capitale sociale di Banca del Mezzogiorno-Medio Credito Centrale (BdM) a favore dell'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa (Invitalia) avvenuta nel 2017, in data 31 ottobre 2018 Invitalia ha comunicato a Poste di aver ricevuto dalla Banca d'Italia l'auspicio a non procedere con la riduzione del capitale di BdM prevista per il 2018 e propedeutica al pagamento di una quota di 40 milioni di euro del corrispettivo dell'operazione. In linea con le previsioni contrattuali le parti hanno definito in buona fede un accordo che prevede: i) la corresponsione da parte di Invitalia della somma di 20 milioni di euro, avvenuta nel mese di febbraio 2019; ii) il pagamento dei rimanenti 20 milioni di euro a valere sui dividendi pagati da BdM negli esercizi 2018, 2019 e 2020, tenendo conto delle disposizioni e indicazioni della vigilanza della Banca d'Italia. La parte restante del prezzo, 30 milioni di euro, sarà corrisposta entro giugno 2022 come da previsioni contrattuali. Tali crediti sono stati oggetto di *impairment* per 20 milioni di euro a seguito di una prudente applicazione dei criteri di valutazione previsti dall'IFRS9.

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

Il saldo di 845 milioni di euro della Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al 31 dicembre 2017 è stato rettificato per tener conto dell'iscrizione del credito finanziario per complessivi 490 milioni di euro, in seguito alla riclassifica patrimoniale delle partecipazioni valutate a *equity* di FSIA e Anima Holding rispettivamente nei settori Pagamenti, Mobile e Digitale e Servizi Finanziari. Il saldo della posizione finanziaria netta al 31 dicembre 2018, prima della suddetta riclassifica, sarebbe stato pari a 611 milioni di euro (tenuto conto degli ulteriori 30 milioni di euro sostenuti dalla Capogruppo per sottoscrivere l'aumento di capitale sociale di Anima Holding nel corso dell'esercizio 2018, oltre i suindicati 490 milioni di euro).



Dati in milioni di euro

La Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta una variazione di 204 milioni di euro, passando da un avanzo di 1.335 milioni di euro al 31 dicembre 2017 a un avanzo di 1.131 milioni di euro al 31 dicembre 2018.

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
<b>A. Liquidità</b>	<b>(973)</b>	<b>(1.997)</b>	<b>1.024</b>	<b>-51,3%</b>
<b>B. Crediti finanziari correnti</b>	<b>(57)</b>	<b>(245)</b>	<b>188</b>	<b>-76,7%</b>
C. Debiti bancari correnti	201	201	0	0,0%
D. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	-	763	(763)	-100,0%
E. Altri debiti finanziari correnti	23	82	(59)	-72,0%
<b>F. Posizione finanziaria corrente (C+D+E)</b>	<b>224</b>	<b>1.046</b>	<b>(822)</b>	<b>-78,6%</b>
<b>G. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+F)</b>	<b>(806)</b>	<b>(1.196)</b>	<b>390</b>	<b>-32,6%</b>
H. Debiti bancari non correnti	-	200	(200)	-100,0%
I. Obbligazioni emesse	50	49	1	2,0%
J. Altri debiti non correnti	27	36	(9)	-25,0%
<b>K. Posizione finanziaria netta non corrente (H+I+J)</b>	<b>77</b>	<b>285</b>	<b>(208)</b>	<b>-73,0%</b>
<b>L. Posizione Finanziaria Netta ESMA (G+K)</b>	<b>(729)</b>	<b>(911)</b>	<b>182</b>	<b>-20,0%</b>
Attività finanziarie non correnti	(570)	(585)	15	-2,6%
<b>Posizione Finanziaria Netta</b>	<b>(1.299)</b>	<b>(1.496)</b>	<b>197</b>	<b>-13,2%</b>
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	168	161	7	4,3%
<b>Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori</b>	<b>(1.131)</b>	<b>(1.335)</b>	<b>204</b>	<b>-15,3%</b>

La sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 61 milioni di euro (di cui 156 milioni di euro relativi a risultato netto e ammortamenti e 95 milioni di euro di impatto dalle variazioni dei fondi rischi e oneri e TFR);
- un flusso monetario netto positivo da variazione patrimonio netto per 75 milioni di euro derivante principalmente da dividendi netti per 315 milioni di euro, (dividendi percepiti (864 milioni di euro) al netto di quelli pagati agli azionisti (549 milioni di euro), al netto dell'aumento della dotazione di capitale del Patrimonio Destinato BancoPosta per 210 milioni di euro e di Anima Holding S.p.A. per 30 milioni di euro);
- un assorbimento di cassa per investimenti per circa 484 milioni di euro;
- un flusso monetario netto positivo da variazione del capitale circolante netto e altre operazioni per 144 milioni di euro, derivanti principalmente per 120 milioni di euro dalla plusvalenza realizzata nell'ambito della cessione delle azioni di Anima SGR a favore di Anima Holding.

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

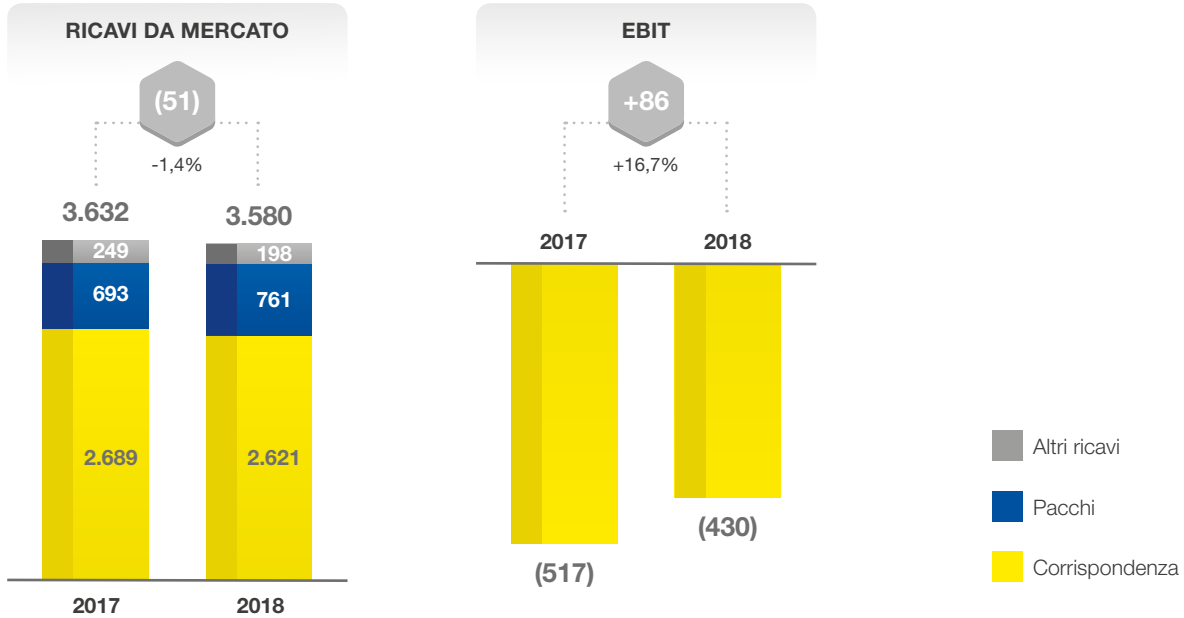
- Finanziamento BEI di 200 milioni di euro in scadenza a marzo 2019 (Debiti bancari correnti);
- *Private placement* per circa 50 milioni di euro (Obbligazioni emesse).

Nel mese di aprile 2018 è giunto a scadenza ed è stato rimborsato un Finanziamento BEI di 200 milioni di euro. Nel mese di giugno 2018 è giunto a scadenza ed è stato rimborsato il prestito obbligazionario del valore nominale di 750 milioni di euro, emesso dalla Capogruppo in data 18 giugno 2013 per una durata di cinque anni.

Le Attività finanziarie non correnti accolgono BTP per un valore complessivo di 532 milioni di euro (valore nominale di 500 milioni di euro).

# Risultati economici per *Strategic Business Unit*

## SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

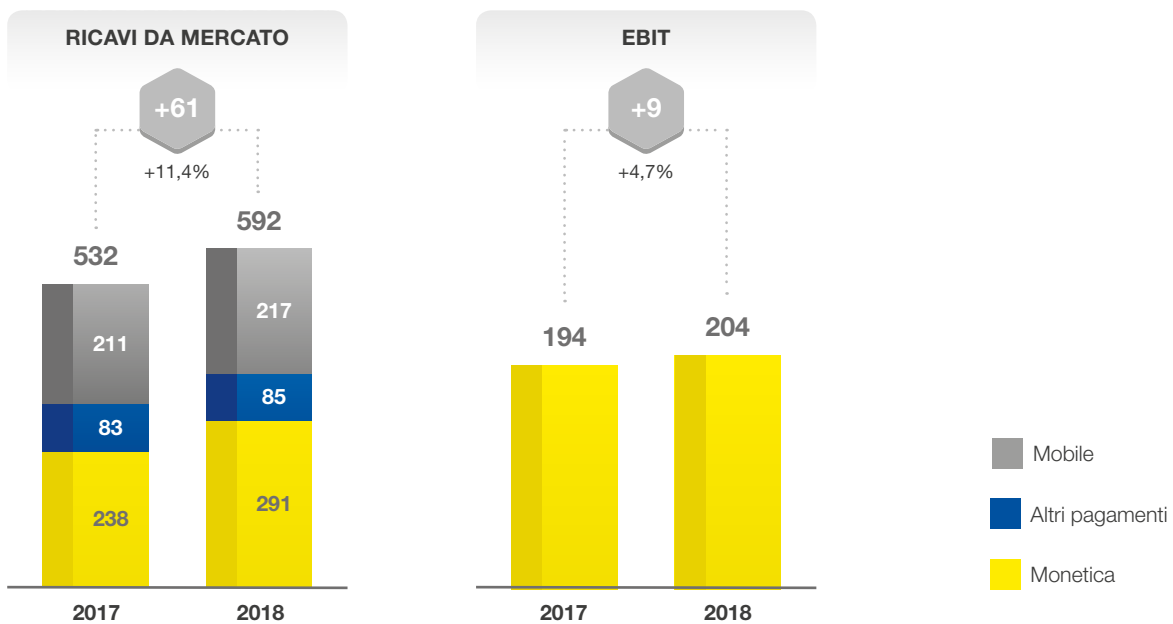


Dati in milioni di euro

Il *Business* della Corrispondenza, anche se in riduzione del 3%, è in miglioramento rispetto al trend storico ed è compensato dalla crescita del *Business* Pacchi (+10%), in linea con gli obiettivi del piano *Deliver 2022*.

L'EBIT, seppur negativo, è in miglioramento grazie anche alle efficienze di processo, con l'introduzione del nuovo modello di recapito, alla politica di efficientamento dei costi e alle economie di scala generate dai maggiori volumi che hanno ridotto il costo unitario medio.

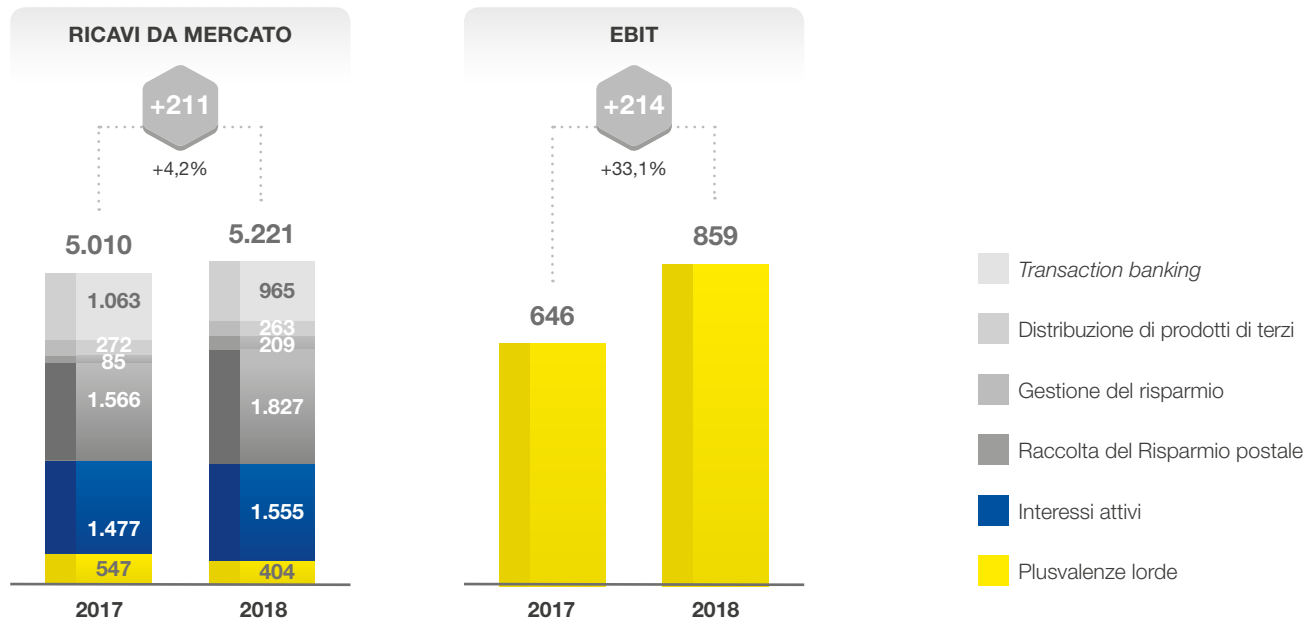
## SERVIZI DI PAGAMENTO, MOBILE E DIGITALE



Dati in milioni di euro

I Ricavi della Monetica crescono del 22%, grazie al contributo di Postepay Evolution; in crescita anche ricavi del *business Mobile* (+3%), che beneficiano dei buoni risultati della telefonia fissa.

### SERVIZI FINANZIARI

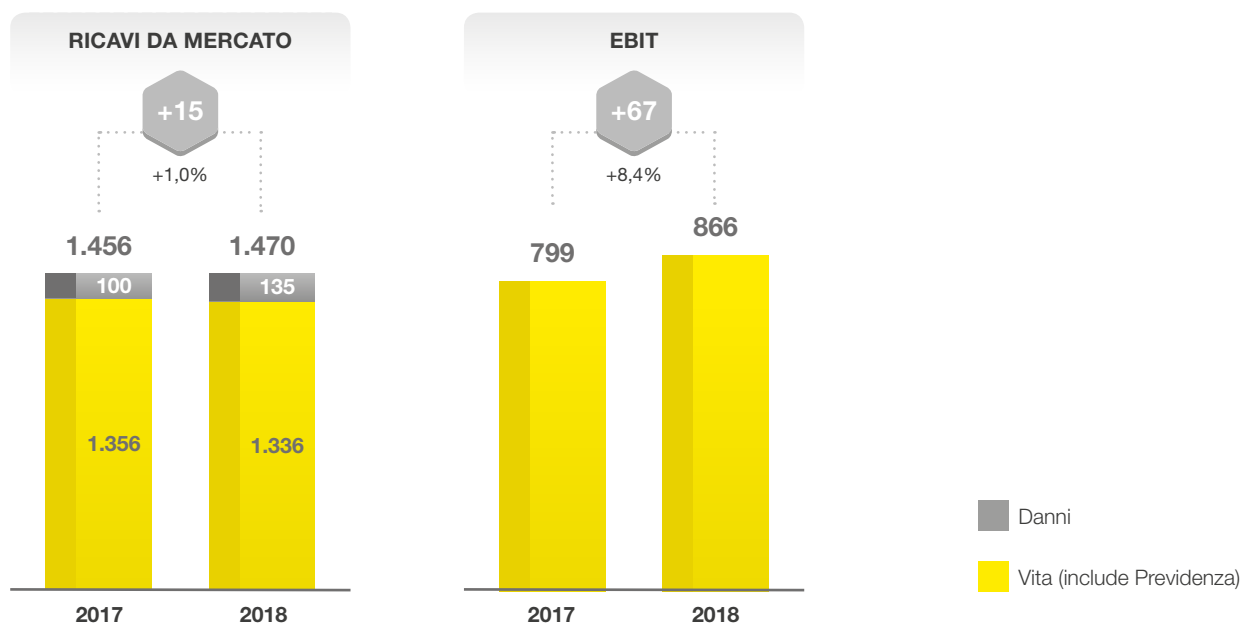


Dati in milioni di euro

Ricavi in crescita del 4% grazie alla buona *performance* del Risparmio postale, nonché del positivo apporto del comparto della Gestione del risparmio riconducibile al rafforzamento della *partnership* con il Gruppo Anima.

Le Plusvalenze lorde realizzate ammontano a 404 milioni di euro rispetto ai 547 milioni di euro del 2017, in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* di riduzione della dipendenza dei risultati da effetti non ricorrenti.

### SERVIZI ASSICURATIVI



Dati in milioni di euro

EBIT in crescita dell'8,4%, con 866 milioni di euro rispetto ai 799 del 2017. Buone le *performance* del comparto danni.

Esercizio 2018 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Pagamenti, Mobile e Digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
<b>Totale ricavi</b>	<b>8.210</b>	<b>952</b>	<b>5.871</b>	<b>1.472</b>	<b>(5.641)</b>	<b>10.864</b>
Ricavi da terzi	3.580	592	5.221	1.470	-	10.864
Ricavi infrasettoriali	4.630	360	649	2	(5.641)	-
<b>Totale costi</b>	<b>8.641</b>	<b>748</b>	<b>5.011</b>	<b>606</b>	<b>(5.641)</b>	<b>9.365</b>
Costo del lavoro totale	5.989	31	80	38	-	6.137
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>5.381</i>	<i>31</i>	<i>70</i>	<i>37</i>	-	<i>5.519</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>608</i>	-	<i>10</i>	<i>1</i>	-	<i>619</i>
Altri costi operativi	2.056	304	214	84	-	2.659
Ammortamenti e svalutazioni	528	24	0	17	-	570
Costi infrasettoriali	67	390	4.718	467	(5.641)	-
<b>EBIT</b>	<b>(430)</b>	<b>204</b>	<b>859</b>	<b>866</b>	<b>-</b>	<b>1.499</b>
<b>EBIT MARGIN</b>	<b>-5,2%</b>	<b>21,4%</b>	<b>14,6%</b>	<b>58,8%</b>		<b>13,8%</b>
Proventi/(Oneri) finanziari	(31)	4	(32)	51	-	(8)
<b>Utile lordo</b>	<b>(462)</b>	<b>208</b>	<b>827</b>	<b>917</b>	<b>-</b>	<b>1.490</b>
Imposte	(89)	55	210	(84)	-	92
<b>Utile netto</b>	<b>(372)</b>	<b>153</b>	<b>617</b>	<b>1.001</b>	<b>-</b>	<b>1.399</b>

## Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

### Il mercato dei servizi postali

Il mercato postale sta attraversando un ciclo di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione dell'economia che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione; infatti, al continuo calo dei volumi di invii di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione più immediate come *e-mail* e messaggistica istantanea, si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti, riconducibile alla crescita del commercio elettronico.

Nell'ambito della strategia di promozione del mercato unico digitale e con l'obiettivo di facilitare lo scambio dei pacchi nel mercato europeo e favorire lo sviluppo dell'*e-commerce*, il 4 marzo 2018 è stato approvato il regolamento (UE) 2018/644.

Il regolamento integra le norme stabilite nella direttiva 97/67/CE<sup>17</sup> relativamente ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi e ai fini della sua attuazione, stabilisce un livello minimo di sorveglianza regolamentare e riconosce e conferma all'AGCom (in qualità di Autorità nazionale di regolamentazione) specifiche competenze, finalizzate a disporre di conoscenze e informazioni circa i fornitori di servizi di consegna dei pacchi attivi sul mercato.

In tale contesto, alla luce della crescita attesa di vendite e acquisti on-line e dello sviluppo di nuovi modelli organizzativi e di *business* nei mercati dei servizi postali e considerando le citate misure previste dal regolamento europeo di armonizzazione delle condizioni per i servizi transfrontalieri, l'AGCom con **Delibera 399/18/CONS** del 25 luglio 2018 ha avviato un'analisi di mercato sui servizi di consegna pacchi per valutarne le prospettive concorrenziali e gli effetti sulla regolamentazione esistente nonché su eventuali rimedi idonei a ripristinare condizioni concorrenziali a tutela degli utenti.

17. La direttiva 97/67/CE definisce le regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio.

## Contesto normativo e regolatorio

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), con Delibera **77/18/CONS** del 20 febbraio 2018, ha definito il regime giuridico della licenza speciale per lo svolgimento dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada, la cui riserva è stata eliminata dalla Legge n.124/2017, a partire dal 10 settembre 2017. Tale licenza è subordinata a una serie di requisiti (per es. affidabilità, professionalità e onorabilità) e obblighi di Servizio Universale con riguardo alla sicurezza, qualità, continuità, disponibilità ed esecuzione dei medesimi.

Nel mese di settembre 2018 è stato pubblicato il Decreto del MISE recante il Disciplinare delle procedure per il rilascio delle suddette licenze individuali speciali. Con legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018) e Legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge Bilancio 2019) sono state apportate modifiche al testo della Legge 20 novembre 1982, n. 890, relativa alle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni al Codice della Strada.

Infine, secondo quanto previsto dal nuovo quadro regolamentare in materia, con Delibera **600/18/CONS** del 12 dicembre 2018, l'Autorità ha definito le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi in materia di atti giudiziari e violazioni al Codice della Strada.

Con Delibera **266/18/CONS** l'AGCom ha aggiornato, con decorrenza al pubblico dal 1° luglio 2018, le tariffe base dei servizi postali universali per l'editoria<sup>18</sup> (per spedizioni superiori a 2.000 copie). Non variano invece le tariffe agevolate pagate dagli editori e dai soggetti no-profit così da sostenere quanto più possibile un servizio di interesse economico generale, il cui fine è quello di assicurare l'accessibilità dell'informazione agli utenti finali.

Successivamente l'Autorità, con Delibera **453/18/CONS** efficace dal 1° ottobre 2018, ha esteso le nuove tariffe base anche alle spedizioni di invii editoriali inferiori a 2.000 pezzi e approvato i prezzi speciali proposti da Poste Italiane per tali spedizioni.

I fondi stanziati per finanziare il sistema delle agevolazioni statali per il 2018 in base alle previsioni della Legge di Stabilità 2018 ammonta a 59,3 milioni di euro.

La Legge di Bilancio 2019 ha definito lo stanziamento per il 2019 prevedendo un valore di 54,9 milioni di euro e ha definito, per gli anni successivi, uno stanziamento previsionale di 54,3 milioni di euro per il 2020 e 54,6 milioni di euro per il 2021.

A partire dal 3 luglio 2018 e nel rispetto dei limiti a tutela dell'utenza disposti dall'AGCom con la Delibera **728/13/CONS**, Poste Italiane ha aumentato le tariffe per alcuni servizi universali a garanzia di elevati *standard* di qualità e consentendo un parziale recupero dei costi sostenuti per assicurare lo svolgimento del Servizio postale Universale su tutto il territorio. Le associazioni dei consumatori CODACONS e "Associazione Articolo 32-97", in data 3 settembre 2018, hanno proposto al TAR Lazio ricorso contro tali nuove condizioni economiche. Ad oggi si è in attesa della fissazione dell'udienza di merito.

Con la Delibera **571/18/CONS**, pubblicata in data 11 febbraio 2019, l'AGCom ha avviato la consultazione pubblica sulla valutazione del costo netto per gli anni 2015 e 2016 in cui risulta un onere stimato del Servizio Postale Universale di 378 milioni di euro per il 2015 e di 355 milioni di euro per il 2016 a fronte di ricavi rilevati da Poste Italiane rispettivamente di 279 e 262 milioni di euro per i servizi resi. I soggetti interessati, potranno far pervenire all'Autorità il proprio contributo alla consultazione entro il termine di 45 giorni dalla pubblicazione della Delibera. I valori predetti potranno essere rettificati dall'Autorità nel provvedimento finale a seguito della chiusura della consultazione.

L'AGCom ha introdotto, con Delibera **452/18/CONS**, un "test di prezzo" con cui valutare l'effettiva replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli, di valore superiore a 500 mila euro, effettuate da Poste Italiane ai grandi clienti privati o formulate nell'ambito di gare a evidenza pubblica. La replicabilità è misurata rispetto alla posizione di un operatore postale che, per offrire i servizi finali, deve avvalersi della rete di Poste Italiane nelle aree in cui non ha copertura diretta. Il test ha il fine di assicurare il rispetto del principio di non discriminazione e il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*<sup>19</sup>") per i concorrenti di Poste Italiane.

18. In base al D.Lgs. n. 261 del 1999 gli invii di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari rientrano nel Servizio postale Universale.

19. È un comportamento anti-competitivo volto a ostacolare o escludere dal mercato i concorrenti che si configura quando la differenza tra il prezzo a monte di un determinato prodotto/servizio offerto da un'impresa verticalmente integrata - e che ha una posizione dominante nel mercato - e il prezzo finale è negativo o insufficiente a coprire i costi.



## Contratto di Programma

Il Contratto di Programma regola i rapporti fra MEF, MISE e Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale.

Attualmente è in vigore il Contratto di Programma 2015-2019, sottoscritto dalle Parti in data 15 dicembre 2015 con efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2016 fino al 31 dicembre 2019.

Poste Italiane ha avviato gli incontri con le parti interessate per la definizione del nuovo Contratto di Programma.

## Conto economico dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni	
	2017	2018			2018	2017		
-3,4%	(25)	718	694	Corrispondenza	2.621	2.689	(68)	-2,5%
22,1%	42	191	233	Pacchi	761	693	68	9,8%
4,1%	2	61	63	Altri ricavi	198	249	(51)	-20,6%
5,1%	54	1.051	1.105	Ricavi infrasettoriali	4.630	4.497	133	3,0%
<b>3,6%</b>	<b>74</b>	<b>2.022</b>	<b>2.096</b>	<b>Totale Ricavi</b>	<b>8.210</b>	<b>8.129</b>	<b>82</b>	<b>1,0%</b>
8,2%	148	1.813	1.961	Costo del lavoro	5.989	5.922	67	1,1%
3,3%	44	1.328	1.372	di cui costo del lavoro	5.381	5.430	(49)	-0,9%
21,5%	104	485	589	di cui incentivi all'esodo	608	492	116	23,6%
-1,3%	(7)	582	574	Altri costi operativi	2.056	2.154	(98)	-4,6%
1,2%	0	16	16	Costi infrasettoriali	67	64	3	4,2%
<b>5,8%</b>	<b>141</b>	<b>2.410</b>	<b>2.551</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>8.112</b>	<b>8.141</b>	<b>(28)</b>	<b>-0,3%</b>
<b>-17,2%</b>	<b>(67)</b>	<b>(388)</b>	<b>(455)</b>	<b>EBITDA</b>	<b>98</b>	<b>(12)</b>	<b>110</b>	<b>917,9%</b>
23,9%	29	123	152	Ammortamenti e svalutazioni	528	505	24	4,7%
<b>-18,8%</b>	<b>(96)</b>	<b>(511)</b>	<b>(608)</b>	<b>EBIT</b>	<b>(430)</b>	<b>(517)</b>	<b>86</b>	<b>16,7%</b>
<b>-3,7%</b>	<b>-25,3%</b>	<b>-29,0%</b>		<b>EBIT MARGIN</b>	<b>-5,2%</b>	<b>-6,4%</b>	<b>1,1%</b>	
-661,9%	(13)	(2)	(15)	Proventi/(Oneri) finanziari	(31)	(112)	81	72,2%
<b>-21,3%</b>	<b>(109)</b>	<b>(513)</b>	<b>(622)</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>(462)</b>	<b>(629)</b>	<b>167</b>	<b>26,6%</b>
-36,6%	(42)	(114)	(155)	Imposte	(89)	(127)	38	29,8%
<b>-16,9%</b>	<b>(67)</b>	<b>(400)</b>	<b>(467)</b>	<b>Utile netto</b>	<b>(372)</b>	<b>(502)</b>	<b>129</b>	<b>25,8%</b>

Principali KPI del settore Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	2018	2017	Variazioni	
<b>Corrispondenza e pacchi</b>				
Servizi di Corrispondenza del Gruppo (volumi in milioni)	2.951	3.124	(173)	-5,5%
Servizi di Pacchi del Gruppo (volumi in milioni)	127	113	14	12,6%
Ricavi/FTE (euro)	62.143	60.065	2.078	3,5%
Numero Centri di Recapito	1.793	2.051	(258)	-12,6%
Tasso di saturazione dei veicoli*	80%	78%		
Dimensionamento della flotta** (in migliaia)	27,1	29,2	(2)	-7,4%
Joint Delivery Model: avanzamento progetto	50%	n.a.		
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)	417	5	412	n.s.
<b>Distribuzione</b>				
Numero Uffici Postali	12.812	12.822	(10)	-0,1%
Numero di clienti (in milioni)	34,9	34,4	0,5	1,5%
Visitatori giornalieri negli Uffici Postali (in milioni)	1,42	1,45	(0,03)	-2,1%
Sale dedicate alla consulenza	6.509	6.482	27	0,4%
Corner dedicati a prodotti e servizi Mobile	341	341	-	-
Corner UP***	118	118	-	-
Rete ATM Postamat	7.282	7.257	25	0,3%

\* Rapporto tra la capacità di carico utilizzata e la capacità di carico totale dei veicoli.

\*\* Numero di veicoli destinati all'attività di recapito.

\*\*\* Tale formato, presente negli Uffici Postali ad alto potenziale di sviluppo, è finalizzato alla proposizione commerciale di servizi accessori al conto corrente e a fornire informazioni sull'offerta assicurativa orientando, in caso di interesse, il cliente verso gli specialisti dedicati al comparto.

La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un Risultato operativo negativo per 430 milioni di euro, in miglioramento di 86 milioni di euro rispetto al risultato operativo negativo conseguito nell'esercizio precedente (-517 milioni di euro).

I Ricavi da mercato passano da 3.632 milioni di euro a 3.580 milioni di euro, in diminuzione dell'1,4% per effetto dei minori ricavi derivanti dalla Corrispondenza tradizionale (-68 milioni di euro) e dalla variazione degli Altri ricavi (-51 milioni di euro) che accolgono, tra l'altro, le attività della compagnia aerea Mistral Air che nel corso del 2018 ha progressivamente cessato le attività di linea per ri-focalizzarsi esclusivamente sul *business cargo*. Per contro, le *performance* dei ricavi del comparto pacchi sono in crescita del 9,8% (+68 milioni di euro rispetto al 2017), in particolare nel comparto B2C trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

I Costi totali ammontano a 8.112 milioni di euro e si riducono rispetto al 2017 (-28 milioni di euro) per effetto della riduzione degli altri costi operativi (-98 milioni di euro) principalmente riconducibili a minori costi variabili della compagnia Mistral Air per la suddetta cessazione delle attività di linea, della società Postel a fronte della riduzione dei volumi di stampa, nonché a minori costi e oneri a seguito dei rilasci del fondo rischi vertenze con terzi dovuti al venir meno di passività accantonate in precedenti esercizi.

Il costo del lavoro registra una riduzione nella sua componente ordinaria (-49 milioni di euro) conseguente alla razionalizzazione dell'organico medio; per contro si registrano maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo (+116 milioni di euro) nell'ambito dell'iniziativa avviata dall'Azienda, volta ad anticipare il ricambio generazionale attraverso esodi volontari incentivati per i dipendenti prossimi alla pensione.

La gestione finanziaria ha prodotto oneri netti per 31 milioni di euro segnando un miglioramento del 72,2% rispetto all'esercizio precedente sul quale incideva la svalutazione di 82 milioni di euro delle *Contingent Convertible Notes* emesse da Midco (che detiene il 51% di Alitalia SA).

# Analisi dei risultati

## Corrispondenza

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2018	2017	Variazioni		2018	2017	Variazioni	
Posta Indescritta	1.347	1.381	(34)	-2,5%	775	811	(35)	-4,4%
Posta Descritta	203	199	4	2,1%	997	982	15	1,5%
<i>Direct Marketing</i>	503	545	(42)	-7,7%	127	142	(15)	-10,8%
Servizi Integrati	27	29	(1)	-4,0%	188	203	(15)	-7,6%
Altro*	870	970	(100)	-10,3%	273	289	(16)	-5,7%
Compensazioni per il Servizio Postale Universale**	-	-	-	-	262	262	-	-
<b>Totale Corrispondenza di Gruppo</b>	<b>2.951</b>	<b>3.124</b>	<b>(173)</b>	<b>-5,5%</b>	<b>2.621</b>	<b>2.689</b>	<b>(68)</b>	<b>-2,5%</b>

\* Include servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate per motivi di legge.

\*\* Le Compensazioni per il Servizio Postale Universale includono anche le compensazioni relative al Pacco ordinario.

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 5,5% (-173 milioni di invii) e del 2,5% (-68 milioni di euro) rispetto al 2017, essenzialmente ascrivibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali per effetto della digitalizzazione dell'economia.

Nel dettaglio, la contrazione dei volumi della Posta Indescritta (-34 milioni di invii, corrispondenti a -2,5% rispetto al 2017), ha generato un calo dei ricavi per 35 milioni di euro (-4,4%).

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 2,1% (+4 milioni di invii), e dell'1,5% (+15 milioni di euro) rispetto all'esercizio 2017, per effetto principalmente della crescita dei flussi di raccomandate internazionali *inbound* relative alla spedizione di piccoli oggetti legati allo sviluppo dell'*e-commerce*.

Il *Direct Marketing* segna un rallentamento dei volumi del 7,7% (-42 milioni di invii) imputabile alla razionalizzazione effettuata dalla clientela delle spese in comunicazione a mezzo posta; tale rallentamento ha generato una contrazione dei ricavi del 10,8% (-15 milioni di euro).

I servizi integrati registrano un decremento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 4,0% e del 7,6% rispetto all'esercizio precedente, prevalentemente riconducibile alla conclusione del contratto di fornitura SIN (Servizi Integrati di Notifica) con il Comune di Milano, cui attualmente viene fornito esclusivamente il servizio di recapito degli atti giudiziari.

La voce Altro, che accoglie tra l'altro i servizi di *Printing* effettuati dalla controllata Postel, mostra una riduzione del 10,3% dei volumi (-100 milioni di spedizioni) e del 5,7% dei ricavi (-16 milioni di euro) rispetto al 2017, per effetto del calo del mercato delle Stampe. Le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale ammontano a circa 61 milioni di euro e sono comprese nella voce Altro (43 milioni di euro nel 2017).

La determinazione del compenso a parziale copertura dell'onere del Servizio Universale per il 2018, così come previsto dal Contratto di Programma 2015-2019, ammonta a 262 milioni di euro.

## Pacchi

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2018	2017	Variazioni		2018	2017	Variazioni	
B2B	31	29	2	7,5%	219	207	11	5,4%
B2C	74	58	16	27,0%	301	236	66	27,8%
C2C	6	6	(0)	-2,9%	57	59	(2)	-2,6%
Altro*	17	20	(3)	-17,0%	184	191	(7)	-3,7%
<b>Totale Pacchi</b>	<b>127</b>	<b>113</b>	<b>14</b>	<b>12,6%</b>	<b>761</b>	<b>693</b>	<b>68</b>	<b>9,8%</b>

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

I risultati del comparto Pacchi evidenziano una crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 12,6% (+14,2 milioni di invii) e del 9,8% (+68,2 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto essenzialmente del crescente sviluppo delle attività di Poste nel commercio elettronico e dei positivi impatti sul segmento B2C che ha conseguito ricavi per 301 milioni di euro, in crescita del 27,8% rispetto al 2017, a fronte di 74 milioni di spedizioni realizzate. Il segmento B2B, che nel 2017 aveva risentito delle agitazioni sindacali che avevano interessato la controllata SDA nel mese di settembre e ottobre, evidenzia una crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 7,5% (+2 milioni di invii) e del 5,4% (+11 milioni di euro).

## Attività di periodo

Nel corso del mese di aprile 2018, a valle dell'accordo con le Organizzazioni Sindacali, è stata avviata la progressiva implementazione del nuovo modello *Joint delivery*, finalizzato a garantire l'evoluzione della rete di recapito in linea con lo scenario previsto di evoluzione dei servizi di corrispondenza e pacchi e delle mutate esigenze dei clienti. Tale modello prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nel *weekend*.

La flessibilità offerta dal *Joint delivery* è stata valorizzata anche dall'accordo raggiunto con Amazon nel mese di giugno per la consegna di prodotti sul territorio nazionale. Grazie a tale contratto, di durata triennale, rinnovabile per ulteriori 2 anni, il Gruppo contribuirà ad accelerare lo sviluppo dell'*e-commerce* in Italia.

È stata altresì attivata la nuova rete PuntoPoste rappresentata da 417 punti per il ritiro degli acquisti on line e la spedizione di resi e pacchi preaffrancati o prepagati. PuntoPoste mette a disposizione dei clienti 328 *locker* (chioschi automatizzati dotati di terminale *touch screen*, lettore *barcode* e mini-stampante) presso le aree self di alcuni Uffici Postali e in luoghi ad alta frequentazione come supermercati, centri commerciali, distributori di carburante e 89 punti di ritiro alternativi per soddisfare i crescenti bisogni di prossimità e flessibilità oraria dei clienti. Un importante passo in avanti in questa direzione è rappresentato dall'accordo quadro di collaborazione raggiunto nel mese di maggio tra Poste Italiane e la Federazione Italiana Tabaccai (FIT) che prevede la possibilità per le tabaccherie di entrare a far parte di PuntoPoste – Tabaccaio.

Nell'esercizio sono proseguiti gli interventi atti a migliorare i processi di smistamento attraverso l'introduzione di nuove tecnologie di automazione; tra questi l'installazione di nuovi impianti di smistamento della corrispondenza presso i CMP di Bologna e Milano Peschiera Borromeo e la riorganizzazione, secondo la metodologia "*Lean manufacturing*" di 7 stabilimenti della rete di smistamento (Torino, Padova, Bologna, Bari, Napoli, Firenze e Roma, con l'introduzione per es. di nuove attrezzature per rendere più sicure ed ergonomiche le operazioni e le postazioni).

Inoltre, nell'ambito del processo di ammodernamento della flotta aziendale, il Gruppo è impegnato nella progressiva introduzione di mezzi alternativi ad alimentazione elettrica per il recapito dei pacchi (veicoli a tre ruote), in grado di migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro, valorizzando altresì il percorso di mobilità ecologica già intrapreso negli ultimi anni con l'introduzione di quadricicli elettrici.

## Qualità del Servizio postale Universale

Di seguito si riportano i risultati di qualità conseguiti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. L'Autorità verifica il rispetto degli obiettivi e pubblica annualmente i risultati, unitamente a quelli rilevati dall'organismo indipendente sulla posta ordinaria.

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	
			2018	2017
Posta 1 - Prioritaria*	1 giorno	80,0%	85,9%	n.d.
Posta 1 - Prioritaria*	2 giorni	80,0%	92,3%	n.d.
Posta 1 - Prioritaria*	1 giorno	80,0%	n.d.	82,2%
Posta 1 - Prioritaria	4 giorni	98,0%	98,9%	99,1%
Posta 4 - Ordinaria	4 giorni	90,0%	87,6%	91,4%
Posta 4 - Ordinaria	6 giorni	98,0%	96,5%	97,1%
Posta Massiva	4 giorni	90,0%	98,5%	96,7%
Posta Massiva	6 giorni	98,0%	99,7%	99,6%
Posta Raccomandata	4 giorni	90,0%	95,0%	95,1%
Posta Raccomandata	6 giorni	98,0%	97,9%	98,0%
Posta Assicurata	4 giorni	90,0%	99,3%	99,6%
Posta Assicurata	6 giorni	98,0%	99,8%	99,9%
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	95,1%	92,2%

\* Il risultato 2018 è calcolato come J1 sui Comuni non Regolati e J2 sui Comuni Regolati, quale effetto dell'introduzione del nuovo modello di recapito a giorni alterni sulle aree regolate. Il risultato 2017 è calcolato come J1 a livello nazionale, senza distinzione tra Comuni Regolati e non Regolati.

## Altre informazioni

In data 3 ottobre 2018 Poste Italiane, senza che ciò costituisca acquiescenza o ammissione di responsabilità rispetto alle condotte controverse e fermo il diritto di far valere le proprie ragioni nelle opportune sedi, ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 milioni di euro oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 a suo carico - per abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE - dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Al 31 dicembre 2018 il fondo accantonato nell'esercizio 2017 è stato pertanto completamente utilizzato.

Il 4 marzo 2019 è stato notificato dall'AGCM il provvedimento con il quale l'Autorità ha riconosciuto la piena ottemperanza di Poste alla luce delle risultanze istruttorie e delle iniziative adottate dalla stessa, deliberando pertanto che: (i) non sussistono i presupposti per l'irrogazione della ulteriore sanzione; (ii) Poste Italiane prosegua nell'offerta a favore degli operatori alternativi concorrenti del servizio equivalente a Posta Time; (iii) Poste Italiane entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento informi l'Autorità mediante documentazione scritta in merito ai livelli di estensione raggiunti del servizio equivalente a Posta Time.

Nel mese di novembre 2018 il **Consorzio Postemotori** ha ricevuto notifica, in concomitanza con provvedimenti cautelari personali e reali verso determinati soggetti indagati, di un'ordinanza emessa dal Tribunale penale di Roma e di un decreto di sequestro preventivo nei confronti del Consorzio, eseguito su un conto BancoPosta intestato al Consorzio, per l'importo di 4,6 milioni di euro. In relazione a tale procedimento, il Consiglio Direttivo del Consorzio ha fatto proprie, condividendole integralmente, le considerazioni e conclusioni di due pareri richiesti a terzi esperti indipendenti, uno riguardante aspetti giuspubblicistici della Concessione sulla cui base il Consorzio presta i suoi servizi a favore del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (Servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento Trasporti Terrestri) e l'altro riguardante gli aspetti tributari, che hanno concluso, l'uno, che la struttura giuridica della concessione e, in particolare, il sistema di remunerazione ivi previsto, sono conformi alla normativa in materia di concessioni di servizi, senza riscontrare profili di criticità o illegittimità in merito al sistema di remunerazione e fatturazione, l'altro, qualificando come remoto il rischio che le potenziali passività tributarie gravanti in capo al Consorzio ad esito della contestazione della Procura siano ritenute sussistenti in giudizio.

# Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

## Il mercato dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

Nel 2018 il **mercato delle carte di pagamento** ha confermato il trend di crescita già evidenziato nel 2017; sulla base degli ultimi dati disponibili, il transato complessivo ha raggiunto, a settembre 2018, i 160 miliardi di euro (+6,5% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) pur con una riduzione del valore medio per singola transazione per ogni tipologia di carta; tale riduzione indica un utilizzo sempre più diffuso anche per l'estensione progressiva del servizio verso segmenti a minor intensità d'uso. Le carte prepagate hanno fatto registrare la crescita più rilevante sia del valore transato, sia del numero di transazioni (rispettivamente +24% e +30% rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente) mentre le carte di credito si sono confermate lo strumento più utilizzato dopo le carte di debito, generando un valore transato di 50 miliardi di euro attraverso circa 700 milioni di transazioni (+12% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) determinando così un aumento della spesa media<sup>20</sup>.

Con riferimento al **mercato Digital** in Italia il 92% della popolazione è *online* (55 milioni di persone) e circa 35 milioni di utenti sono attivi sui *social media*, con una continua crescita del numero degli utenti 'connessi' anno dopo anno. L'85% di utenti utilizza il mobile come modalità di accesso a *internet* e il 52% degli utenti è attivo sui *social* mediante il mobile. Il tempo medio di connessione a *internet* è di 6 ore al giorno, di cui 2 vengono impiegate principalmente nell'attività sulle piattaforme *social*.

Il digitale è sempre più una priorità anche in ambito Pubblica Amministrazione: SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale che ha l'obiettivo di fornire ai cittadini un sistema di "login" unico con cui accedere a tutti i servizi della PA, abilita l'accesso a oltre 4.300 servizi *online* di circa 4.000 Pubbliche Amministrazioni centrali e locali aderenti tra le quali l'INPS, l'Agenzia delle Entrate, i Comuni e le Università<sup>21</sup>. Nel 2018 l'Identità Digitale SPID di Poste Italiane ha visto aumentare il numero di titolari di oltre 700mila unità con picchi di oltre 5mila sottoscrizioni al giorno in corrispondenza delle scadenze fiscali.

A luglio 2018 si è completato, inoltre, il processo di notifica di SPID alla Commissione Europea, avviato il 24 novembre 2017 in conformità a quanto previsto dal regolamento comunitario eIDAS (*electronic IDentification Authentication and Signature*). Con l'avvenuta notifica l'Italia, dopo la Germania, è il secondo paese europeo a essersi attivato per il mutuo riconoscimento del proprio sistema di identità digitale nazionale e il primo a notificare un sistema che vede anche il coinvolgimento di soggetti privati.

Il **mercato della telefonia Mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>22</sup>, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 173% della popolazione, con una quota degli MVNO attorno al 15%. Le linee complessive al 30 settembre 2018 sono pari a 103 milioni comprensive di circa 20 milioni di SIM *Machine to Machine* (M2M). In relazione alle quote di mercato con una quota attorno al 4% PosteMobile, rappresenta circa il 47% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali<sup>23</sup>.

Il 2018 ha visto un progressivo inasprimento della pressione competitiva per effetto del lancio della nuova Compagnia Iliad, a cui ha fatto seguito l'ingresso, nel mese di giugno, di Ho.Mobile, *second brand* di Vodafone. In tale contesto PosteMobile è stato l'unico operatore che è riuscito ad aumentare il proprio *market share* grazie a politiche di *marketing* e di *pricing* segmentate a scopo difensivo, riuscendo altresì a prevenire fenomeni di *churn* e di SIM silenti.

Nel corso dell'anno, inoltre, si è consolidato il trend di sviluppo del mercato dell'*Internet of Things* (IoT)<sup>24</sup> che si stima vedrà una crescita dei ricavi fino all'11% entro il 2025.

## Contesto normativo

Nel 2018, con l'emanazione del D.Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218, è entrata in vigore la Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD2). Successivamente, nel mese di marzo 2018, è stato pubblicato il Regolamento delegato (UE) 2018/389 che integra la PSD2 e definisce i requisiti cui devono conformarsi i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) ai fini dell'attuazione di specifiche misure di sicurezza. Al fine di realizzare l'allineamento ai nuovi requisiti normativi che saranno applicabili a partire dal 14 settembre 2019 Poste Italiane ha pianificato gli interventi tecnologici di adeguamento.

20. Fonte: Banca d'Italia - Flussi di ritorno delle segnalazioni di vigilanza supportati da stime interne e di data provider esterni.

21. Fonte: [www.spid.gov.it](http://www.spid.gov.it)

22. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2018.

23. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2018.

24. *Internet of Things* (*Internet delle cose*) è l'espressione utilizzata per definire la rete delle apparecchiature e dei dispositivi, diversi dai computer, connessi a *Internet*; possono essere sensori per il *fitness*, automobili, radio, impianti di climatizzazione, ma anche elettrodomestici, lampadine, telecamere, *container* per il trasporto delle merci.

Il 27 gennaio 2018 è entrato in vigore il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) come modificato dal D.Lgs. 13 dicembre 2017 n. 217. L'obiettivo del nuovo CAD è quello di garantire il diritto dei cittadini di accedere ai propri dati, documenti e servizi in modalità digitale. L'estensione ai gestori di servizi pubblici dell'ambito di applicazione del CAD ha prodotto una serie di impatti e necessità di adeguamenti nella predisposizione dei servizi fruibili in modalità telematica.

Inoltre si applica anche a tali gestori, in relazione ai servizi di pubblico interesse, l'obbligo di accettare i pagamenti elettronici - anche basati sull'uso del credito telefonico - tramite la piattaforma messa a disposizione da AgID.

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) il 17 settembre 2018 ha pubblicato il documento sugli Orientamenti in materia di obblighi di segnalazione per i dati sulle frodi. Tali orientamenti forniscono informazioni dettagliate sui dati statistici relativi alle frodi connesse ai diversi mezzi di pagamento che i prestatori di servizi di pagamento devono segnalare alle rispettive autorità competenti, nonché sui dati aggregati che queste ultime devono condividere con l'EBA e la BCE.

In data 4 dicembre 2018 l'EBA ha pubblicato le proprie Linee guida in materia di norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri ai sensi del Regolamento delegato (UE) 2018/389 che integra la Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) - "*Final report. Guidelines on the conditions to benefit from an exemption from the contingency mechanism under Article 33 (6) of Regulation (EU) 2018/389 (RTS on SCA & CSC)*". In particolare, le Linee guida hanno ad oggetto le condizioni che i prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto (*account servicing payment service providers, ASPSP*) devono soddisfare per essere esonerati dall'obbligo di predisporre un meccanismo di emergenza alternativo ai sensi dell'articolo 33 del regolamento (UE) 2018/389 sull'autenticazione forte del cliente e sulla comunicazione comune e sicura. L'EBA incoraggia gli ASPSP a iniziare i test e a lanciare le loro interfacce prima della scadenza del settembre 2019 e anche Banca d'Italia ha già espresso, in un documento di consultazione, l'intenzione di recepire integralmente tali orientamenti prevedendone l'applicazione a banche, Poste Italiane S.p.A. per l'attività di BancoPosta, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica e intermediari finanziari autorizzati alla prestazione di servizi di pagamento.

## Conto economico dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale\*

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni
	2017	2018	2018		2018	2017	
20,1%	13	66	79	Monetica	291	238	53 22,3%
-6,9%	(2)	27	25	Altri pagamenti	85	83	2 2,9%
-5,4%	(3)	57	54	Mobile	217	211	5 2,6%
5,5%	5	89	94	Ricavi infrasettoriali	360	361	(1) -0,3%
<b>5,5%</b>	<b>13</b>	<b>239</b>	<b>252</b>	<b>Totale Ricavi</b>	<b>952</b>	<b>892</b>	<b>60 6,7%</b>
-11,4%	(1)	9	8	Costo del lavoro	31	31	(0) -0,9%
-11,4%	(1)	9	8	di cui costo del lavoro	31	31	(0) -0,9%
-	-	-	-	di cui incentivi all'esodo	-	-	- -
13,3%	10	78	89	Altri costi operativi	304	281	23 8,2%
7,3%	7	94	101	Costi infrasettoriali	390	363	27 7,3%
<b>9,0%</b>	<b>16</b>	<b>181</b>	<b>197</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>725</b>	<b>675</b>	<b>49 7,3%</b>
<b>-5,4%</b>	<b>(3)</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>EBITDA</b>	<b>227</b>	<b>217</b>	<b>10 4,8%</b>
10,9%	1	6	6	Ammortamenti e svalutazioni	24	22	1 6,1%
<b>-7,3%</b>	<b>(4)</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>EBIT</b>	<b>204</b>	<b>194</b>	<b>9 4,7%</b>
<b>-2,6%</b>	<b>21,8%</b>	<b>19,1%</b>		<b>EBIT MARGIN</b>	<b>21,4%</b>	<b>21,8%</b>	<b>-0,4%</b>
68,3%	1	1	2	Proventi/(Oneri) finanziari	4	7	(3) -38,3%
<b>-5,3%</b>	<b>(3)</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>208</b>	<b>201</b>	<b>6 3,2%</b>
-0,6%	(0)	14	14	Imposte	55	55	(1) -1,1%
<b>-7,0%</b>	<b>(3)</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>Utile netto</b>	<b>153</b>	<b>146</b>	<b>7 4,8%</b>

\* I dati 2018 e 2017 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività conseguente la cessione in favore della neo costituita PostePay S.p.A. (Settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale) del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta (Servizi Finanziari) con efficacia dal 1° ottobre 2018.

Principali KPI del settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale	2018	2017	Variazioni	
Numero di Carte* (in milioni)	26,6	25,2	1,4	5,7%
di cui Carte Postepay (in milioni)	19,0	17,7	1,3	7,6%
di cui Carte Postepay Evolution** (in milioni)	6,3	4,7	1,6	33,0%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.100	932	167,7	18,0%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)	202	165	36,9	22,4%
Valore Transato totale delle carte (in milioni di euro)	28.147	23.879	4.268	17,9%
Postepay <i>Digital e-Wallets</i> (in milioni)	2,8	1,7	1,1	64,0%
Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>app</i> ) di Poste Italiane (in milioni)	17,6	15,0	2,6	17,7%
Download App (in milioni)	21,6	15,0	6,6	44,0%
Utenti giornalieri ( <i>web</i> e <i>app</i> ) (in milioni)	1,5	1,3	0,2	13,8%
Identità digitali (numero in milioni)	2,6	1,8	0,7	39,8%
Numero transazioni Digitali - <i>Consumer</i> (in milioni)	47,9	39,4	8,6	21,7%
SIM PosteMobile fisse e mobili emesse (in migliaia)	1.094	1.123	(28,7)	-2,6%

\* Il dato include le carte Postepay, Postamat e Carte di Credito.

\*\* Il dato è comprensivo dei clienti *business*.

Nel 2018 l'andamento economico dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale evidenzia un risultato della gestione operativa che si attesta a 204 milioni di euro, in crescita del 4,7% rispetto all'anno precedente.

I ricavi totali ammontano a 952 milioni di euro (+6,7%) e beneficiano delle positive *performance* del comparto Monetica che segna una crescita del 22,3% (+53 milioni di euro) e del comparto Mobile (+5,4 milioni di euro, corrispondenti a +2,6%).

All'interno del comparto Monetica i ricavi da servizi di *acquiring* sono più che raddoppiati rispetto al 2017, passando da 3,6 milioni di euro a 7,5 milioni di euro (+109%) grazie all'incremento del transato sostenuto dall'incremento delle carte prepagate.

Al 31 dicembre 2018 le carte Postepay in circolazione ammontano a circa 19 milioni (17,7 milioni nel 2017), di queste 6,3 milioni sono le Postepay evolution cresciute del 33,0% rispetto al 31 dicembre 2017.

I ricavi da Altri pagamenti si attestano a 85 milioni di euro (+2,9% rispetto al 2017) e accolgono le positive *performance* dei ricavi da bonifici (+56% rispetto al 2017) e dei ricavi da accettazione deleghe di pagamento F23/F24 (+1,6%) che hanno compensato la contrazione dei ricavi da trasferimento fondi internazionali (-14% rispetto al 2017).

Nel comparto Mobile la riduzione dei ricavi da telefonia mobile, considerando le partite interdivisionali (-6,4 milioni di euro), derivante dalla riduzione dei ricavi da vendita prodotti, è stata compensata dall'aumento dei ricavi da telefonia fissa (+13,8 milioni di euro) per effetto della forte crescita della *customer base* PosteMobile Casa, passata da 42mila linee del 2017 a 118mila del 2018.

I costi totali del settore ammontano a 725 milioni di euro e segnano una crescita del 7,3% rispetto al 2017, in linea con l'incremento dei ricavi. Nel dettaglio i costi infrasettoriali crescono del 7,3% e accolgono principalmente le attività di collocamento, gestione dei sistemi informativi, *back office* e assistenza clienti per il monitoraggio delle frodi e invio delle comunicazioni alla clientela, rese dagli altri settori di Poste Italiane per il *business* della monetica e pagamenti.

Tenuto conto delle imposte del periodo (55 milioni di euro), il settore chiude con un risultato netto di 153 milioni di euro in crescita del 4,8% rispetto all'esercizio 2017.



## Attività di periodo

Al fine di fronteggiare in maniera efficace i mutamenti del mercato e l'entrata in vigore della direttiva europea *Payment Services Directive* (PSD2), nel corso del 2018 è stato avviato un percorso strategico volto ad ampliare l'operatività di PosteMobile, anche grazie alla creazione della nuova unità di *business* Pagamenti, Mobile e Digitale, alle attività tipiche degli Istituti di Moneta Elettronica, attraverso la trasformazione della Società in IMEL Ibrido.

A tal riguardo, il 1° ottobre 2018 - a seguito del trasferimento a PosteMobile ai sensi dell'art. 2558 c.c. del ramo di azienda riconducibile all'operatività di nel settore dei pagamenti - previo svincolo dello stesso dal Patrimonio separato BancoPosta, PosteMobile è stata ridenominata PostePay ed esercita, quale IMEL ibrido, anche l'attività di prestazione dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica, con la costituzione di uno specifico Patrimonio destinato.

L'obiettivo di PostePay è quello di essere la più grande piattaforma italiana di pagamenti digitali che, in sinergia con la rete di distribuzione più capillare d'Italia, quella degli Uffici Postali, permetterà al Gruppo Poste di consolidare il suo ruolo di motore di sviluppo e di innovazione per il Paese. PostePay entra nel processo di sviluppo digitale di Poste Italiane nel mutato scenario competitivo nel settore dei pagamenti e coglie le opportunità offerte dall'apertura del mercato e dai cambiamenti in atto.

Il primo prodotto lanciato da PostePay a partire dal mese di novembre 2018 è stato Postepay Connect, soluzione integrata che valorizza le sinergie tra connettività e pagamenti digitali. Postepay Connect unisce i vantaggi della Postepay Evolution e della SIM PosteMobile fornendo un'esperienza digitale integrata attraverso l'App Postepay. Il prodotto integra i servizi di pagamento e i servizi telefonici in un'unica offerta con un canone annuale e offre inoltre funzionalità dedicate alla *community* dei clienti Postepay Connect quali: il trasferimento gratuito e in tempo reale di giga (G2G) da una SIM PosteMobile Connect a un'altra SIM PosteMobile Connect; il trasferimento di denaro tra due Postepay (p2p); l'acquisto di Giga extra in App Postepay con addebito automatico sulla Postepay Evolution; il rinnovo automatico del canone della Carta e della SIM con addebito sulla Postepay Evolution.

Nel comparto incassi, anche per effetto dello sviluppo della piattaforma PagoPA, messa a disposizione da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), che consente la progressiva digitalizzazione dei pagamenti effettuati a favore delle Pubbliche Amministrazioni, le attività del 2018 sono state orientate al *reengineering* del prodotto Bollettino. A tal riguardo, a partire dal mese di ottobre 2018 il Bollettino di conto corrente postale è integrato all'interno del nuovo avviso di pagamento alle Pubbliche Amministrazioni e utilizzabile nei pagamenti attraverso canali fisici (gli Uffici Postali) o digitali. Il rilascio rappresenta un importante *milestone* nel percorso per la Trasformazione Digitale che prevede lo sviluppo di servizi in grado di rendere più semplici i pagamenti verso la PA.

In ambito Telefonía mobile, in risposta agli avvenuti cambiamenti dello scenario competitivo, nel 2018 è stata ulteriormente rafforzata la spinta commerciale in acquisizione, grazie al rinnovo del portafoglio tariffario, sia a canone sia a consumo e al lancio di specifiche promozioni con l'obiettivo di incentivare la fidelizzazione del cliente e prevenire fenomeni di *churn* e di SIM silenti, a salvaguardia della qualità acquisitiva.

Per quanto riguarda i servizi di Telefonía fissa, l'offerta PosteMobile Casa ha consolidato il posizionamento competitivo sul proprio *target* di riferimento lanciando promozioni dedicate di *cross selling* con gli altri prodotti di Poste Italiane.

È proseguita, infine, la strategia di consolidamento dell'offerta *Internet of Things* (IOT) con il lancio, per il mercato Consumer, della soluzione "PosteMobile Qui", il servizio che attraverso App permette di localizzare gli animali domestici.

Poste Italiane, in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legge del 28/01/2019 n.4, gestirà l'accoglimento delle domande per il Reddito di cittadinanza attraverso la rete capillare degli oltre 12.800 Uffici Postali ed emetterà le carte necessarie per la fruizione del beneficio economico.

Questa attività avviene in esecuzione del servizio già affidato a Poste Italiane ai sensi dell'articolo 81, comma 35, lettera b), del Decreto Legge 25 giugno 2008 n.112, relativamente alla Carta Acquisti, alle medesime condizioni economiche e per il numero di carte elettroniche necessarie per l'erogazione del beneficio.

## Servizi finanziari

### Andamento dei mercati finanziari<sup>25</sup>

Dopo un 2017 particolarmente positivo il 2018 è stato un anno dominato dalla volatilità dei mercati azionari. Infatti, dopo che l'indice S&P ha toccato nuovi massimi storici a fine settembre 2018, beneficiando di una solida crescita economica domestica e di una forte espansione degli utili societari anche per effetto della riforma fiscale introdotta a fine 2017, i mercati americani hanno perso i guadagni accumulati da inizio anno nel timore che l'inasprimento delle tensioni commerciali in atto con Cina ed Europa potesse influire negativamente sul ciclo economico internazionale e sugli utili societari. Il 2018 si è chiuso con una *performance* di -6,24% per l'S&P 500 e -14,34% per l'Euro Stoxx 50. Il FTSE MIB ha chiuso invece a -16,15%.

Il mercato dei titoli governativi europei nel 2018 ha risentito del progressivo rallentamento del ciclo economico dell'Eurozona. Il rendimento del *Bund* a 10 anni ha toccato il massimo l'8 febbraio a 0,80% per poi chiudere l'anno a 0,24%. Il BTP di contro ha risentito dell'incertezza politica che ha accompagnato l'avvio della nuova legislatura: lo *spread* BTP/*Bund* sulla scadenza 10y ha iniziato l'anno a 163 bps e ha raggiunto il suo minimo il 24 aprile a 114bps. Nella seconda parte del 2018 ha raggiunto il massimo a 327bps, per poi diminuire nelle ultime settimane. A fine 2018 lo *spread* sulla scadenza decennale si è attestato a 250bps. Il rendimento del BTP 10 anni, che aveva iniziato l'anno al 2% ha chiuso a 2,74%, dopo aver raggiunto il suo massimo a 3,80%.

#### SPREAD DEL BTP VERSO BUND A 10 ANNI



Questo andamento si è riflesso sull'attività di gestione del portafoglio titoli. All'inizio dell'anno infatti sono state realizzate tutte le plusvalenze necessarie per il completamento della politica di stabilizzazione dei ricavi del 2018 in linea con l'obiettivo di Piano per il 2018 e sono state effettuate operazioni di vendita *forward* di titoli di stato, con valuta di regolamento all'inizio del 2019. Nella seconda parte dell'esercizio l'attività di gestione si è concentrata sull'acquisto dei titoli in scadenza negli ultimi mesi del 2018, oltre che sui titoli in scadenza all'inizio del 2019 e su quelli in sostituzione delle vendite fatte con regolamento all'inizio del 2019. Tutti gli acquisti sono stati fatti a rendimenti più elevati di quanto previsto e superiori a quelli prevalenti fino a maggio 2018. Dei rendimenti elevati sulla curva BTP ha beneficiato anche la raccolta derivante dalla Pubblica Amministrazione, depositata presso il MEF. Nel secondo semestre dell'esercizio 2018 il rendimento è stato significativamente più alto rispetto a quello del primo semestre.

25. Fonte: Bloomberg.

Sul mercato dei cambi la valuta europea si è progressivamente indebolita nel corso del 2018, complice l'incedere del rallentamento economico in Eurozona mentre l'evoluzione del ciclo in USA ha mantenuto una espansione solida e migliore delle attese. In tale scenario il cambio dell'euro è passato da 1,20 a 1,15 circa sul dollaro.

## Sistema creditizio<sup>26</sup>

Nel corso del 2018 la dinamica della raccolta delle banche italiane, rappresentata dai depositi a clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito, pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è stata complessivamente stabile; le stime ABI evidenziano come lo stock della raccolta a dicembre 2018 si sia attestato a circa 1.732 miliardi di euro registrando una variazione annua positiva dello 0,2% ascrivibile, come già avvenuto negli ultimi anni, all'aumento dei depositi da clientela residente di 38 miliardi di euro in valore assoluto su base annua (+2,6% rispetto a dicembre 2017) che ha pressoché compensato il forte calo della raccolta da obbligazioni di 34 miliardi di euro (la cui variazione annua è stata -12,3%). Il costo della raccolta bancaria (depositi, obbligazioni e pronti contro termine) si è progressivamente ridotto da inizio 2018 portandosi da 0,69% di gennaio a 0,61% di dicembre. I finanziamenti bancari hanno registrato costantemente una dinamica positiva: secondo le stime ABI relative al mese di dicembre 2018 il totale dei prestiti a residenti (settore privato e Pubblica Amministrazione) in Italia - escluso l'interbancario - si sarebbe collocato intorno a 1.720 miliardi di euro, con una variazione annua positiva dell'1,92%. In crescita anche il dato afferente ai prestiti alle famiglie, il cui ammontare a dicembre 2018 ha registrato una variazione annua positiva del 2,7%.

Le sofferenze del sistema bancario, al netto delle svalutazioni e degli accantonamenti già effettuati dalle banche con proprie risorse, a dicembre 2018 ammontavano a circa 29 miliardi di euro, in forte diminuzione rispetto al dato di dicembre 2017 (64 miliardi di euro); il rapporto con gli impieghi si è ridotto, passando dal 3,70% di dicembre 2017 all'1,72% di dicembre 2018. Il tasso medio applicato sui finanziamenti alle famiglie (conti correnti e prestiti rotativi) ha continuato a ridursi, portandosi a dicembre 2018 al 4,53% (5,0% a dicembre 2017).

## Contesto normativo

Dal 3 gennaio 2018 è efficace, in tutta l'Unione Europea, la nuova Direttiva 2014/65/UE (c.d. "MiFID II") che, insieme alla MiFIR - *Markets in financial instruments regulation* (Regolamento EU n. 600/2014), ha modificato la precedente regolamentazione. La nuova disciplina ha incrementato l'efficienza e la trasparenza dei mercati finanziari, ha innalzato il livello di tutela degli investitori e ha rafforzato alcuni presidi organizzativi e norme di condotta per gli intermediari.

Nel corso del 2018, la piattaforma a supporto del servizio di consulenza è stata ulteriormente consolidata ed evoluta con interventi volti a estenderne le funzionalità e a rafforzare l'interazione con il cliente.

Il 16 maggio 2018 è stato pubblicato il Decreto attuativo della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (c.d. IDD) che è entrato in vigore il 1° ottobre 2018 e che regola la distribuzione dei contratti di assicurazione e delinea la convergenza tra le regole per l'intermediazione assicurativa e quelle riferite al comparto dei servizi di investimento mutuandone modelli e presidi a tutela del cliente. Il recepimento di tali novità normative, che ha effetti sui processi di *product governance*, sulla profilazione della clientela e sulla valutazione di adeguatezza delle proposte effettuate e informativa al cliente, è stato oggetto di uno specifico progetto interfunzionale di Gruppo. In particolare, i prodotti di investimento assicurativo di Ramo I sono stati inclusi nell'ambito del servizio di consulenza "MiFID", con conseguente adeguamento del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, nonché nel processo di *product governance* e nel perimetro dei servizi di investimento.

Il 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento UE 679/2016 GDPR (*General Data Protection Regulation*) in materia di protezione dei dati personali. Poste Italiane ha adeguato le procedure interne in materia di *privacy* con particolare riferimento agli assetti organizzativi (con la designazione del *Data Protection Officer*), all'aggiornamento dell'informativa alla clientela in materia e dei relativi diritti e al rafforzamento delle misure di protezione dei dati trattati.

Il 9 luglio 2018 è stata pubblicata la Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 22 del 15 giugno 2018 relativa all'applicazione della Direttiva PSD2 (*Payment Services Directive*) da parte delle Pubbliche Amministrazioni (PA) che si avvalgono di un servizio di Tesoreria o cassa affidato a una Banca o a Poste Italiane. L'obiettivo è di individuare, nell'applicazione della PSD2, i requisiti normativi applicabili ai pagamenti in ambito PA, le peculiarità del servizio di tesoreria (o cassa), gli aspetti che possono incidere sul rapporto intercorrente tra la PA e il tesoriere/cassiere, nonché le soluzioni di carattere contabile per consentire la corretta applicazione della nuova disciplina.

26. Fonte: ABI, *Monthly Outlook* – febbraio 2019.

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il 13 dicembre 2018 il "Consultation Paper. EBA draft Guidelines on ICT and security risk management" e ne ha avviato la consultazione pubblica ai sensi della Direttiva UE 2366/2015 (cd. "PSD 2") che richiede all'Autorità l'elaborazione di orientamenti per la definizione, l'attuazione e il controllo delle misure di sicurezza che i prestatori di servizi di pagamento devono adottare per gestire i rischi operativi e di sicurezza ICT. La conclusione del periodo di consultazione è stata fissata per il 13 marzo 2019.

Il 19 dicembre 2018 la Banca d'Italia, al fine di dare attuazione agli Orientamenti dell'EBA sui "Dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio" (Orientamenti del 22 marzo 2016), ha pubblicato il Provvedimento con cui ha modificato le Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i.). Tale provvedimento disciplina, in particolare, le procedure di governo e controllo sui prodotti bancari e finanziari, dettagliando altresì le misure organizzative che gli intermediari sono tenuti ad adottare per monitorare e sottoporre a revisione i prodotti che ricadono nell'ambito di applicazione del Titolo VI del Testo Unico Bancario destinati alla clientela al dettaglio. Le nuove disposizioni si applicheranno ai soli prodotti elaborati e offerti sul mercato a partire dal 1° gennaio 2019.

## Conto economico dei Servizi Finanziari\*

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni	
	2017	2018			2018	2017		
-100%	(10)	10	-	Plusvalenze lorde	404	547	(143)	-26,2%
8,4%	31	373	404	Interessi attivi	1.555	1.477	78	5,3%
22,6%	89	394	483	Raccolta Risparmio postale	1.827	1.566	261	16,6%
-26,7%	(88)	330	242	Transaction banking	965	1.063	(98)	-9,2%
10,8%	7	63	70	Distribuzione di prodotti di terzi	263	272	(9)	-3,4%
592,2%	122	21	142	Gestione del risparmio	209	85	123	144,5%
-3,4%	(6)	166	161	Ricavi infrasettoriali	649	695	(46)	-6,6%
<b>10,7%</b>	<b>145</b>	<b>1.358</b>	<b>1.503</b>	<b>Totale ricavi</b>	<b>5.871</b>	<b>5.705</b>	<b>165</b>	<b>2,9%</b>
-58,9%	(12)	20	8	Costo del lavoro	80	103	(24)	-23,0%
-57,6%	(10)	18	8	di cui costo del lavoro	70	97	(27)	-27,7%
-71,5%	(1)	2	1	di cui incentivi all'esodo	10	6	3	48,0%
-31,3%	(39)	124	85	Altri costi operativi	214	349	(135)	-38,7%
229,5%	0	0	0	Ammortamenti e svalutazioni	0	1	(0)	-54,6%
4,9%	53	1.082	1.135	Costi infrasettoriali	4.718	4.607	111	2,4%
<b>0,2%</b>	<b>2</b>	<b>1.226</b>	<b>1.228</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>5.011</b>	<b>5.060</b>	<b>(49)</b>	<b>-1,0%</b>
<b>108,0%</b>	<b>142</b>	<b>132</b>	<b>274</b>	<b>EBIT</b>	<b>859</b>	<b>646</b>	<b>214</b>	<b>33,1%</b>
<b>8,5%</b>	<b>9,7%</b>	<b>18,3%</b>		<b>EBIT MARGIN</b>	<b>14,6%</b>	<b>11,3%</b>	<b>3,3%</b>	
n.s.	(41)	1	(40)	Proventi/(Oneri) finanziari	(32)	6	(38)	-641,0%
<b>75,9%</b>	<b>101</b>	<b>133</b>	<b>234</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>827</b>	<b>651</b>	<b>176</b>	<b>27,0%</b>
774,3%	39	5	44	Imposte	210	152	58	38,0%
<b>48,3%</b>	<b>62</b>	<b>128</b>	<b>190</b>	<b>Utile netto</b>	<b>617</b>	<b>499</b>	<b>118</b>	<b>23,6%</b>

n.s.: non significativo

\* I dati 2018 e 2017 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività conseguente la cessione in favore della neo costituita PostePay S.p.A. (Settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale) del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta (Servizi Finanziari) con efficacia dal 1° ottobre 2018.

Principali KPI del settore Servizi Finanziari	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Masse gestite* (dati in miliardi di euro)	513,8	509,9	3,9	0,8%
di cui				
Risparmio postale	325,3	322,9	2,4	0,7%
<i>Buoni Fruttiferi Postali</i>	219,5	214,3	5,2	2,4%
<i>Libretti postali</i>	105,8	108,6	(2,8)	-2,6%
Conti Correnti	52,8	51,9	1,0	1,8%
Riserve tecniche Vita	125,0	123,5	1,5	1,2%
Fondi di investimento	8,1	8,0	0,1	1,2%
Risparmio amministrato	2,7	3,6	(1,0)	-26,2%
CET 1 Capital (in milioni di euro)	2.286	2.059	226,8	11,0%
CET 1 <i>Ratio</i>	18,4%	16,9%	1,5%	
<i>Leverage Ratio</i>	3,2%	3,1%	0,1%	

\* Le Masse Gestite includono il Risparmio amministrato (Obbligazioni, Titoli di stato, Azioni, *Certificates*, ecc..).

	2018	2017	Variazioni	
Raccolta netta* (in milioni di euro)	1.568	3.286	(1.718)	-52,3%
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	307,6	305,6	2,0	0,6%
Conti Correnti** (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	58,7	55,5	3,1	5,6%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.143	2.642	501	19,0%
Numero di prodotti finanziari e assicurativi venduti (in milioni)	8,4	8,0	0,3	4,1%
Fees per cliente*** (in euro)	235	222	13,0	5,9%
Rendimento medio c/c senza capital gain	2,62%	2,64%	-0,02%	
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	379	532	(153)	-28,8%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	(1.687)	1.615	(3.302)	-204,5%

\* La Raccolta netta include il Risparmio amministrato (Obbligazioni, Titoli di stato, Azioni, *Certificates*, ecc..).

\*\* Il dato non include la liquidità propria di Poste Italiane.

\*\*\* Il dato include i ricavi del settore finanziario e assicurativo.

L'andamento economico della *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari evidenzia, per il 2018, un risultato della Gestione Operativa (EBIT) che si attesta a 859 milioni di euro, in crescita del 33,1% rispetto al precedente esercizio (646 milioni di euro).

I Ricavi totali ammontano a 5.871 milioni di euro, in aumento del 2,9% rispetto ai 5.705 milioni di euro del 2017 e beneficiano della buona *performance* del Risparmio postale (+16,6%, corrispondenti a + 261 milioni di euro), anche in relazione ai meccanismi previsti dal nuovo Accordo con Cassa depositi e prestiti, che ha trovato applicazione dal 1° gennaio 2018, dell'andamento degli interessi sugli impieghi della raccolta da conti correnti, che si incrementano di 78 milioni di euro (+5,3% rispetto al 2017) per effetto delle maggiori giacenze registrate nel periodo (che passano da 55,5 miliardi di euro del 2017 a 58,7 miliardi di euro), nonché del positivo apporto del comparto della Gestione del risparmio (+123 milioni di euro), riconducibile all'operazione tra Poste Italiane e Anima Holding.

Le Plusvalenze lorde realizzate nell'esercizio si attestano a 404 milioni di euro rispetto ai 547 milioni di euro del 2017, in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* di riduzione della dipendenza dei risultati da effetti non ricorrenti.

I proventi del *Transaction Banking* registrano un decremento del 9,2% passando da 1.063 milioni di euro del 2017 a 965 milioni di euro ascrivibile prevalentemente all'operazione di cessione delle azioni Mastercard avvenuta nel corso del 2017 per un importo di 91 milioni di euro, nonché alla flessione dei volumi dei bollettini.

La lieve riduzione dei proventi da Distribuzione di Prodotti di Terzi, che nell'esercizio 2018 ammontano a 263 milioni di euro rispetto ai 272 milioni di euro del 2017 (-3,4%) è riconducibile principalmente ai mancati ricavi correlati alla cessione di BdM avvenuta il 7 agosto 2017. Nonostante l'introduzione del nuovo principio contabile IFRS 15, per effetto del quale le commissioni da retrocedere ai *Partner* per le estinzioni anticipate dei finanziamenti, a far data dal 1° gennaio 2018, sono iscritte a diretta riduzione dei ricavi, tale comparto presenta, nella sostanza, una crescita, in conseguenza dei maggiori volumi erogati nell'anno 2018 su Prestiti e Cessione del Quinto.

I Costi totali del settore ammontano a 5.011 milioni di euro e mostrano un decremento rispetto all'esercizio precedente (-49 milioni di euro, -1,0%), principalmente per effetto della riduzione degli Altri Costi Operativi, per 135 milioni di euro (-38,7%), parzialmente compensata dall'incremento dei Costi Infrasettoriali di 111 milioni di euro (+2,4%). La variazione degli Altri Costi Operativi è attribuibile, in particolare, a minori accantonamenti netti al fondo per Rischi e Oneri effettuati nell'esercizio rispetto a quelli registrati nel 2017 a presidio di rischi di passività relativi a prodotti di investimento collocati nel periodo 2003-2005 con *performance* non in linea con le attese della clientela. Anche il Costo del Lavoro si riduce, passando da 103 a 80 milioni di euro (-23,0%) in relazione alla cessione di BdM nonché al riassetto organizzativo in ambito BancoPosta a partire dal 1° ottobre 2018.

Tenuto conto della Gestione Finanziaria, che accoglie sostanzialmente gli effetti riconducibili alla riduzione di valore della partecipazione in Anima Holding alla data del 31 dicembre 2018, per tener conto degli effetti del test di *impairment* e delle Imposte, il settore chiude l'esercizio 2018 con un risultato netto di 617 milioni di euro, superiore del 23,6% (+118 milioni di euro) rispetto ai 499 milioni di euro del 2017.

## Attività del periodo

Nel corso dell'esercizio 2018, sono state intraprese, in linea con il piano *Deliver 2022*, le iniziative commerciali volte a potenziare l'offerta dei prodotti del Risparmio postale, nonché la distribuzione di prodotti e servizi finanziari, assicurativi, del credito al consumo e relativi alle imprese.

Con riferimento al **Risparmio postale**, nel 2018 ha trovato applicazione il nuovo Accordo per il triennio 2018-2020 sottoscritto nel dicembre 2017 tra Poste Italiane e Cassa depositi e prestiti che mira, da un lato a consolidare il ruolo dei Buoni Fruttiferi Postali e dei Libretti di Risparmio postale fra i prodotti di punta per il risparmio degli Italiani e, dall'altro, a innovare e ampliare la gamma dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso investimenti in tecnologia, comunicazione, promozione e formazione. In relazione a quanto sopra, nel corso dell'esercizio 2018, è stata potenziata la gamma d'offerta, sia in termini di tipologia di prodotto che di rendimenti; sono stati effettuati interventi formativi per il personale aziendale addetto al servizio di raccolta presso il pubblico dei Buoni Fruttiferi Postali e dei Libretti e sono state lanciate diverse iniziative promozionali e campagne di comunicazione. Il 2018, inoltre, è stato caratterizzato da ulteriori attività volte a migliorare la *customer experience* del cliente, nel rispetto delle sue esigenze e dei suoi bisogni, anche attraverso processi di inclusione digitale ed un approccio *multi-channel*. Nel mese di dicembre 2018, l'App BancoPosta è stata arricchita con nuove funzionalità per la gestione di Buoni Fruttiferi e Libretti rendendo possibile gestire in un'unica applicazione i prodotti del Risparmio postale con gli altri prodotti e servizi offerti da BancoPosta. Le attività espletate nel corso dell'anno, sopra richiamate, hanno fatto registrare evidenze positive riguardo all'andamento della raccolta netta complessiva rispetto al precedente esercizio.

Con riferimento all'attività di distribuzione di prodotti finanziari, in data 11 aprile 2018, Poste Italiane e Intesa Sanpaolo hanno firmato un accordo quadro triennale per la distribuzione di specifici prodotti e servizi dei due Gruppi. Nell'ambito di tale accordo, in relazione all'*asset management*, è iniziata la distribuzione sulla rete di Poste Italiane di "BancoPosta Orizzonte Reddito", fondo comune di investimento frutto della collaborazione tra BancoPosta Fondi SGR ed Eurizon Capital SGR, società interamente controllata da Intesa Sanpaolo.

Per quanto riguarda i Finanziamenti, a fine luglio 2018 è stata avviata l'offerta dei mutui immobiliari aventi finalità di acquisto, surroga e rifinanziamento limitatamente ai dipendenti del gruppo Poste italiane, offerta estesa, a partire dal mese di ottobre, a tutta la clientela.

In merito al collocamento delle quote di Fondi immobiliari collocati nel periodo 2002-2005, il 19 febbraio 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato l'approvazione dell'iniziativa di tutela dei clienti del fondo "Europa Immobiliare n.1". In data 28 marzo 2018 il Gestore del fondo, Vegagest SGR, ha comunicato al mercato di aver provvisoriamente sospeso la delibera di approvazione del rendiconto finale di liquidazione e nel mese di giugno 2018 ha deliberato la distribuzione di un rimborso parziale ai quotisti nella misura del 50% del Valore finale di liquidazione. Successivamente il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha ridefinito l'iniziativa di tutela sopra richiamata, con un impatto sul Fondo per rischi e oneri al 31 dicembre 2018 di circa 17 milioni di euro.

In data 29 gennaio 2019 Vegagest SGR ha comunicato agli investitori la distribuzione di un'ulteriore rimborso pari a 98,78 euro per pro quota. Il pagamento è avvenuto il 6 febbraio 2019.

Con riferimento al settore del Risparmio gestito, nel corso del 2018 sono stati lanciati 8 nuovi fondi comuni di investimento, 6 dei quali frutto della collaborazione con Anima SGR.

Rispetto ai Finanziamenti erogati da *partner* (verso privati e imprese) nell'esercizio si sono succedute diverse promozioni per specifiche categorie di controparte, anche supportate da attività di comunicazione.

Per quanto attiene ai servizi di *Transaction Banking*, è continuata la proposizione del nuovo conto BancoPosta che, oltre a garantire una gestione multicanale in linea con le esigenze e i trend di mercato, offre alla clientela un prodotto competitivo e conveniente.

In ambito Assicurativo, tenuto anche conto dell'introduzione a partire dal 1° ottobre 2018 della normativa IDD, si è provveduto a rafforzare e migliorare la gamma prodotti in termini di soddisfacimento dei bisogni della clientela, coperture e *pricing*. Per quanto riguarda il comparto Vita, si è proceduto con la razionalizzazione dell'offerta di Ramo I e sono stati lanciati un nuovo prodotto caratterizzato dalla flessibilità nella scelta dei versamenti e dalla possibilità di poter optare per il pagamento di una cedola periodica e una polizza multi-ramo che coniuga la garanzia del Ramo I con l'opportunità di investimento in un fondo interno assicurativo caratterizzato da profili differenziati di rischio. Relativamente al comparto Protezione, sono stati realizzati lanci commerciali di nuovi prodotti e interventi di revisione dell'offerta. Inoltre, è stata realizzata una nuova Piattaforma di Protezione e Previdenza per l'erogazione del servizio di consulenza assicurativa.

## Altre informazioni

### Banca d'Italia

Con riferimento all'accertamento ispettivo condotto dalla Banca d'Italia nel 2017, finalizzato ad analizzare i sistemi di governo e controllo e di gestione dei rischi operativi e informatici nell'ambito delle attività di BancoPosta, il Piano di interventi di adeguamento è tutt'ora in fase di realizzazione; in particolare, nel corso del 2018 i cantieri aperti hanno proceduto con i lavori secondo la *timeline* definita.

Nel mese di maggio 2018, a seguito di un accertamento ispettivo condotto su un campione di Uffici Postali conclusosi a dicembre 2017 relativamente al contrasto del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, la Banca d'Italia ha invitato BancoPosta a trasmettere un'informativa aggiornata alla data del 30 settembre 2018 sull'avanzamento di tutte le iniziative in materia. L'informativa in questione, contenente l'elenco delle iniziative intraprese alla data di riferimento e da intraprendere nel prosieguo, unitamente alle relative tempistiche, è stata inviata alla Banca d'Italia il 29 ottobre 2018 dopo essere stata oggetto di illustrazione nella seduta del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 18 ottobre 2018.

### CONSOB

Le innovazioni apportate negli assetti procedurali e informatici e gli ulteriori interventi previsti nel 2018 per il consolidamento dei presidi aziendali volti a recepire la Direttiva MiFID II sono stati oggetto, nel corso del mese di marzo 2018, di informativa specifica alla Consob.

Nei mesi di luglio e agosto 2018 sono pervenute da parte della Consob due richieste: la prima, datata 27 luglio e formulata anche ad altri Intermediari, ha avuto come oggetto un approfondimento sulle principali tematiche relative all'attuazione e recepimento della Direttiva MiFID II; la seconda, del 13 agosto, conteneva la richiesta di un incontro finalizzata all'acquisizione di maggiori dettagli in merito alla prestazione dei servizi di investimento. Nel corso dell'incontro, tenutosi presso la Consob nel mese di settembre 2018, sono state integrate le informazioni precedentemente fornite ed è stato illustrato il piano degli interventi, in linea con quanto già rappresentato all'Autorità nel *Tableau de Bord* di Compliance al 30 giugno 2018, integrato con ulteriori interventi di indirizzo sulla base delle evidenze emerse. Si rappresenta, infine, che nell'ambito dell'incontro sopra richiamato, sono stati richiesti dalla Consob ulteriori approfondimenti su temi specifici, successivamente formalizzati in apposita nota scritta, a cui è stato dato un completo e tempestivo riscontro.

## Servizi assicurativi

## Il mercato dei servizi assicurativi

Sulla base dei dati ufficiali disponibili, al 31 dicembre 2018<sup>27</sup> la nuova produzione complessiva di polizze vita comprensiva della raccolta delle imprese UE ammonta a 99,2 miliardi di euro (di cui 14 miliardi di euro relativi a imprese in libertà di stabilimento), in lieve calo (-1,2%) rispetto all'esercizio 2017; in particolare, la produzione delle imprese italiane ha segnato una variazione positiva del 3,8%, attestandosi a 85,5 miliardi di euro, mentre le imprese UE operanti in Italia, con una raccolta di nuovi premi per circa 14 miliardi di euro, decrescono del 24,2%.

I premi di Ramo I ammontano a 54,2 miliardi di euro, in aumento del 8,6% rispetto all'esercizio precedente, confermandosi come il principale ramo produttivo; segna invece una flessione la raccolta di prodotti di Ramo III che con 26,8 miliardi di euro di premi registra un -4,5% rispetto al 2017.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 93,5% del totale dei premi emessi e il 61,6% del numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 70% della nuova produzione è stata intermediata nel corso del 2018 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 57,3 miliardi di euro e una crescita del 4,2% rispetto al 2017.

### NUOVA PRODUZIONE INDIVIDUALE VITA PER RAMO DI ATTIVITÀ\*

(dati aggiornati a dicembre 2018 in milioni di euro)

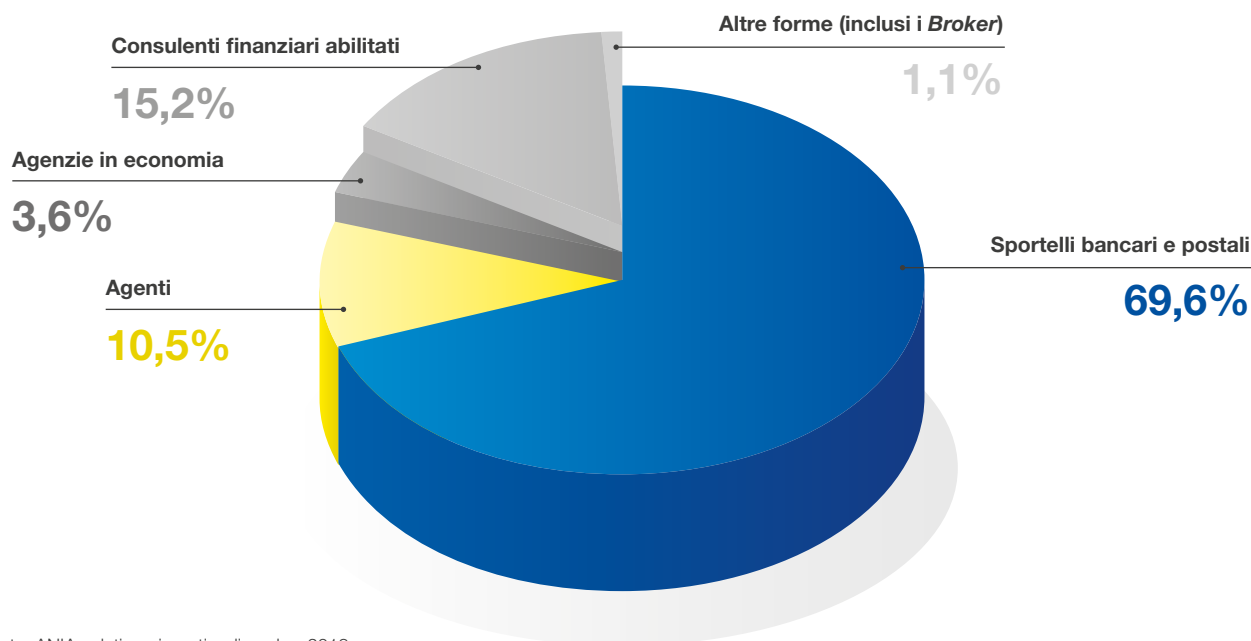
Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 2018 vs 2017
Vita - ramo I	55.624	8,4%
Capitalizzazioni - ramo V	2.141	1,4%
Linked - ramo III	26.755	-4,5%
di cui: unit-linked	26.755	-4,5%
di cui: index-linked	-	-
Malattia - ramo IV	50	60,8%
Fondi pensione aperti - ramo VI	892	4,9%
<b>Imprese italiane - extra UE</b>	<b>85.462</b>	<b>3,8%</b>
<b>Imprese UE**</b>	<b>13.698</b>	<b>-24,2%</b>
<b>Totale</b>	<b>99.160</b>	<b>-1,2%</b>

\* Fonte: ANIA.

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



### NUOVA PRODUZIONE VITA PER CANALE DISTRIBUTIVO



Fonte: ANIA - dati aggiornati a dicembre 2018

Per quanto attiene al mercato assicurativo danni, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili<sup>28</sup> alla fine del terzo trimestre del 2018, si sono attestati a 26,2 miliardi di euro in lieve aumento rispetto al 2017 (+2,4%). Si tratta della sesta variazione tendenziale positiva dopo cinque anni di continua riduzione. A tale andamento ha contribuito sia la lieve crescita dei premi del comparto Auto, sia l'ulteriore aumento dei premi degli altri rami danni.

Per quanto concerne i canali distributivi, quello agenziale si conferma leader con una quota di mercato del 75,7.

### PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER RAMO DI ATTIVITÀ\*

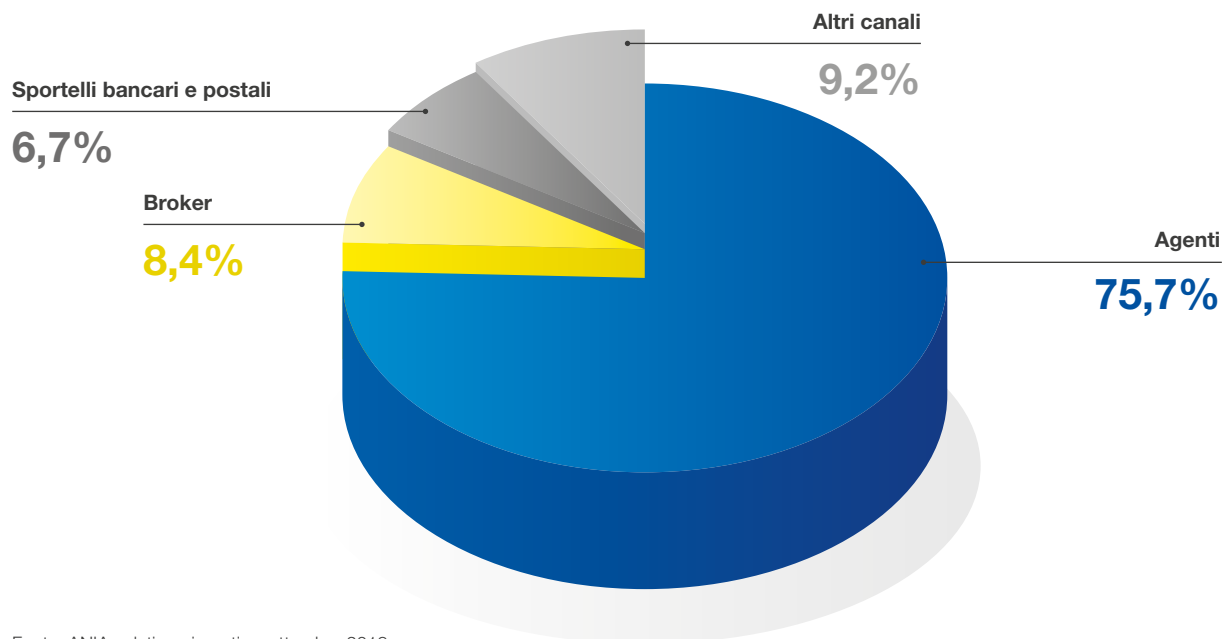
(dati aggiornati a settembre 2018 in milioni di euro)

Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % 2018 vs 2017
R.C Autoveicoli terrestri	10.221	0,5%
Corpi di veicoli terrestri	2.319	5,7%
<b>Totale settore auto</b>	<b>12.540</b>	<b>1,4%</b>
Altri rami danni	13.636	3,2%
<b>Totale rami danni</b>	<b>26.176</b>	<b>2,4%</b>

\* Fonte: ANIA.

\*\* I premi si riferiscono alle imprese italiane extra UE e alle imprese UE.

28. Newsletter ANIA su premi trimestrali Danni (novembre 2018).

DISTRIBUZIONE PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER CANALE DISTRIBUTIVO<sup>29</sup>

Fonte: ANIA - dati aggiornati a settembre 2018

## Contesto normativo

In data 3 luglio 2018 l'IVASS ha emanato il Regolamento n. 38, recante disposizioni in materia di sistema di governo societario, dell'impresa e del gruppo. Le nuove disposizioni regolamentari implementano le Linee Guida emanate da EIOPA sul sistema di governo societario e riprendono le previsioni, compatibili con il nuovo quadro normativo primario,

- del Regolamento ISVAP n. 20 del 26 marzo 2008, recante disposizioni in materia di controlli interni, gestione dei rischi, compliance ed esternalizzazione;
- del Regolamento ISVAP n. 39 del 9 giugno 2011 relativo alle politiche di remunerazione;
- della Circolare ISVAP n. 574/2005 in materia di riassicurazione passiva.

Le previsioni contenute nel Regolamento vanno lette congiuntamente alla Lettera al mercato del 5 luglio 2018 con cui l'IVASS propone una prima concreta declinazione del principio di proporzionalità, in linea con l'impianto *Solvency II*, che prevede che le disposizioni prudenziali siano applicabili in ragione del profilo di rischiosità dell'impresa determinato dalla natura, portata e complessità dei rischi inerenti all'attività.

Inoltre, la stessa Autorità di Vigilanza con l'emanazione del Regolamento IVASS n.42 del 2 agosto 2018 determina gli elementi della Relazione sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria (di seguito, "SFCR") dell'impresa e del gruppo che devono essere oggetto di verifica da parte del revisore legale o della società di revisione legale nonché le relative modalità di svolgimento (c.d. revisione esterna). Il suddetto intervento regolamentare ha l'obiettivo principale di accrescere il livello di fiducia dei potenziali fruitori in merito alla qualità e attendibilità di una parte importante delle informazioni contenute nel SFCR.

L'IVASS in data 12 febbraio 2019 ha pubblicato il Regolamento n. 43 concernente l'attuazione delle disposizioni sulla sospensione temporanea delle minusvalenze nei titoli non durevoli, introdotta dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n.119, convertito con legge 17 dicembre 2018, n. 136. La disposizione consente di derogare, in via temporanea, alle norme previste dal codice civile ed è da mettere in relazione alla situazione di turbolenza dei mercati finanziari registratasi nel corso del 2018.

Ai fini della redazione del bilancio civilistico local GAAP 2018, l'impresa che si avvale della suddetta facoltà, valuta i titoli non durevoli in base al valore di iscrizione così come risultante dal bilancio 2017 ovvero, per i titoli non presenti nel portafoglio al 31 dicembre 2017, al costo d'acquisizione, fatta eccezione per le perdite di carattere durevole.

29. Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE.

## Conto economico dei servizi assicurativi

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni
	2017	2018			2018	2017	
-14,1%	(13)	90	78	<i>Up Front Vita</i>	341	422	(81) -19,2%
-7,5%	(24)	328	303	Margine Finanziario Vita	1.011	993	18 1,8%
n.s.	12	1	12	Margine Protezione Vita	30	14	16 112,5%
62,5%	15	(25)	(9)	Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici	(46)	(73)	27 37,1%
<b>-2,6%</b>	<b>(10)</b>	<b>394</b>	<b>384</b>	<b>Ricavi netti Vita</b>	<b>1.336</b>	<b>1.356</b>	<b>(20) -1,5%</b>
29,2%	10	34	44	Premi assicurativi	168	131	37 28,4%
262,1%	(5)	(2)	(7)	Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(35)	(29)	(6) -20,3%
90,4%	2	(3)	(0)	Risultato della Riassicurazione	(8)	(8)	0 4,2%
30,5%	1	(3)	(2)	Proventi netti Danni*	(1)	(4)	3 67,0%
<b>31,9%</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>Ricavi netti Danni</b>	<b>123</b>	<b>89</b>	<b>34 38,5%</b>
26,3%	1	3	3	Altri ricavi e proventi	11	11	1 6,2%
74,3%	0	0	0	Ricavi da altri settori	2	1	1 -91,7%
<b>-0,2%</b>	<b>(1)</b>	<b>423</b>	<b>423</b>	<b>Totale ricavi</b>	<b>1.472</b>	<b>1.457</b>	<b>15 1,1%</b>
-6,1%	(1)	10	10	Costo del lavoro	38	36	1 4,0%
-2,8%	(0)	9	9	<i>di cui costo del lavoro</i>	37	35	1 4,2%
-42,2%	(0)	1	0	<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	1	(0) -0,6%
25,6%	5	20	25	Altri costi operativi	84	84	0 0,1%
19,3%	1	4	5	Ammortamenti e svalutazioni	17	17	(0) -1,1%
-6,7%	(8)	115	108	Costi infrasettoriali	467	519	(53) -10,2%
-4,5%	(5)	107	102	<i>di cui provvigioni</i>	431	483	(52) -10,7%
<b>-1,6%</b>	<b>(2)</b>	<b>150</b>	<b>147</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>606</b>	<b>657</b>	<b>(51) -7,8%</b>
<b>0,6%</b>	<b>2</b>	<b>274</b>	<b>275</b>	<b>EBIT</b>	<b>866</b>	<b>799</b>	<b>67 8,4%</b>
<b>0,5%</b>	<b>64,6%</b>	<b>65,1%</b>		<b>EBIT MARGIN</b>	<b>58,8%</b>	<b>54,9%</b>	<b>4,0%</b>
-95,7%	(13)	14	1	Proventi/(Oneri) finanziari	51	44	7 14,8%
<b>-4,0%</b>	<b>(11)</b>	<b>287</b>	<b>276</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>917</b>	<b>843</b>	<b>73 8,7%</b>
-445,2%	(397)	89	(308)	Imposte	(84)	297	(382) -128,3%
<b>194,9%</b>	<b>386</b>	<b>198</b>	<b>584</b>	<b>Utile netto</b>	<b>1.001</b>	<b>546</b>	<b>455 83,3%</b>

\* Include i proventi finanziari da investimenti ramo danni e altri proventi/oneri da operatività assicurativa.

Principali KPI del settore Servizi Assicurativi	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	125,1	123,6	1,5	1,2%
<i>di cui Poste Vita S.p.A.</i>	125,0	123,5	1,5	1,2%

	2018	2017	Variazioni	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro)*	16.610	20.263	(3.653)	-18,0%
Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro)*	187	141	46	32,6%
<i>Combined ratio (vista ANIA)</i>	52,5%	56,4%	-3,9%	
<i>Loss ratio</i>	23,8%	24,5%	-0,7%	
<i>Expenses ratio (vista ANIA)</i>	28,8%	31,9%	-3,2%	

\* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi e delle cessioni in riassicurazione.

L'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia un risultato della gestione operativa che si attesta a 866 milioni di euro, in aumento dell'8,4% rispetto al precedente esercizio (799 milioni di euro).

I ricavi totali ammontano a 1.472 milioni di euro (1.457 milioni di euro nel 2017) e sono principalmente riconducibili al *business Vita* che ha contribuito con 1.336 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 123 milioni di euro.

I ricavi netti Vita si riducono dell'1,5% passando da 1.356 milioni di euro del 2017 a 1.336 milioni di euro del 2018, prevalentemente per effetto della minore raccolta lorda realizzata rispetto al precedente esercizio (-3,7 miliardi di euro) che ha determinato minori commissioni *up-front* per 81 milioni di euro) parzialmente compensati dall'incremento del margine finanziario (+18 milioni di euro) che beneficia invece dell'aumento delle masse gestite.

I ricavi netti Danni segnano un incremento del 38,5% rispetto all'esercizio precedente (+34 milioni di euro) trainati dalla crescita del *business*, con una produzione complessiva in premi lordi contabilizzati di 187 milioni di euro in crescita del 33% rispetto al dato dell'analogo periodo del 2017 (141 milioni di euro), e da un positivo andamento tecnico conseguente a una contenuta sinistrosità rispetto alla crescita del portafoglio.

I costi totali ammontano a 606 milioni di euro, in diminuzione di 51 milioni di euro rispetto al 2017, e sono costituiti principalmente da costi infrasettoriali per 467 milioni di euro (519 milioni di euro nel 2017) riconducibili per lo più alle provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento complessivamente pari a 431 milioni, in diminuzione rispetto ai 483 milioni di euro del precedente esercizio per effetto della minore raccolta lorda.

La gestione finanziaria ha prodotto proventi netti per 51 milioni di euro segnando una crescita del 14,8% (+7 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente sul quale incideva la svalutazione di 12 milioni di euro sull'investimento nel Fondo Atlante.

Il risultato netto si attesta a 1.001 milioni, superiore rispetto al risultato prima delle imposte (917 milioni di euro) e rispetto all'esercizio precedente (546 milioni di euro, +83,3%), grazie all'effetto positivo nel 2018 delle imposte anticipate sulla variazione indeducibile delle riserve tecniche per un ammontare complessivo di 385 milioni di euro. Tale iscrizione origina dalla norma recata dal comma 1-*bis* dell'art. 111 del TUIR introdotta nel 2010 che prevede che la variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo vita, che in passato rilevava ai fini della base imponibile IRES in maniera piena, concorra a formare il reddito d'esercizio con una limitazione determinata applicando all'ammontare complessivo della variazione stessa uno specifico rapporto percentuale. Per Poste Vita allo stato attuale tale rapporto percentuale è pari al 98,5%.

Nel 2018 la gestione del gruppo assicurativo Poste Vita, in continuità con gli obiettivi strategici, è stata principalmente finalizzata a:

- consolidare la *leadership* nel mercato vita dei prodotti di risparmio e previdenziali con una focalizzazione sul *business* di Ramo III;
- crescere nel segmento della protezione e del *welfare*.

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

Poste Vita S.p.A.	2018	2017	Variazioni	
<b>Raccolta Lorda</b>	<b>16.610</b>	<b>20.263</b>	<b>(3.653)</b>	<b>-18,0%</b>
Ramo I	15.870	19.726	(3.856)	-19,5%
<i>di cui prodotti rivalutabili tradizionali*</i>	14.143	18.468	(4.324)	-23,4%
<i>di cui prodotti previdenziali</i>	1.095	1.075	21	1,9%
<i>di cui prodotti Multiramo (quota Ramo I)</i>	631	184	447	243,5%
Ramo III	740	537	203	37,8%
<i>di cui prodotti Unit-Linked</i>	383	358	24	6,8%
<i>di cui prodotti Multiramo (quota Ramo III)</i>	357	179	179	99,9%
<b>Liquidazioni</b>	<b>10.884</b>	<b>10.829</b>	<b>54</b>	<b>0,5%</b>
<i>di cui Scadenze</i>	5.804	6.339	(535)	-8,4%
<i>di cui Riscatti</i>	3.398	2.973	425	14,3%
Tasso di Riscatto	2,98%	2,89%	0,09%	
<b>Raccolta Netta</b>	<b>5.726</b>	<b>9.434</b>	<b>(3.708)</b>	<b>-39,3%</b>
<b>Riserve Tecniche Assicurative</b>	<b>124.966</b>	<b>123.490</b>	<b>1.476</b>	<b>1,2%</b>

\* Include i prodotti di Protezione e i prodotti di Ramo V.

Anche nel comparto **Danni** la gestione si è mossa confermando le linee strategiche previste nel piano industriale, promuovendo la valorizzazione delle nuove esigenze della clientela nei campi del *welfare* e della sanità, il potenziamento dell'offerta e l'ottimizzazione del modello di supporto alla rete. La raccolta di Poste Assicura si attesta a 187 milioni di euro, in significativa crescita rispetto all'anno precedente (+33%). La *performance* è stata trainata da tutti i comparti e in particolare dal *Welfare*, i cui premi passano da 5 milioni di euro a fine 2017 agli attuali 25 milioni di euro.

Le riserve tecniche afferenti ai rami Danni, al lordo delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 183 milioni di euro, in crescita del 16% rispetto al dato rilevato alla fine del 2017 (160 milioni di euro).

## Altre informazioni

L'innalzamento dello *spread* verificatosi nel corso dell'esercizio ha impattato negativamente sul valore di mercato dei titoli detenuti da Poste Vita in portafoglio, compensate nel bilancio IAS di Gruppo con variazioni patrimoniali delle riserve tecniche. Nel bilancio redatto in conformità ai principi nazionali la Compagnia si è avvalsa della facoltà concessa dal Regolamento Ivass n. 43/2019 con il quale ha sterilizzato circa 450 milioni di euro di minusvalenze su titoli iscritti nel comparto circolante. Il risultato netto civilistico pari a circa 580 milioni di euro ha inoltre beneficiato, come sopra descritto, della rilevazione di imposte differite attive sulla parziale deducibilità della variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita per circa 385 milioni di euro che determinano un beneficio di circa 8/10 p.p. sul *Solvency Ratio*.

Il *Solvency Ratio* al 31 dicembre si attesta a 211% in diminuzione rispetto al 279% rilevato a dicembre 2017.

Nel corso del 2018, stante l'andamento dello *spread* e le tensioni sul *Solvency Ratio*, la Compagnia ha valutato e implementato misure a sostegno del *Solvency Ratio* tra cui il ricorso ai cd. *Ancillary Own Funds* (AOF) ovvero elementi non patrimoniali, rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri.

L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte di Poste Italiane di una Lettera d'Impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita S.p.A., per un ammontare massimo di 1.750 milioni di euro.

A seguito dell'autorizzazione di IVASS, la Lettera di Impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia potrà essere computata, ai sensi della Direttiva *Solvency II* e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, entro i limiti di capienza disponibile, ovvero per un ammontare pari a circa 1.000 milioni di euro al 31 dicembre 2018, tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (Tier 2 - AOF), con un impatto positivo sul *Solvency Ratio* di circa +24 p.p.

Si evidenzia che, a giugno 2019, considerata la scadenza prevista nel mese di maggio 2019, di un titolo subordinato attualmente iscritto nel Tier 2, per un nozionale di 750 milioni di euro, nel caso in cui il *Solvency Capital Requirement* fosse almeno pari al valore registrato a fine dicembre 2018, potrebbe essere computato nel Patrimonio di Vigilanza della Compagnia per l'intero importo di 1.750 milioni di euro.

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

## Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	2018	2017	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.419	8.060	359	4,5%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	418	646	(228)	-35,3%
Altri ricavi e proventi	452	584	(132)	-22,6%
<b>Totale ricavi</b>	<b>9.289</b>	<b>9.290</b>	<b>(1)</b>	<b>0,0%</b>
Costo del lavoro totale	5.934	5.865	69	1,2%
<i>di cui costo del lavoro*</i>	5.317	5.374	(57)	-1,1%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	617	491	126	25,7%
Altri costi operativi	2.103	2.165	(62)	-2,9%
<b>Totale costi</b>	<b>8.037</b>	<b>8.030</b>	<b>7</b>	<b>0,1%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>1.252</b>	<b>1.260</b>	<b>(8)</b>	<b>-0,6%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	474	480	(6)	-1,3%
<b>EBIT</b>	<b>778</b>	<b>780</b>	<b>(2)</b>	<b>-0,3%</b>
<b>EBIT MARGIN</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,4%</b>	<b>(0)</b>	<b>-0,2%</b>
Proventi / (oneri) finanziari	(45)	(107)	62	-57,9%
<b>Utile lordo</b>	<b>733</b>	<b>673</b>	<b>60</b>	<b>8,9%</b>
Imposte	149	56	93	166,1%
<b>Utile netto</b>	<b>584</b>	<b>617</b>	<b>(33)</b>	<b>-5,3%</b>

\* Include la voce "Incrementi per lavori interni".

I Ricavi totali conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2018 ammontano a 9.289 milioni di euro, sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente (9.290 milioni di euro nel 2017) per effetto, pur in presenza di una buona *performance* dei Ricavi e proventi (+359 milioni di euro) che beneficiano del buon andamento dei servizi finanziari, dei minori Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria (-228 milioni di euro corrispondenti a -35,3%), in linea con la nuova strategia del Gruppo di ridurre la dipendenza dei risultati da plusvalenze non ricorrenti, nonché di minori Altri ricavi e proventi, che passano da 584 milioni di euro del 2017 a 452 milioni di euro, in relazione a minori dividendi percepiti da società controllate.

Anche i Costi totali si presentano in linea con il 2017, passando da 8.030 milioni di euro del 2017 a 8.037 milioni di euro; nel dettaglio, sul costo del lavoro, che si attesta a 5.934 milioni di euro (5.865 milioni di euro nel 2017), incide la riduzione per complessivi 57 milioni di euro della componente ordinaria, connessa alla riduzione degli organici mediamente impiegati nell'esercizio e l'incremento del costo per incentivi all'esodo che passa da 491 milioni di euro del 2017 a 617 milioni di euro nel 2018, principalmente per effetto dell'accantonamento di un fondo di pre-pensionamento per circa 136 milioni di euro che abilita la possibilità di ulteriori esodi per dipendenti che maturano i requisiti nel corso dei prossimi 5 anni utilizzando gli strumenti normativi vigenti (quali ad esempio il Fondo di Solidarietà e l'art. 4 della Legge Fornero).

Gli Altri costi operativi si attestano a 2.103 milioni di euro, evidenziando una riduzione del 2,9% rispetto ai 2.165 milioni di euro del 2017, sul cui saldo incidono maggiori accantonamenti netti a fondi per rischi e oneri in prevalenza legati ai rischi operativi derivanti dal collocamento dei fondi immobiliari collocati dalla Società negli anni 2002-2005.

Le imposte sul reddito passano da 56 milioni di euro del 2017 a 149 milioni di euro nel 2018. Il *tax rate* totale effettivo nell'esercizio 2018 si attesta al 20,3% di cui il 15,24% riferito all'IRES e il 5,06% all'IRAP. Lo scostamento del *tax rate* IRES effettivo rispetto all'aliquota nominale teorica (24%) è principalmente attribuibile al non assoggettamento ad imposta del 95% dei dividendi percepiti da alcune società controllate e della plusvalenza realizzata su partecipazioni soggetta al regime della *participation exemption*. Nell'esercizio 2017 la Capogruppo aveva ricevuto maggiori dividendi dalle società partecipate che avevano inciso in modo più rilevante sul *tax rate*.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2018 ha conseguito un Utile netto di 584 milioni di euro (617 milioni di euro nel 2017).

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

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	1.882	1.964	(82)	-4,2%
Immobilizzazioni immateriali	448	385	63	16,4%
Partecipazioni	2.198	2.081	117	5,6%
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>4.528</b>	<b>4.430</b>	<b>98</b>	<b>2,2%</b>
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.415	4.061	354	8,7%
Debiti commerciali e Altre passività	(4.602)	(3.988)	(614)	15,4%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	82	71	11	15,5%
<b>Totale capitale circolante netto</b>	<b>(105)</b>	<b>144</b>	<b>(249)</b>	<b>-172,9%</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>4.423</b>	<b>4.574</b>	<b>(151)</b>	<b>-3,3%</b>
Fondi per rischi e oneri	(1.431)	(1.538)	107	-7,0%
Trattamento di fine rapporto	(1.158)	(1.244)	86	-6,9%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	487	447	40	8,9%
<b>Capitale investito netto</b>	<b>2.321</b>	<b>2.239</b>	<b>82</b>	<b>3,7%</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>5.459</b>	<b>5.512</b>	<b>(53)</b>	<b>-1,0%</b>
<i>di cui Utile di periodo</i>	584	617	(33)	-5,3%
<i>di cui Riserva di fair value</i>	(68)	191	(259)	-135,6%
Passività finanziarie	67.154	63.208	3.946	6,2%
Attività finanziarie	(64.846)	(61.246)	(3.600)	5,9%
Cassa e depositi BancoPosta	(3.318)	(3.196)	(122)	3,8%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.128)	(2.039)	(89)	4,4%
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(3.138)</b>	<b>(3.273)</b>	<b>135</b>	<b>-4,1%</b>

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2018 un Capitale investito netto di 2.321 milioni di euro (2.239 milioni di euro al 31 dicembre 2017).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 4.528 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 98 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2017 essenzialmente riferibile alla sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di PosteMobile (dal 1° ottobre PostePay) per complessivi 140 milioni di euro mediante conferimento del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento previo suo svincolo dal Patrimonio BancoPosta. Alla formazione del saldo hanno altresì concorso svalutazioni di partecipazioni per complessivi 121 milioni di euro sulla base degli *impairment test* eseguiti nonché il versamento a favore di SDA Express Courier di complessivi 90 milioni di euro per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 31 dicembre 2017 e al 30 giugno 2018 e per la ricostituzione del capitale sociale così come autorizzato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane nelle sedute del 25 gennaio 2018 e del 20 settembre 2018; inoltre il saldo include la sottoscrizione dell'aumento del capitale sociale di Anima Holding per 30 milioni di euro.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2018 è negativo per 105 milioni di euro e si decrementa di 249 milioni di euro rispetto a fine 2017 principalmente per effetto del debito che Poste Italiane in qualità di consolidante fiscale ha verso Poste Vita (114 milioni di euro) e del debito verso PostePay (72 milioni di euro) pari alla differenza tra i valori contabili delle attività e passività del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento conferito alla stessa in data 1° ottobre 2018, che sarà regolato da Poste Italiane nei primi mesi dell'esercizio 2019.

Il saldo dei Fondi per rischi e oneri si attesta a 1.431 milioni di euro (1.538 milioni di euro a fine dicembre 2017) e tiene conto principalmente dell'accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi per 444 milioni di euro che riflette la stima delle passività per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2020.

Il saldo tiene conto altresì del Fondo rischi vertenze con terzi e del Fondo rischi operativi, che riflette l'adeguamento delle passività per rischi legati a istanze della clientela relative a fondi immobiliari collocati nel periodo 2002-2005 e con *performance* non in linea con le attese.

Il **Patrimonio netto** ammonta a 5.459 milioni di euro e si decrementa di 53 milioni di euro. Tale variazione deriva principalmente dalla distribuzione dei dividendi per 549 milioni di euro e dal decremento della riserva di *fair value* di 259 milioni di euro (che tiene conto dell'effetto positivo di 1.372 milioni di euro afferente alla transizione all'IFRS 9) in cui sono riflesse, in particolare, le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella nuova categoria FVTOCI – che sono stati in parte compensati dall'utile netto del periodo per 584 milioni di euro e dall'aumento della riserva di *cash flow hedge* per 150 milioni di euro.

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

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
<b>A. Liquidità</b>	<b>(875)</b>	<b>(1.885)</b>	<b>1.010</b>	<b>-53,6%</b>
<b>B. Crediti finanziari correnti</b>	<b>(168)</b>	<b>(363)</b>	<b>195</b>	<b>-53,7%</b>
C. Debiti bancari correnti	200	200	-	-
D. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	-	763	(763)	-100,0%
E. Altri debiti finanziari correnti	118	106	12	11,3%
<b>F. Posizione finanziaria corrente (C+D+E)</b>	<b>318</b>	<b>1.069</b>	<b>(751)</b>	<b>-70,3%</b>
<b>G. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+F)</b>	<b>(725)</b>	<b>(1.179)</b>	<b>454</b>	<b>-38,5%</b>
H. Debiti bancari non correnti	-	200	(200)	-100,0%
I. Obbligazioni emesse	50	50	0	0,0%
J. Altri debiti non correnti	27	36	(9)	-25,0%
<b>K. Posizione finanziaria netta non corrente (H+I+J)</b>	<b>77</b>	<b>286</b>	<b>(209)</b>	<b>-73,1%</b>
<b>L. Posizione Finanziaria Netta ESMA (G+K)</b>	<b>(648)</b>	<b>(893)</b>	<b>245</b>	<b>-27,4%</b>
Attività finanziarie non correnti	(815)	(835)	20	-2,4%
<b>Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato</b>	<b>(1.463)</b>	<b>(1.728)</b>	<b>265</b>	<b>-15,3%</b>
Crediti e Debiti finanziari intergestori	829	718	111	15,5%
<b>Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato inclusi i rapporti intergestori</b>	<b>(634)</b>	<b>(1.010)</b>	<b>376</b>	<b>-37,2%</b>



# Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

## Governance del Patrimonio BancoPosta

Con riferimento alla *Governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel “Regolamento del Patrimonio BancoPosta” approvato dall’Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall’Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. Per effetto dell’emanazione da parte di Banca d’Italia il 27 maggio 2014 di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio si applicano le disposizioni sul governo societario delle banche (Parte Prima, Titolo IV, Capitolo I “Governo societario” della Circolare n. 285). Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” di Poste Italiane approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*.

Il modello di funzionamento, l’assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni aziendali sono declinate nel “Regolamento Organizzativo e di funzionamento” di BancoPosta approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane e il cui ultimo aggiornamento è del 31 gennaio 2019.

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

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 25 gennaio 2018 ha deliberato lo svincolo dal Patrimonio BancoPosta delle attività e delle passività afferenti il ramo d’azienda monetica e servizi di pagamento e il loro successivo conferimento alla Società del Gruppo PosteMobile, al fine di consentire a quest’ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) ibrido. A seguito dell’esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d’Italia, l’Assemblea straordinaria di Poste Italiane del 29 maggio 2018 ha approvato la proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta. In data 26 settembre 2018, PosteMobile è stata iscritta nell’Albo degli Istituti di Moneta Elettronica, di cui all’articolo 114 – *quater* del Testo Unico Bancario (TUB). Con decorrenza 1° ottobre 2018, la società PosteMobile ha assunto la nuova denominazione di “PostePay” e ha avviato l’operatività quale intermediario specializzato, in ambito pagamenti, mobile e digitale.

Poste Italiane in data 27 settembre 2018, dando seguito a quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2018 e dall’Assemblea straordinaria degli azionisti del 29 maggio 2018 ha apportato nuovi mezzi patrimoniali per 210 milioni di euro al Patrimonio BancoPosta.

## Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

Principali indicatori	2018	2017
CET 1 <i>CAPITAL</i> *	2.286	2.059
CET 1 <i>RATIO</i> **	18%	17%
ROA***	0,82%	0,87%
ROE****	26%	28%
Margine interesse/Margine intermediazione*****	27%	26%
Costi operativi/Margine intermediazione*****	84%	83%

\* Il CET 1 *Capital* include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

\*\* Il CET 1 *Ratio* esprime l’adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio).

\*\*\* Il ROA (*Return On Assets*). Rappresenta il rapporto tra il risultato d’esercizio e il totale attivo del periodo.

\*\*\*\* Il ROE (*Return On Equity*) è il rapporto tra il Risultato dell’esercizio e il Patrimonio Netto dedotti il Risultato dell’esercizio e le Riserve da valutazione.

\*\*\*\*\* Il Margine di interesse/Margine di intermediazione costituisce il contributo fornito dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all’Attività di intermediazione.

\*\*\*\*\* Il *Cost/Income ratio* è il rapporto intercorrente tra i Costi operativi e il Margine di intermediazione.

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

## Andamento economico

(dati in milioni di euro)	2018	2017	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	1.556	1.477	79	5,3%
Interessi passivi e oneri assimilati	(29)	(29)	-	-
<b>Margine di interesse</b>	<b>1.527</b>	<b>1.448</b>	<b>79</b>	<b>5,5%</b>
Commissioni attive	3.861	3.629	232	6,4%
Commissioni passive	(140)	(65)	(75)	115,4%
<b>Commissioni nette</b>	<b>3.721</b>	<b>3.564</b>	<b>157</b>	<b>4,4%</b>
Dividendi e proventi simili	1	1	-	-
Risultato netto dell'attività di negoziazione	6	2	4	200,0%
Risultato netto dell'attività di copertura	(2)	2	(4)	-200,0%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	379	624	(245)	-39,3%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico	9	-	9	-
<b>Margine di intermediazione</b>	<b>5.641</b>	<b>5.641</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Spese amministrative	(4.686)	(4.616)	(70)	1,5%
Altri proventi/(oneri) di gestione	(31)	(58)	27	-46,6%
<b>Oneri operativi netti</b>	<b>(4.717)</b>	<b>(4.674)</b>	<b>(43)</b>	<b>0,9%</b>
<b>Risultato netto della gestione operativa</b>	<b>924</b>	<b>967</b>	<b>(43)</b>	<b>-4,4%</b>
<b>Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri</b>	<b>(72)</b>	<b>(182)</b>	<b>110</b>	<b>-60,4%</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(22)	(15)	(7)	46,7%
<b>Risultato corrente al lordo delle imposte</b>	<b>830</b>	<b>770</b>	<b>60</b>	<b>7,8%</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	(233)	(185)	(48)	25,9%
<b>Utile netto</b>	<b>597</b>	<b>585</b>	<b>12</b>	<b>2,1%</b>

Il Patrimonio BancoPosta nell'esercizio 2018 evidenzia un Utile netto di 597 milioni di euro, in crescita dell'2,1% rispetto all'esercizio precedente (+12 milioni di euro).

Il Margine di interesse si attesta a 1.527 milioni di euro e segna una crescita del 5,5% (+ 79 milioni di euro) riconducibile all'attività di investimento correlata all'andamento delle masse raccolte mediante conti correnti postali e finanziamenti in pronti contro termine, nonché alla remunerazione dei depositi fruttiferi presso il MEF, che complessivamente hanno generato Interessi attivi per 1.556 milioni di euro, in crescita del 5,3% rispetto ai 1.477 milioni di euro del precedente esercizio (+79 milioni di euro). Gli Interessi passivi sono invece riconducibili, sostanzialmente, a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati e ammontano a 29 milioni di euro, in linea con il dato del precedente esercizio.

Le Commissioni nette si attestano a 3.721 milioni di euro ed evidenziano una crescita del 4,4% (+157 milioni di euro) rispetto al 2017 ascrivibile all'incremento delle Commissioni attive che ammontano a 3.861 milioni di euro (+6,4%, corrispondenti a +232 milioni di euro rispetto al 2017) e beneficiano principalmente del servizio di raccolta del Risparmio postale prestato per Cassa depositi e prestiti, quale effetto della buona *performance* (le cui commissioni passano da 1.566 milioni di euro del 2017 a 1.827 milioni di euro) e in relazione ai meccanismi previsti dal nuovo Accordo, che ha trovato applicazione dal 1° gennaio 2018.

Le Commissioni passive passano da 65 milioni di euro del 2017 a 140 milioni di euro essenzialmente per effetto dei rapporti commerciali aventi per oggetto servizi di pagamento e monetica offerti in "service" da PostePay a far data dal 1° ottobre 2018.

L'Utile netto da cessione di Attività finanziarie si attesta a 379 milioni di euro, in diminuzione del 39,3% rispetto ai 624 milioni di euro dell'esercizio precedente, per effetto delle minori plusvalenze realizzate, in coerenza con la strategia del Piano *Deliver* 2022 che prevede una progressiva riduzione delle componenti reddituali di tipo non ricorrente. Peraltro, il 2017 beneficiava di 91 milioni di euro di proventi derivanti dalla vendita di azioni di classe B della Mastercard Incorporated.

Il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *Fair Value* con impatto a Conto Economico, pari a 9 milioni di euro, accoglie l'oscillazione complessiva del fair value di azioni Visa Incorporated riclassificate per effetto dell'applicazione dell'IFRS 9 a far data dal 1° gennaio 2018.

Il Margine di Intermediazione, tenuto conto dell'incremento delle voci Margine di interesse e Commissioni nette e della contrazione degli Utili da cessione di attività finanziarie, è pari a 5.641 milioni di euro, in linea con il dato del 2017.

Gli Oneri operativi netti, che includono Spese per il personale pari a 82 milioni di euro, Altre spese amministrative per 4.604 milioni di euro e Altri oneri di gestione per perdite operative connesse principalmente a operazioni disconosciute dalla clientela per 31 milioni di euro, ammontano complessivamente a 4.717 milioni di euro, in lieve aumento rispetto ai 4.674 milioni di euro dell'esercizio precedente (+43 milioni di euro). L'incremento di tale voce è riconducibile, in particolare, ai costi relativi all'affidamento di funzioni operative da parte di BancoPosta a Poste Italiane (+89 milioni di euro) in considerazione della crescita del *business* e tenuto conto dell'attuazione dei progetti di riorganizzazione e accentramento in Poste Italiane delle attività operative. Tali costi risultano parzialmente compensati da minori Spese per il personale e per servizi, nonché da oneri vari (-46 milioni di euro).

Gli accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri si attestano a 72 milioni di euro e sono principalmente riconducibili a rischi operativi della gestione connessa alla distribuzione dei prodotti del Risparmio postale, al collocamento di fondi immobiliari con *performance* non in linea con le attese della clientela, nonché a commissioni da retrocedere a *partner* finanziari per il collocamento di prodotti di finanziamento. La variazione in diminuzione di tale voce, pari a 110 milioni di euro, è da correlare, principalmente, a minori accantonamenti netti ascrivibili alla fattispecie del collocamento di fondi immobiliari.

L'esercizio 2018, inoltre, ha fatto registrare rettifiche di valore nette relative a deterioramento di crediti per un importo di 22 milioni di euro, rispetto ai 15 milioni di euro dell'esercizio precedente.

Le Imposte dell'anno 2018 sono pari a 233 milioni di euro (185 milioni di euro nel 2017, +25,9%), da cui deriva l'Utile dell'esercizio di 597 milioni di euro.

## Organico Patrimonio BancoPosta

	Numero dei dipendenti*			
	Medio		Puntuale	
	2018	2017	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017
<b>Organico stabile</b>				
Dirigenti	48	55	34	53
Quadri	426	479	333	474
Impiegati	869	1.194	96	1.131
<b>Totale</b>	<b>1.343</b>	<b>1.728</b>	<b>463</b>	<b>1.658</b>
<b>Organico flessibile</b>				
Contratti a tempo determinato	-	2	-	2
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>Totale organico stabile e flessibile</b>	<b>1.343</b>	<b>1.730</b>	<b>463</b>	<b>1.660</b>

\* Dati espressi in *Full Time Equivalent*.

Al 31 dicembre 2018, la Funzione BancoPosta risulta articolata in 11 Funzioni di II livello, di cui 4 Funzioni di *Marketing: Affluent, Business* e Pubblica Amministrazione, *Marketing* Territoriale e *Mass Market* e *Small Business*; 1 Funzione dedicata alla vendita: Coordinamento Vendita Finanziaria; 3 Funzioni di *Staff: Amministrazione* e Governo *Outsourcing*, *HR Business Partner* BancoPosta e Pianificazione, Controllo e Analisi Dati; 3 Funzioni di Controllo: Compliance, Revisione Interna e *Risk Management*. Il 2018 è stato caratterizzato da importanti interventi organizzativi, societari anche interni alla Funzione BancoPosta, con una focalizzazione sul ruolo di regia dell'intermediario nel processo di sviluppo e distribuzione dei prodotti, in raccordo con le Società del Gruppo, nonché di indirizzo verso la rete di vendita. In tale contesto, nel rispetto delle normative di settore di riferimento, BancoPosta ha assunto il coordinamento di BancoPosta Fondi SGR (società di Gestione del Risparmio del Gruppo).

Tale riorganizzazione è stata accompagnata dal riassetto del comparto della monetica e dei servizi di pagamento, attraverso il conferimento dello specifico ramo, previo suo svincolo dal Patrimonio BancoPosta, confluito in un patrimonio destinato a operare quale Istituto di Monetica Elettronica istituito presso la società PostePay, nonché dall'accentramento in funzioni di Poste Italiane delle attività di *back office* e di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo.

## Gestione Patrimoniale e Finanziaria

### Stato Patrimoniale

Voci dell'attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Cassa e disponibilità liquide	3.328	3.217	111	3,5%
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	58	-	58	-
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla Redditività complessiva	32.040	39.140	(7.100)	-18,1%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	33.743	22.014	11.729	53,3%
Derivati di copertura	368	395	(27)	-6,8%
Attività fiscali	507	406	101	24,9%
Altre attività	2.445	2.063	382	18,5%
<b>Totale dell'attivo</b>	<b>72.489</b>	<b>67.235</b>	<b>5.254</b>	<b>7,8%</b>

Voci del passivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Passività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	64.203	59.636	4.567	7,7%
Derivati di copertura	1.829	1.637	192	11,7%
Passività fiscali	372	308	64	20,8%
Altre passività	2.692	2.335	357	15,3%
Trattamento di fine rapporto del personale	3	17	(14)	-82,4%
Fondi per rischi e oneri	511	543	(32)	-5,9%
Riserve da valutazione	15	115	(100)	-87,0%
Riserve	2.267	2.059	208	10,1%
Utile netto	597	585	12	2,1%
<b>Totale del passivo e del Patrimonio netto</b>	<b>72.489</b>	<b>67.235</b>	<b>5.254</b>	<b>7,8%</b>

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

Con riferimento alle Attività Finanziarie occorre precisare che a partire dal 1° gennaio 2018 il Gruppo Poste Italiane ha adottato l'*IFRS 9 Strumenti Finanziari* avvalendosi dell'esenzione di effettuare il *restatement* dei dati comparativi.

La voce Cassa e disponibilità liquide si attesta a 3.328 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e include la liquidità presso gli Uffici Postali e presso le società di trasporto valori, per un totale di 2.980 milioni di euro, nonché le giacenze sul conto presso Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 348 milioni di euro.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico, al 31 dicembre 2018 pari a 58 milioni di euro, sono riconducibili ad azioni Visa Incorporated non quotate in mercati regolamentati per 50 milioni di euro, nonché a crediti vantati in relazione al corrispettivo differito a tre anni, maturato a seguito della cessione avvenuta nel 2016 di un'azione Visa Europe Limited a Visa Incorporated. Al 31 dicembre 2017, il *fair value* delle azioni sopra richiamate, classificate nella voce "Attività finanziarie disponibili per la vendita", era pari a 41 milioni di euro. L'effetto positivo di tale variazione (9 milioni di euro) è iscritto a Conto economico nella voce Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico.

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività Complessiva ammonta a 32.040 milioni di euro e accoglie investimenti in titoli di Stato italiani. La variazione rispetto al saldo 2017 (39.140 milioni di euro) tiene conto principalmente: (i) dell'effetto della prima applicazione dell'IFRS 9 e della riallocazione dei titoli sulla base dei modelli di *business* individuati che hanno determinato, alla data del 1° gennaio 2018, un saldo di 34.832 milioni di euro (-4.308 milioni di euro); (ii) della variazione negativa di *fair value* al 31 dicembre 2018 per 1.562 milioni di euro; (iii) del saldo complessivamente negativo della movimentazione in titoli dell'esercizio determinato da acquisti, vendite e rimborsi.

Le Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato si attestano a 33.743 milioni di euro (22.014 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano per 22.872 milioni di euro (12.912 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e a crediti diversi per 10.871 milioni di euro (9.102 milioni di euro al 31 dicembre 2017).

Con riferimento alle Attività finanziarie relative agli investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato Italiano, l'aumento della consistenza tiene conto, principalmente: (i) dell'effetto della citata prima applicazione IFRS 9 e della riallocazione dei titoli sulla base dei modelli di *business* individuati, che alla data del 1° gennaio 2018, hanno determinato un saldo di 19.094 milioni di euro (+6.182 milioni di euro); (ii) del saldo complessivamente positivo della movimentazione in titoli determinato da acquisti, vendite e rimborsi.

Per quanto riguarda le Attività Finanziarie riferibili a crediti diversi, queste includono principalmente: (i) impieghi e depositi presso il MEF per 7.233 milioni di euro (6.390 milioni di euro al 31 dicembre 2017); (ii) depositi a garanzia per 1.652 milioni di euro (1.179 milioni di euro al 31 dicembre 2017); (iii) crediti relativi al saldo dei rapporti di natura numeraria su cui sono regolati incassi e pagamenti con terzi per il tramite di Poste Italiane per 843 milioni di euro (732 milioni di euro al 31 dicembre 2017); (iv) crediti commerciali per 875 milioni di euro (774 milioni di euro al 31 dicembre 2017); (v) operazioni in pronti contro termine di impiego pari a 251 milioni di euro (non presenti alla data del 31 dicembre 2017).

I Derivati di copertura ammontano a 368 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 395 milioni di euro del 31 dicembre 2017.

Le Altre Attività ammontano a 2.445 milioni di euro (2.063 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e sono imputabili essenzialmente a partite di natura tributaria versate a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione che trovano regolazione nei giorni successivi alla chiusura dell'esercizio.

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

Le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 64.203 milioni di euro (59.636 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e accolgono: (i) debiti verso clientela per 58.218 milioni di euro (53.686 milioni di euro al 31 dicembre 2017) principalmente correlati alla raccolta effettuata mediante conti correnti postali e altre forme tecniche, pronti conto termine, nonché per anticipazioni erogate dal MEF necessarie a far fronte al fabbisogno di cassa; (ii) debiti verso banche per 5.985 milioni di euro (5.949 milioni di euro al 31 dicembre 2017) riferibili a rapporti di conti correnti e a finanziamenti in pronti contro termine. L'incremento della voce in esame è riconducibile principalmente a finanziamenti in pronti contro termine, nonché alla variazione positiva della raccolta in conti correnti e in altre forme tecniche (vaglia e assegni).

I Derivati di copertura passano da 1.637 milioni di euro del 31 dicembre 2017 a 1.829 milioni di euro (+11,7%).

Le Altre passività si attestano a 2.692 milioni di euro (2.335 milioni di euro a tutto il 2017) e accolgono prevalentemente partite di natura tributaria prelevate a titolo di sostituto d'imposta, partite in corso di lavorazione che trovano regolazione sui rapporti nei primi giorni successivi alla chiusura dell'esercizio, nonché a debiti verso Poste Italiane per prestazioni di servizi effettuate da parte di BancoPosta regolate da disciplinari esecutivi.

Relativamente al Fondo Trattamento di fine rapporto del Personale, al 31 dicembre 2018 pari a 3 milioni di euro rispetto ai 17 milioni di euro di fine 2017 (-14 milioni di euro), la variazione della voce è da ricondurre ai progetti di riorganizzazione e accentramento in Poste Italiane delle attività operative, realizzati nel corso del 2018, già oggetto di illustrazione nel presente documento.

Per quanto riguarda i Fondi per rischi ed oneri, al 31 dicembre 2018 pari a 511 milioni di euro rispetto ai 543 milioni di euro al 31 dicembre 2017 (-32 milioni di euro), questi accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il Personale, clienti e terzi in genere, nonché a rischi di varia natura derivanti da obbligazioni assunte. La movimentazione di tale voce è il combinato disposto di nuovi accantonamenti, di utilizzi e di altri movimenti intervenuti nell'esercizio, oggetto di rappresentazione nelle specifiche sezioni delle Note Integrative, alle quali si rinvia.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2018 si attesta a 2.879 milioni di euro (2.759 milioni di euro al 31 dicembre 2017) e accoglie: (i) la Riserva per il Patrimonio BancoPosta per 1.210 milioni di euro, di cui 1.000 milioni di euro relativi

alla costituzione del Patrimonio BancoPosta e ulteriori 210 milioni di euro conferiti in data 27 settembre 2018 a seguito della delibera dell'Assemblea degli azionisti riunitasi in data 29 maggio 2018; (ii) la Riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti per 1.057 milioni di euro; (iii) le Riserve da valutazione per 15 milioni di euro (in cui è riflessa, principalmente la variazione di valore delle Riserve delle Attività finanziarie al *Fair Value*); (iv) il Risultato netto conseguito nell'esercizio 2018, pari a 597 milioni di euro.

## Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

### Sistema dei controlli interni

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

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

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

Con riguardo all'assetto del BancoPosta, il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: *Risk Management*, *Compliance* e Revisione Interna.

In un'ottica di ricerca di sinergie e valorizzazione delle specifiche competenze, sono condivise tra le suddette funzioni di controllo le tecniche e le metodologie di valutazione dei rischi e dei controlli e periodicamente gli esiti delle verifiche effettuate.

La Revisione Interna BancoPosta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e nel regolamento Consob in tema di controlli cui BancoPosta è sottoposta, ha predisposto nei primi mesi del 2019 la Relazione annuale 2018, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli, con specifico riferimento ai processi, alle procedure, ai sistemi informativi e ai meccanismi di controllo a presidio delle attività di BancoPosta. La Relazione, sulla base dei risultati del lavoro complessivamente condotto dalla funzione e indicato nel Piano di *Audit* 2018, riporta inoltre gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a Funzioni di Poste Italiane tramite i Disciplinari Esecutivi nonché sulle attività affidate in *outsourcing* a fornitori esterni all'azienda.

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

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

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il Piano di *Audit* annuale 2019 e pluriennale 2019-2021, basati su un processo di *risk assessment* orientato a garantire un'adeguata copertura del *Business Process Model* di BancoPosta, in relazione ai rischi, agli aspetti evolutivi del *business*, alle tematiche normative e agli assetti organizzativi del Patrimonio. Tali Piani sono oggetto di illustrazione al Collegio Sindacale e posti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

## Sistema di gestione dei rischi

BancoPosta è dotata di un'autonoma funzione di *Risk Management* responsabile di garantire, in raccordo con Governo dei Rischi di Gruppo, una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. Tra l'altro, la funzione assicura una puntuale valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica.

Nel corso del 2018 è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF) e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione la Relazione annuale sul 2017 e il Programma di attività per il 2018, nonché il Resoconto ICAAP e l'Informativa al pubblico sui rischi afferenti all'esercizio 2017; trimestralmente, inoltre, gli organi sociali sono stati informati circa l'evoluzione del profilo di rischio effettivo, rispetto alla propensione definita. Le principali tipologie di rischi cui il Patrimonio è esposto nell'esercizio della propria attività tipica sono rappresentati da:

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

Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, l'esercizio 2018 è stato caratterizzato, nei primi cinque mesi, da un lieve calo dei rendimenti dei titoli di stato italiani, che ha incrementato le plusvalenze da valutazione; a partire dalla fine di maggio, il trend si è invertito e i rendimenti dei BTP hanno iniziato ad aumentare; tale tendenza si è riflessa nelle plusvalenze non realizzate, che sono tornate su livelli più bassi ed inferiori a quelli di inizio 2018. Lo *spread BTP-Bund* ha chiuso l'anno su livelli più alti di quelli di fine 2017 (intorno a 250 punti base) e le plusvalenze non realizzate sono passate da 1.615 milioni di euro del 2017 a -1.687 milioni di euro del 2018.

Con riferimento alla struttura patrimoniale del BancoPosta, a seguito del positivo sviluppo dei volumi di raccolta dei conti correnti postali, nel 2018 il monitoraggio del *risk profile* ha evidenziato, a partire dal mese di marzo, la discesa dell'indicatore di leva finanziaria al di sotto dei valori obiettivo stabiliti nel RAF. L'apporto di nuovi mezzi patrimoniali per 210 milioni di euro effettuato da Poste Italiane in data 27 settembre 2018, in attuazione della delibera consiliare del 25 gennaio 2018 e dell'Assemblea del 29 maggio 2019, ha contribuito al riequilibrio dell'indice di leva finanziaria (*Leverage Ratio*), che al 31 dicembre 2018 si è attestato al 3,2% (3% valore minimo di riferimento normativo). Il CET 1 *ratio* 2018 è pari al 18% rispetto al 17% del 2017, confermando la solidità patrimoniale, ulteriormente rafforzata dal citato apporto di nuovi mezzi patrimoniali.

Nel 2018, in continuità con l'esercizio precedente, BancoPosta è risultata esposta, in termini di valore economico, a una riduzione dei tassi; l'entità dell'esposizione misurata con il modello interno è risultata in media sempre inferiore al 10% del patrimonio di vigilanza, livello ampiamente coerente con gli obiettivi di propensione al rischio fissati per l'esercizio.

Per quanto concerne i rischi operativi, con riferimento ai collocamenti di Fondi immobiliari effettuati nel periodo 2002-2005, per i quali sono pervenuti taluni reclami e instaurati alcuni contenziosi, Poste Italiane continua a monitorare con particolare attenzione l'evoluzione del mercato e le connesse iniziative intraprese nell'interesse della propria clientela, valutandone gli eventuali riflessi sugli accantonamenti a fondi rischi e oneri iscritti in bilancio.

Per le informazioni di dettaglio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio ad altre sezioni della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2018.

## Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2018

Il 1° gennaio 2019, a seguito del nulla osta rilasciato dalla Banca d'Italia in data 18 dicembre, ha acquisito efficacia l'esternalizzazione del servizio di Gestione Finanziaria BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR, società del Gruppo Poste Italiane, intermediario specializzato e vigilato, con competenze specifiche nel comparto del risparmio gestito, configurato come *competence center* per l'attività di gestione degli investimenti finanziari. Si ricorda come la gestione finanziaria, che ai sensi della normativa Banca d'Italia è definita "Funzione Operativa Importante" (FOI), fosse precedentemente affidata, tramite Disciplinaire esecutivo, a una funzione di Poste Italiane. Parallelamente, sempre a partire dal 1° gennaio 2019, sono state esternalizzate da BancoPosta Fondi SGR a favore del BancoPosta le funzioni di Revisione Interna e *Risk Management* di BancoPosta Fondi SGR, in una logica di rafforzamento complessivo dei presidi da parte delle strutture di controllo coinvolte.

Altri accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2018 sono descritti negli altri paragrafi del documento e non vi sono altri eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2018.

## Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nell'esercizio 2019, BancoPosta proseguirà nell'attuazione degli obiettivi strategici di cui al Piano *Deliver 2022* di Poste Italiane, in linea con il quale proseguiranno le attività volte alla valorizzazione della base clienti, della rete distributiva e del brand.

Il Risparmio postale continuerà a essere regolato dall'Accordo triennale sottoscritto con Cassa depositi e prestiti nel mese di dicembre 2017, efficace a partire dall'esercizio 2018.

Inoltre, proseguiranno le strategie di ampliamento della distribuzione dei prodotti finanziari con l'obiettivo di soddisfare al meglio le diverse esigenze della clientela.

Infine, con riferimento alla strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari, questa sarà mirata alla stabilizzazione del rendimento complessivo.

## Altre informazioni

### Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2018 (Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte H).

### Prospetto Integrativo

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

### Rapporti Intergestori

I Rapporti intergestori, intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane in esso non comprese, sono rappresentati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2018 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta - Nota Integrativa - Parte A).



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

Poste Italiane intende promuovere una *disclosure* completa ed efficace delle proprie *performance* che passa attraverso il Piano Strategico ESG che si basa su 6 pilastri correlati ai 20 temi rilevanti.

## PILASTRO STRATEGIA



### INTEGRITÀ E TRASPARENZA



### VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



### SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE



### CUSTOMER EXPERIENCE














### DECARBONIZZAZIONE IMMOBILI E LOGISTICA

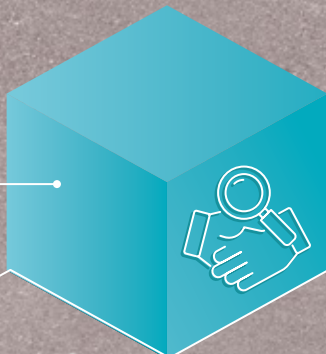


### FINANZA SOSTENIBILE

Le tabelle che seguono indicano i *target* perseguiti e gli SDGs impattati, mentre le icone presenti nel titolo di ciascun paragrafo indicano quali sono i capitali descritti al loro interno.

SDG	TEMA RILEVANTE
	Integrità e trasparenza
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
  	Formazione e sviluppo del personale
	<i>Welfare</i> e benessere del personale
	Relazioni con le parti sociali
	Salute e sicurezza sul lavoro
	Tutela dei diritti umani in azienda
  	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni
	Inclusione finanziaria
	Qualità e <i>Customer Experience</i>
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi
	Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i>
 	Impatti ambientali della logistica
	Impatti ambientali degli immobili
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

## INTEGRITÀ E TRASPARENZA



Contratti  
**aperti e trasparenti**

**Prima azienda**  
del settore **finanza**  
**e comunicazione** a  
ottenere la **certificazione**  
**anticorruzione**

Migliore *performance*  
per **immagine** e  
**reputazione**



**Modello  
Acquisti di Gruppo  
Integrato**

Massimo punteggio  
**rating di legalità**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ DI GARANTIRE  
UN CONFRONTO CORRETTO E TRASPARENTE CON I NOSTRI *STAKEHOLDERS*.**



## Integrità e trasparenza

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
 Umano	Certificare le principali società del Gruppo secondo lo <i>standard</i> ISO 37001	100% società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001 entro il 2022	
 Intellettuale	Accrescere la formazione del personale sui principi etici del Gruppo (tra cui il rispetto dei diritti umani)	100% dei dipendenti del Gruppo coinvolti entro il 2022	
 Fisico-strutturale	Verificare aspetti ESG nel processo di qualifica dei fornitori	100% dei fornitori appartenenti a categorie merceologiche significative qualificati secondo criteri ESG entro il 2022	
 Fisico-strutturale	Svolgere <i>audit</i> di sostenibilità (ESG) nella catena di fornitura	100% dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposta ad <i>audit</i> di sostenibilità entro il 2022	

## Lavorare con trasparenza e integrità

DNF

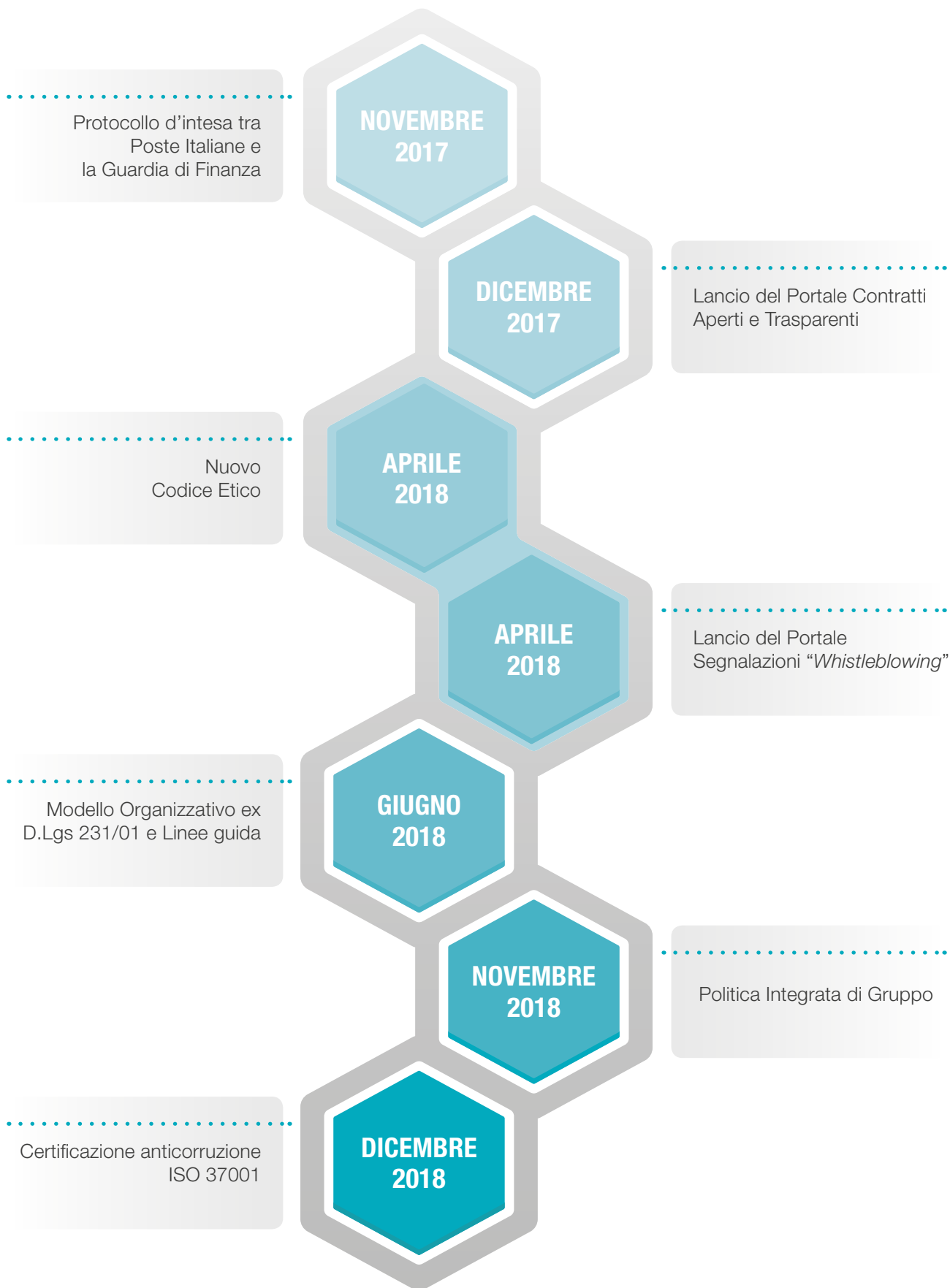
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

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

### LE TAPPE DEL PERCORSO PER L'INTEGRITÀ E TRASPARENZA



In continuità rispetto alle iniziative già intraprese nel 2017, quali la firma del Protocollo d'Intesa tra Poste Italiane e la Guardia di Finanza, con l'obiettivo di combattere la criminalità economica e finanziaria, e il lancio del portale Contratti Aperti e Trasparenti, per la prevenzione delle infiltrazioni criminali negli appalti e il contrasto al lavoro sommerso, nel 2018, numerose iniziative sono state realizzate a favore della trasparenza in tutti gli ambiti e verso tutte le categorie di portatori di interessi. In particolare, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. il nuovo Codice Etico che è applicabile a tutto il Gruppo e si rivolge non solo ad amministratori e dipendenti, ma anche a tutte le categorie di *stakeholder*. Il nuovo Codice Etico è stato aggiornato con l'obiettivo di attualizzare e ampliare i principi fondamentali che ispirano la cultura e i comportamenti degli amministratori, degli organi di controllo, del management, dei dipendenti e di coloro che operano, stabilmente o temporaneamente, per perseguire gli obiettivi del Gruppo Poste Italiane. Inoltre, sono stati affermati i criteri di condotta a carattere generale che l'Azienda riconosce e fa propri nello svolgimento delle proprie attività e nei rapporti con gli *stakeholder*, valorizzando specifiche previsioni in materia di conflitto di interessi, anticorruzione, anticiclaggio e antiterrorismo nonché di tutela della salute, sicurezza, ambiente e *privacy*.

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

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

Oltre ai principi generali di comportamento, le linee guida descritte dal Codice Etico di Poste Italiane si riferiscono in particolar modo alla tutela di:

- diritti e dignità dei lavoratori;
- patrimonio aziendale e trattamento delle informazioni;
- luoghi di lavoro.

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

Al fine di rendere effettivo il proprio impegno a sostegno della legalità e della trasparenza, nel mese di novembre 2018 Poste Italiane ha adottato un Sistema di Gestione Integrato con l'obiettivo principale di assicurare una *governance* unitaria dei sistemi adottati a livello aziendale e garantire la qualità, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la sicurezza delle informazioni e la prevenzione della corruzione nell'ambito di tutti i processi e le attività aziendali.

Nel contesto del proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in linea con le *best practice* esistenti in ambito nazionale e internazionale e il quadro normativo-regolatorio di riferimento, Poste Italiane ha aggiornato, nel mese di aprile 2018, le Linee Guida "Sistema Interno di Segnalazione delle Violazioni" (*whistleblowing*) volte a disciplinare il sistema interno relativo alla segnalazione, anche in forma anonima, di atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, che disciplinino l'attività di Poste Italiane (incluso il Codice Etico) nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare in modo diretto o indiretto un danno economico-patrimoniale, o di immagine, per l'Azienda.

A giugno 2018, Poste Italiane ha provveduto ad aggiornare il proprio Modello 231 al fine di integrarne i contenuti a seguito di interventi legislativi che hanno introdotto nuove categorie di reati-presupposto, accogliendo gli aggiornamenti normativi in materia di responsabilità da reato degli enti e recependo l'evoluzione delle *best practice* e delle Linee Guida di riferimento.

A novembre 2018, il CdA di Poste Italiane ha approvato la Politica di Gestione Integrata che rispecchia e documenta l'impegno assunto verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per le comunità in cui opera, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi.

## Poste Italiane prima azienda del settore finanza e comunicazione a ottenere la certificazione anticorruzione

Il percorso all'insegna dell'integrità e trasparenza del 2018, è stato caratterizzato da un impegno rilevante nel potenziamento del Sistema di Gestione Anticorruzione, adottato su base volontaria in conformità allo *standard* ISO 37001:2016 *Anti Bribery Management System*; tra le azioni intraprese si annovera l'attribuzione alla Funzione Governo dei Rischi di Gruppo nell'ambito di *Corporate Affairs* della "Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione", dotata di competenza, status, autorità e indipendenza appropriati per l'esercizio del proprio ruolo di supervisione della progettazione e attuazione del Sistema di Gestione Anticorruzione. Il processo è terminato positivamente con il conseguimento della Certificazione Anticorruzione per Poste Italiane S.p.A. attraverso l'attuazione concreta dei principi di integrità e trasparenza che permetteranno all'Azienda di dare una risposta concreta alle sfide del Piano *Deliver 2022* e alle aspettative dei nostri *stakeholder*, cogliendo al contempo le opportunità determinate dalle innovazioni e dal processo di trasformazione in essere. L'attuazione concreta di questi principi in tutti i contesti di *business* attribuisce all'Azienda la *leadership* nel panorama nazionale e costituisce un modello a cui ispirarsi per contribuire alla crescita e al benessere del Paese. Poste Italiane è stata la prima azienda italiana del settore della finanza e delle comunicazioni ad ottenere la Certificazione Anticorruzione, attestazione che riguarda i processi di progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei servizi postali e finanziari. L'Azienda, impegnandosi nell'ottenimento di una certificazione di tipo volontario, volto alla riduzione di tali rischi, ha dato testimonianza di un'estrema responsabilità nei confronti del mercato e in generale di tutti gli *stakeholder*.

Nel corso del 2018, l'impegno di Poste Italiane all'integrità, alla prevenzione della corruzione e alla compliance normativa è ripagato dall'assenza nel 2018 di procedimenti su casi di corruzione accertati né sanzioni relative a casi di anti-trust/pratiche anti-competitive.

L'accesso via *web* all'"Identity Check" è l'iniziativa che permette di segnalare le informazioni rilevanti al fine di prevenire e reprimere le frodi e ogni altro illecito di natura economico-finanziaria nonché di assicurare l'autenticità dell'identità, sia fisica sia digitale, dei singoli. Grazie all'Accordo con la Guardia di Finanza, Poste Italiane metterà a disposizione il proprio patrimonio informatico anche per l'accertamento e la tutela dell'identità digitale del cittadino costituendo una task force per lo studio dei nuovi scenari criminali.

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

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



## Poste Italiane, brand più performante per immagine e reputazione

Nel 2018, Poste Italiane è entrata nella classifica internazionale "Global 500" – edizione 2019, di *Brand Finance*, con la migliore *performance* per immagine e reputazione tra le società italiane, rientrando tra il ristretto numero dei marchi che vantano la tripla A ("estremamente forte"). Tra i nove marchi italiani entrati nella "Global 500" 2019, Poste Italiane è stata l'azienda con la migliore *performance* (+47%), dovuta in particolare al miglioramento della valutazione del settore assicurativo, all'innovazione e al dinamismo delle nuove soluzioni di pagamento come PostePay e alla conseguente buona prospettiva di crescita. Il Gruppo ha scalato 88 posizioni, passando dal 370esimo dell'edizione precedente all'attuale 282esimo posto. L'indicatore di forza di *Brand Finance*, leader mondiale nella valutazione economica dei *brand* e nella consulenza strategica, misura l'efficacia di immagine e di reputazione rispetto ai competitor e analizza la gestione e gli investimenti diretti e indiretti che influenzano il *brand*, il ritorno d'immagine e quello economico in relazione al giro d'affari.



## Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Promuovere una gestione responsabile della catena di fornitura è per il Gruppo Poste Italiane sinonimo in primo luogo di sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti. L'Azienda impronta i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza, monitorando – fin dalle procedure di qualifica dei fornitori – il rispetto delle normative vigenti e le direttive aziendali per quanto riguarda aspetti quali la qualità, la tutela dei lavoratori e gli *standard* ambientali.

Il percorso delineato in ambito acquisti ricomprende anche l'inclusione di tematiche ESG, andando a indagare il possesso di requisiti specifici mediante *audit* di sostenibilità a cui i fornitori verranno sottoposti (es. rispetto delle condizioni lavorative dei propri dipendenti, ecc.).

Poste Italiane garantisce a ogni fornitore pari opportunità e la possibilità di competere nelle procedure di affidamento. I fornitori partecipanti alle procedure di affidamento sono tenuti al rispetto della normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, astenendosi da comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle

regole a tutela della concorrenza. Il Gruppo Poste Italiane richiede ai propri fornitori, compresi eventuali subappaltatori, nonché ai propri *partner*, l'accettazione formale dei principi guida etico-sociali e degli obblighi di condotta definiti all'interno del Codice Etico, della Politica Integrata del Gruppo Poste italiane e dalla Politica in materia di tutela e protezione dei diritti umani, divenuti, a partire da gennaio 2019, parte integrante del rapporto contrattuale.

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

### MODELLO ACQUISTI DI GRUPPO INTEGRATO

#### Codice dei Contratti Pubblici



#### Regolamento Interno per le Procedure di Affidamento degli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture

- Il sistema di qualificazione, istituito a seguito di pubblicazione di specifico avviso per singola categoria merceologica e disciplinato da apposita documentazione, limitatamente alle categorie merceologiche aperte, è accessibile a tutti gli operatori economici in possesso dei requisiti di partecipazione ivi previsti
- In un'ottica di razionalizzazione dei processi, il Sistema di Qualificazione viene utilizzato anche dalle Società del Gruppo



#### QUALIFICA FORNITORI

#### ALBO FORNITORI



- Albo fornitori per dotare il Gruppo di un parco di operatori economici con capacità tali da soddisfare i requisiti richiesti da Poste e di adottare criteri di selezione certi e trasparenti nelle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori

Nel corso del 2018, Poste Italiane S.p.A. ha svolto un aggiornamento e adeguamento delle procedure interne che disciplinano il processo di acquisto sia relativamente agli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, sia relativamente agli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice. Tali procedure costituiscono, congiuntamente al Regolamento Interno per le Procedure di Affidamento degli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture e al Codice dei Contratti Pubblici laddove applicabile, il principale presidio di *governance* e compliance normativa degli affidamenti della Capogruppo. Specifici Regolamenti Acquisti, successivamente, sono stati approvati dai rispettivi Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo che recepiscono i principi e i contenuti del Regolamento *Corporate*. Al fine di garantire obiettività e trasparenza nella fase di aggiudicazione della fornitura, sono state ridefinite, inoltre, le modalità di composizione e nomina delle commissioni di *gara/team* di valutazione, con particolare riferimento all'introduzione del criterio del sorteggio e della rotazione per l'individuazione di quota parte dei membri delle stesse, esplicitate all'interno dell'istruzione operativa "Composizione e nomina delle commissioni di *gara/team* di valutazione".

Nel 2018, è proseguito il percorso di accentramento in *Corporate* delle attività di acquisto delle società del Gruppo che ha portato a regolare la centralizzazione degli acquisti della società PostePay e del Gruppo Poste Vita, con l'obiettivo di implementare un modello acquisti di Gruppo integrato e rafforzare il presidio del rischio *procurement*.

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

- Piattaforma *web* che viene utilizzata per lo svolgimento di *gare online* ed in generale per le attività di *procurement*
- Regole dell'evidenza pubblica ai sensi del Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016)
- Le Società del Gruppo operano sul libero mercato per gli approvvigionamenti finalizzati al proprio funzionamento ed al raggiungimento dei propri obiettivi di *business* e anche nel rispetto del Codice dei Contratti Pubblici

Assegnazione

EROGAZIONE  
BENI E SERVIZI

- Erogazione dei beni e servizi da parte dei fornitori assegnatari, sulla base delle condizioni contrattuali

- Gestione dei contratti
- Attività di verifica delle prestazioni erogate rispetto a quanto dichiarato

**PosteProcurement**  
Il Portale Acquisti di Poste Italiane

**PORTALE  
POSTEPROCUREMENT**



**MONITORAGGIO**

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

## Qualifica dei fornitori

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

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

A tutti i fornitori che fanno richiesta di qualificazione all'Albo Fornitori è richiesto il possesso, oltre che di requisiti generali (di ordine morale e di idoneità professionale) anche di requisiti speciali di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Inoltre, nei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che possono essere revisionate in base a eventuali nuove disposizioni normative e alle particolari esigenze manifestate dal cliente interno. L'adozione di *standard* contrattuali uniformi diventa così una modalità necessaria per velocizzare

il processo, contraendo il più possibile le tempistiche per la contrattualizzazione e, soprattutto, per migliorare i presidi su date tematiche.

Nel corso del 2018, è stato istituito il Comitato Qualificazione Imprese per la condivisione delle informazioni e l'attribuzione delle responsabilità in conformità al quadro normativo generale, ai valori etici, di sostenibilità e innovazione di Poste Italiane. Tale Comitato presiede l'intero processo di qualificazione, aggiornamento e monitoraggio degli Operatori Economici qualificati.

Durante l'anno sono state realizzate attività di progettazione e implementazione dei comparti merceologici (nuovi e in scadenza) secondo dettami del Nuovo Disciplinare Albo Fornitori. Inoltre, è stata avviata la gestione del nuovo processo di Qualifica e del transitorio al fine di garantire la coesistenza del vecchio sistema di Qualificazione fino all'avvenuto popolamento dei nuovi comparti in ottemperanza a quanto previsto dalla Linee Guida Qualificazione Fornitori.

Infine, tra le politiche descritte all'interno del proprio Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane, ai sensi della legge n. 190/2012 e s.m.i. intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblica periodicamente sul proprio sito *web* istituzionale, in una sezione liberamente consultabile da tutti i cittadini, le informazioni relative alle procedure di affidamento identificate dalla normativa di riferimento e secondo le modalità ivi stabilite.

Il portale "Contratti aperti e trasparenti" costituisce ulteriore elemento caratteristico di tale approccio.

## Sistema *Vendor Rating*

In riferimento alla categoria merceologica Servizi IT, è stato istituito un sistema di *Vendor Rating* (VR) al fine di monitorare il comportamento degli Operatori Economici nelle fasi di partecipazione alle procedure di gara e nelle successive fasi di esecuzione/gestione dei contratti affidati. Tale sistema sarà esteso nel 2019 a tutti i comparti in qualificazione.

L'Indice di *Vendor Rating* (IVR) è uno strumento adottato da Poste Italiane per la valutazione complessiva del fornitore in merito agli aspetti connessi ai livelli di qualità erogata dall'Azienda sulla fornitura di beni e/o servizi. La periodicità di rilevazione della valutazione dell'IVR è semestrale e i risultati globali sono espressi con una scala di valori da 0 a 100, a cui corrispondono fasce di valutazione qualitativa dei fornitori. Il sistema di VR si basa su una metodologia strutturata che prevede tre aree di interesse: amministrativa, commerciale e tecnica, per ciascuna delle quali viene valutata la corrispondente qualità. La valutazione è effettuata per singola fornitura e per fornitore.

## Selezione dei fornitori

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

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

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

Negli appalti di lavori sono state introdotte ulteriori misure specifiche in tema di salute e sicurezza, le cui valutazioni e misura-

zioni sono contenute nei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e negli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS). A riprova della centralità che Poste Italiane attribuisce al tema della salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo ha stabilito e previsto la possibilità di risolvere i contratti di fornitura nei casi in cui fosse accertata la violazione di uno o più aspetti della relativa documentazione sulla sicurezza.

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

In continuità con i precedenti anni, Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP - Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi. A tal proposito, l'Azienda nei propri appalti ha recepito con apposite previsioni all'interno del capitolato e/o con specifiche metodologie di gara le indicazioni ministeriali che stabiliscono i criteri minimi perché un appalto possa considerarsi "verde", in applicazione di quanto definito dall'art. 34 del Codice dei Contratti Pubblici ("Criteri di sostenibilità energetica e ambientale").

A conferma del rilievo attribuito da Poste Italiane agli aspetti sociali ed ambientali della propria catena di fornitura, si possono evidenziare alcuni esempi concreti di potenziamento degli aspetti legati alla sostenibilità.

## Pulizia e igiene ambientale

Per tale categoria merceologica gli affidamenti vengono svolti in conformità al *Green Public Procurement* con l'adozione dei "Criteri Ambientali Minimi" o "CAM" contenuti nel D.M. 24/05/2012, rispettando la percentuale del 15% prevista dal Decreto Ministeriale di riferimento per l'attribuzione di specifici punteggi a tecniche premianti in materia di "appalti verdi" (es. sistemi di dosaggio e tecniche di pulizia, apparecchiature e macchinari elettrici con indicazione di marca, modello, potenza e, per ciascuno dei macchinari,

specifica del consumo di energia e del livello di emissione sonora, del piano per la raccolta differenziata dei rifiuti, degli automezzi utilizzati per gli spostamenti a basso impatto ambientale e dei prodotti e materiali di consumo Ecolabel).

Nel 2018, la totalità degli affidamenti di servizi di pulizia e igiene ambientale (10 contratti risultano aggiudicati) è stata disposta nel rispetto dei CAM.

## Ristorazione

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

Poste Italiane, recependo i "Criteri Ambientali Minimi" fissati con i Decreti del Ministero dell'Ambiente, premia la fornitura

di derrate alimentari superiori ai quantitativi minimi prescritti dai CAM, acquisendo prodotti sostenibili (BIO, IGP, DOP, da pesca sostenibile, ecc.) per i pasti alimentari forniti nelle mense aziendali presenti su alcune realtà territoriali. In questo ambito vengono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati.

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

## Logistica

Con riferimento alle attività di acquisto dei principali servizi (*full rent* flotta, servizi di trasporto, ecc.) in sede di espletamento delle gare viene attribuito un punteggio all'ecosostenibilità in base alla categoria di emissione dei veicoli

utilizzati per i servizi, con attribuzione di un punteggio premiante alle offerte che prevedono classi di emissioni CO<sub>2</sub> più contenute.

## Lavori

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

Tale sistema, nell'ambito degli appalti di lavori, nello specifico quelli aventi per oggetto interventi di natura edile-impiantistica, caratterizzati da prestazioni di modesta entità economica da eseguire su edifici/siti situati su tutto il territorio nazionale, favorisce la presenza di manodopera locale, oltre

la fornitura di materiale preferibilmente a chilometro zero, il tutto al fine di contenere i costi di approvvigionamento ottimizzando gli aspetti ecosostenibili del sistema (riduzione di tempi e distanze e delle conseguenti emissioni di CO<sub>2</sub>).

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

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

## Indumenti

Per quanto attiene la fornitura del vestiario e delle calzature, nella definizione delle procedure di affidamento è riservata massima attenzione ai requisiti "green" delle dotazioni da fornire agli addetti del recapito.

In riferimento alle calzature viene richiesto quale requisito del prodotto offerto la "riciclabilità dell'imballaggio esterno"; mentre, in merito alle divise dei portalettere, l'attenzione si focalizza sul tessuto utilizzato per il confezionamento affinché presenti il certificato Oeko-tex o Ecolabel. Tale certificato garantisce che il processo di confezionamento dello stesso tessuto non contenga/rilasci sostanze nocive per la salute dell'uomo e certifica prodotti caratterizzati da un ridotto impatto ambientale.

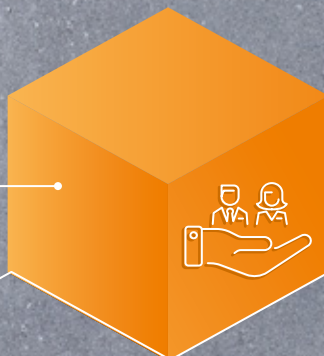
In merito ai presidi organizzativi in termini di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti, la Funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* svolge le attività necessarie ad individuare tutti gli elementi di dettaglio operativo e reputazionale necessari alla verifica della relativa affidabilità e onorabilità di analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti e analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane.

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

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

— PAGINA VOLTAMENTE LASCIATA IN BIANCO —

## VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



Sostegno alla  
genitorialità attiva

Cultura d'impresa  
inclusiva

Attenzione allo  
sviluppo e alla  
formazione delle  
persone

Salvaguardia del  
benessere delle  
persone



Impegno alla  
**salute** e **sicurezza**  
dei **lavoratori**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ  
DI COLTIVARE AL MEGLIO LE NOSTRE RISORSE.**





## Valorizzazione delle persone

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
<p>Sociale-relazionale</p> <p>Umano</p>	Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	20 milioni di ore di formazione erogate entro il 2022	
	Ampliare la popolazione aziendale coinvolta nel sistema di valutazione delle performance	90% dei dipendenti partecipanti al sistema di valutazione delle performance entro il 2022	
	Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (Managerial LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)	20% dei quadri e 25% degli impiegati rispetto al numero complessivo dei quadri e impiegati che rispondono ai criteri di accesso ai programmi in oggetto entro il 2022	
	Aumentare la soddisfazione dei dipendenti	50% di dipendenti del Gruppo Poste Italiane che si dichiarano soddisfatti durante le indagini di "Employee engagement" entro il 2022	
	Contenere il tasso di assenteismo per malattia dei dipendenti	Tasso di assenteismo per malattia pari a 3,49 entro il 2020	
	Promuovere l'adesione alla piattaforma di Welfare	15% di conversione del premio di risultato da parte dei dipendenti del Gruppo entro il 2022	
	Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	-790 eventi nell'area Posta, Comunicazione e Logistica rispetto al valore del 2017 entro il 2021	
	Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	-8% rispetto al valore dell'indice del 2017 entro il 2021	
	Diminuire l'Indice di Gravità degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	-8% rispetto al valore dell'indice del 2017 entro il 2021	
	Diminuire i livelli di rischio stress lavoro-correlato di Poste Italiane S.p.A.	Riduzione del rischio di 40 Gruppi Omogenei da "medio-alto" a "non rilevante" entro il 2020	
Certificare le principali società del Gruppo secondo lo standard BS OHSAS 18001	100% delle unità produttive del Gruppo certificate BS OHSAS 18001 entro il 2021		
Aumentare il coinvolgimento di donne nei piani di sviluppo del personale	+4% di donne rispetto alla media raggiunta nel biennio 2016-2018 entro il 2022		

## Tutela dei diritti umani in azienda



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Un'Azienda come Poste Italiane, che ricopre un ruolo di primaria rilevanza per il Paese, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, istituzioni ed imprese. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento a cui è soggetta, Poste Italiane si impegna ad assumere sempre maggiore responsabilità nella salvaguardia del benessere delle persone che lavorano nell'azienda e per l'azienda, che collaborano con essa o che, semplicemente, vivono nelle comunità in cui opera, al fine di incentivare lo sviluppo di una "cultura d'impresa" e la risposta a nuove sfide e opportunità del mercato.

Per tale ragione, il rispetto dei diritti umani, quale presupposto irrinunciabile per la costruzione di società fondate sui principi di uguaglianza, solidarietà e per la tutela dei diritti civili, politici, sociali, economici e culturali e dei diritti cosiddetti di terza generazione (diritto all'auto-determinazione, alla pace, allo sviluppo e alla salvaguardia dell'ambiente), rappresenta per Poste Italiane una priorità imprescindibile nella conduzione del proprio business e requisito fondamentale per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla lealtà e alla correttezza.

All'interno del Codice Etico, il Gruppo, infatti, esplicita la propria responsabilità a contrastare e salvaguardare i lavoratori da qualsiasi forma di discriminazione o molestia e promuove l'inclusione e tutela delle diversità tra i propri collaboratori, tutto nella convinzione che la cooperazione tra persone aventi diverse culture, prospettive ed esperienze costituisca un elemento fondamentale per l'acquisizione e lo scambio reciproco di nuove competenze e per la gratificazione del singolo come contributore dell'intero sistema azienda. In tale quadro si inserisce, inoltre, la Dichiarazione del Gruppo Poste Italiane redatta ai sensi dell'"Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro" nel novembre 2018 in cui l'Azienda sancisce il proprio dovere di collaborare al mantenimento di un ambiente di lavoro

in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite le relazioni interpersonali, basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza, condannando ogni forma di molestia o di violenza all'interno del luogo di lavoro.



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

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

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

In riferimento alle iniziative in cui Poste Italiane è impegnata, l'Azienda da anni collabora con il Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio per promuovere attivamente la diffusione del numero Antiviolenza e *stalking* 1522 gestito dal Telefono Rosa all'interno della propria rete di Uffici Postali. Il numero gratuito e attivo 24h, fornisce supporto alle vittime di violenza e *stalking* attraverso operatrici specializzate che, oltre a offrire informazioni utili, indirizzano le vittime ai principali servizi socio-sanitari, pubblici e privati sul territorio.

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

In ottica di condivisione e con l'obiettivo di confrontarsi sul tema con le principali istituzioni nazionali e locali e realtà associative impegnate in progetti relativi al reinserimento lavorativo delle donne vittime di violenza, il 23 novembre 2018, Poste Italiane, in collaborazione con il Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha voluto dedicare l'evento della XVII Settimana della cultura d'Impresa di Confindustria al tema del contrasto alla violenza di genere. L'incontro ha permesso di illustrare i principali strumenti e modalità di supporto previsti dall'attivazione di progetti finalizzati a creare percorsi di autonomia economica, elemento fondamentale per sostenere la reintegrazione delle vittime di violenza nella realtà sociale.

Con l'obiettivo di definire, strutturare e sviluppare un approccio chiaro sul tema, a dicembre 2018 Poste Italiane si è dotata di una "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei diritti umani" che rafforza quanto già affermato nel Codice Etico e sostanzia l'impegno basato su *standard*, principi, linee guida e raccomandazioni internazionali, inclusa la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali dell'Organizzazione internazionale del lavoro, i Principi Guida ONU per le imprese e i diritti umani (UNGP) del 2011 e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e i relativi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

Tale strumento si propone come manifesto che impegna l'Azienda ad allineare ulteriormente i processi aziendali ai principali *standard* e *best practice* internazionali, divulgando attivamente i principi in essa sanciti e rendicontando periodicamente le *performance* raggiunte nella tutela dei diritti umani in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati e azioni di gestione e mitigazione

Il documento descrive l'attenzione del Gruppo ai diritti umani, concentrandosi su alcune categorie di *stakeholder* quali lavoratori propri, fornitori e *partner*, comunità locali, clienti, migranti, bambini, persone con disabilità, persone vittime di discriminazione e qualsivoglia forma di violenza.

La Politica esprime l'impegno a prevenire e ripudiare ogni sorta di discriminazione e violenza e di lavoro forzato o minorile e ribadisce, inoltre, l'interesse aziendale a promuovere il benessere della persona sulla base dei seguenti principi e indirizzi di gestione:

- rispetto dei diritti dei lavoratori del Gruppo, dei fornitori e dei *partner*: salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani; tutela del lavoro, delle condizioni di lavoro e delle libertà sindacali; tutela della salute e della sicurezza e garanzia di sviluppo professionale e culturale attraverso l'attuazione di specifiche iniziative di formazione;
- sostegno ai diritti delle comunità locali: fornitura di propri prodotti e servizi a diversi gruppi di persone, comprese quelle categorie di popolazione che possono non avere un accesso diretto agli stessi; sostegno a iniziative e progetti tesi alla diffusione di valori culturali e collaborazione con amministrazioni centrali e locali, Terzo Settore e comunità locali per affrontare e prendere in carico fabbisogni sociali derivanti da forme di svantaggio o situazioni di fragilità;
- rispetto dei diritti dei clienti: riservatezza dei dati e delle informazioni personali.

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

A testimonianza del continuo impegno del Gruppo in tema di tutela dei diritti umani e valorizzazione degli elementi di diversità, nel 2018, Poste Italiane ha firmato con il Ministero delle Pari Opportunità un Protocollo d'Intesa con cui si intende avviare una collaborazione finalizzata a realizzare una più efficace e comune azione di comunicazione, sensibilizzazione e diffusione per:

- promuovere iniziative volte alla tutela e piena affermazione dei diritti umani, nonché alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di sfruttamento degli esseri umani e della tratta delle persone;
- promuovere la completa attuazione delle politiche in materia di pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alle materie della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e delle carriere;
- prevenire e contrastare il fenomeno della violenza sessuale e di genere, lo *stalking* e ogni altra forma di violenza e di maltrattamento a danno di donne e minori;

- prevenire e rimuovere tutte le forme di discriminazione per cause direttamente o indirettamente fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere.

Nell'affermazione e rispetto dei diritti propri della cosiddetta dimensione "sociale" della sostenibilità delle imprese, assume un ruolo fondamentale per il Gruppo, accanto alla tutela dei diritti dell'uomo, la promozione delle diversità, in tutte le sue forme e manifestazioni e ai diversi livelli dell'organizzazione, considerata una delle più grandi risorse che dà valore al sistema azienda.

Infatti, oggi è essenziale e indispensabile per Poste Italiane affermare e rispettare tale valore al fine di assicurare una gestione corretta e responsabile delle proprie attività. A testimonianza della primaria importanza che il Gruppo attribuisce al tema, la Politica in materia di diversità degli organi di Amministrazione e controllo di Poste Italiane S.p.A. costituisce il documento con cui la Capogruppo dichiara la sua responsabilità ad adottare la prospettiva di tale valore.



Il documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2018, individua i criteri per una composizione quali-quantitativa funzionale a un'efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità affidati all'organo di gestione, anche attraverso la presenza di persone che assicurino una sufficiente diversità di punti di vista e competenze necessari per una buona comprensione degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità a lungo termine relativi all'attività aziendale. Nella definizione dei criteri in materia di diversità, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto della natura e della complessità dell'attività aziendale, del contesto sociale e ambientale in cui l'Azienda opera, dell'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e modalità di funzionamento proprie e dei Comitati endo-consiliari nonché delle risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni.

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

Annualmente il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza di una società specializzata nel settore, effettua la "Board Review", un'autovalutazione in linea con una procedura che prevede la conduzione di interviste, anche tramite l'ausilio di specifici questionari, con i singoli amministratori oltreché con i sindaci effettivi e il segretario del Consiglio di Amministrazione. Il rilascio di un rapporto finale è a cura della società incaricata ed è destinato a formare oggetto di esame e condivisione con il CdA nella sua collegialità. A tal proposito, le risultanze della Board Review relativamente all'anno 2018 del Consiglio di Amministrazione in tema di composizione, hanno evidenziato che la diversità di genere è adeguatamente valorizzata ed è in linea con le disposizio-

ni di legge in materia e con le recenti evoluzioni di prassi. La stessa valutazione ha evidenziato anche che il mix di profili, competenze ed esperienze degli Amministratori nel complesso è appropriato e che le competenze presenti sono bilanciate per garantire una copertura efficace del ruolo all'interno del Consiglio e dei Comitati.

Il tema della diversità nella composizione del CdA, in termini di quote di genere e politiche di diversità, è stato, inoltre, oggetto di analisi nell'ambito dell'induction erogata agli organi di governo e di controllo di Poste Italiane nel mese di ottobre 2018.

## Pari opportunità nei percorsi di carriera

Poste Italiane è quotidianamente impegnata nella creazione di un ambiente di lavoro collaborativo e di fiducia, in cui la persona rappresenta una delle più grandi risorse che dà valore al sistema azienda.

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

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

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

Nel settore Pagamenti, Mobile e Digitale il **27% degli impiegati ha - 30 anni**

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

## Supporto alla maternità e alla paternità

L'iniziativa "MAAM" lanciata in Poste Italiane nel 2015 consiste in un programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità connesse all'esperienza generativa della maternità utili anche al momento del rientro al lavoro. Dal 2018 il programma è stato esteso anche ai padri.

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

È stata prevista l'adesione, su base volontaria, al programma digitale "MAAM" ed alla piattaforma MAAM manager che prevede uno scambio diretto tra i manager e dipendenti in maternità, al fine di favorire un efficace rientro al lavoro.

Nel 2018, l'Azienda estende il "Progetto MAAM" ai padri e neo genitori di figli di età 0-3 anni

Il programma è, inoltre, sostenuto da una *community* nella quale i partecipanti scambiano esperienze, emozioni e riflessioni sul percorso di rientro e sulla maternità.

MAAM si propone di contribuire a diffondere, a tutti i livelli, un modello di cultura orientata all'inclusione delle donne nel mondo del lavoro e a favorire la genitorialità attiva per entrambi i genitori.

## Sviluppo *leadership* femminile

Poste Italiane, in collaborazione con l'Associazione Valore D<sup>30</sup>, ha partecipato a interventi di formazione manageriale, skill building e role model, per la promozione delle tematiche connesse all'equilibrio di genere, e a progetti di *mentorship* interaziendali, per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli direttivi.

Il Gruppo, inoltre, nel 2018 ha sottoscritto il "Manifesto per l'occupazione femminile" promosso da Valore D. Il Manifesto, firmato da oltre 120 aziende a livello nazionale, mette in risalto le buone prassi già esistenti all'interno delle organizzazioni e consente di impegnarsi per valorizzare il talento femminile su obiettivi chiari e misurabili e con indicatori di *performance* e monitoraggio periodico.

Nove sono gli impegni concreti e le azioni positive per promuovere il talento e la *leadership* femminile: dalla diffusione della presenza femminile in azienda alle progressioni di carriera fino alle politiche di supporto alla genitorialità, in termini di congedo e di modalità di lavoro flessibile a sostegno della conciliazione vita-lavoro.

Il Manifesto costituisce, quindi, uno strumento concreto per dare valore alla "diversità", intesa come risorsa chiave per la crescita, la produttività e l'innovazione a tutti i livelli, definendo strumenti concreti per valorizzare le specificità femminili in Azienda.

## Attenzione all'*age management*

Poste Italiane ha aderito all'iniziativa di ascolto "Talenti senza età", una *survey* condotta da Valore D in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, con l'obiettivo di approfondire la condizione lavorativa delle donne e degli uomini over 50 e di favorire coerenti politiche di sviluppo, gestione ed apprendimento.

Inoltre, è proseguita la partecipazione al progetto europeo "*Innov'age in the Postal Sector*", volto a favorire la comprensione sul tema di *age management* nel settore postale.

## Valorizzazione del personale con disabilità

Prosegue il progetto formativo "Nave Scuola", diretto a migliorare l'inclusione professionale dei dipendenti con problemi di udito, attraverso corsi di alfabetizzazione informati-

ca e comportamentali, volti a favorire la comunicazione fra colleghi.

## Sostegno alla fragilità

Il Progetto "*PosteHelp*" è finalizzato ad offrire una rete di servizi ed interventi di supporto a favore dei colleghi affetti da gravi patologie che si articola in: volontariato d'impresa per il supporto alle esigenze di prima necessità, sessioni di *coaching* curate da professionisti interni e attività di orientamento

e supporto per l'individuazione di centri di cura più accreditati su base nazionale in relazione alla specifica patologia. Il progetto è stato avviato nelle regioni pilota della Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia.

30. Valore D è la prima associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese. Nata nel 2009 dallo sforzo comune di 12 aziende virtuose: AstraZeneca, Enel, GE Oil&Gas, Johnson&Johnson, Ikea, Intesa Sanpaolo, Luxottica, McKinsey & Company, Microsoft, Standard&Poor's, UniCredit e Vodafone.

## Formazione e sviluppo del personale



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Alla luce della crescente innovazione, della continua evoluzione tecnologica e normativa e delle esigenze di *business*, Poste Italiane attribuisce allo sviluppo continuo delle conoscenze e competenze un ruolo chiave nel processo di valorizzazione e crescita delle proprie persone. L'attenzione del Gruppo a promuovere il pieno potenziale trova fondamento nel principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito, nel rispetto dei valori aziendali e nel modello di leadership declinato a tutti i livelli organizzativi. Pertanto, l'Azienda offre strumenti e metodologie equi e trasparenti che tengono conto, nella loro applicazione, dell'eterogeneità dei diversi ambiti di *business* e di funzione.

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

**Obiettivo del Gruppo, infatti, è costruire un'azienda virtuosa nella quale ciascuno possa accedere ad un percorso di arricchimento professionale, di competenza ed esperienza**

A tal proposito, l'Azienda si impegna quotidianamente a garantire il costante adeguamento, consolidamento e sviluppo delle competenze professionali e manageriali e definire piani di successione funzionali alla copertura delle posizioni "critiche", al fine di incentivare l'eccellenza operativa e raggiungere gli obiettivi previsti nel Piano Strategico "Deliver 2022". All'interno del Piano Strategico sono previste, entro il 2022, circa 20 milioni di ore di formazione, di cui circa 6,5 milioni dedicate alle risorse operanti nel settore finanziario per garantire lo sviluppo di competenze in linea con l'evoluzione del mercato, delle esigenze della clientela e della normativa.

La formazione e lo sviluppo hanno, quindi, il ruolo di fattore abilitante per promuovere la crescita di *know-how* delle risorse, sviluppare il talento, vero vantaggio competitivo per l'intero Gruppo, e supportare la cultura del cambiamento.

In relazione alle attività di formazione poste in essere per il consolidamento e il trasferimento delle competenze tra i dipendenti, Poste Italiane S.p.A. si è dotata di una specifica procedura di formazione ed addestramento del personale ("Procedura Formazione e Training Operativo") con lo scopo di definire i meccanismi di funzionamento e le *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di training operativo, secondo logiche orientate a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, introducendo misure organizzative e di controllo rilevanti. Sulla base delle linee guida definite dalla Capogruppo, le società controllate recepiscono la procedura adeguandola alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo, al fine di sviluppare ed estendere le conoscenze dell'organizzazione e patrimonializzare l'esperienza aziendale.

In funzione dei nuovi *business* e cambiamenti del contesto aziendale, la *Corporate University*, al fianco delle linee di *business*, definisce un presidio manageriale specifico focalizzato sulle esigenze formative delle risorse operanti nelle diverse funzioni, avvalendosi, in aggiunta, dei referenti di formazione delle funzioni di *business* che operano su tutto il territorio nazionale.

Nello specifico, una *survey online* che coinvolge tutte le funzioni aziendali con cadenza annuale, identifica i fabbisogni formativi che costituiscono il Piano di Formazione annuale, declinato su tre dorsali: formazione manageriale, formazione tecnico-specialistica, formazione obbligatoria e di *compliance*. Partendo dall'analisi dei suddetti fabbisogni normativi viene anche individuata l'appropriata modalità di erogazione della formazione, che può essere in aula (a docenza interna o esterna) o in *e-learning*.

Le iniziative formative sono differenziate in base agli specifici ruoli e bisogni di formazione ed addestramento.

**+ 19%** della  
formazione media  
erogata ai quadri nel  
biennio **2017-2018**

## Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

### Corrispondenza Pacchi e Distribuzione

In relazione al comparto logistico, sono proseguite le attività formative dedicate ai portalettere e ne sono state avviate nuove a supporto della profonda trasformazione dei processi logistici, collegata all'implementazione e alla diffusione di metodi e strumenti della *Lean Production*, tesa a sostenere lo sviluppo di una cultura del servizio basata sul miglioramento continuo.

Inoltre, nella logica di trasformazione della rete di vendita sotto il profilo della gestione della relazione con il Cliente, è stata prevista la realizzazione di diversi piani formativi, con particolare attenzione alle esigenze di compliance normativa riferite al mondo finanziario e assicurativo tramite la certificazione del sistema formativo di Poste Italiane rispetto ai requisiti di MiFID II-ESMA, con l'obiettivo di monitorare e sviluppare le competenze e di valutare nel continuo le relative esigenze di sviluppo.

### Servizi finanziari

In merito alla formazione tecnico-specialistica e manageriale, sono stati previsti diversi corsi, tra cui il corso "*Business Continuity Management*" e il progetto "Ascoltiamoci", ascolto strutturato fra le funzioni BancoPosta e Mercato Privati.

### Servizi assicurativi

Il focus di Poste Vita è rappresentato dall'evoluzione dell'offerta e delle nuove pratiche distributive per offrire sempre maggiori garanzie al cliente. In tale ottica, la formazione occupa un ruolo necessario per rimanere in linea con le evoluzioni normative e socioeconomiche. La formazione non attiene più ai soli contenuti tecnici e normativi, ma è pensata in modo da integrare tutte le novità relative ai prodotti e ai servizi, con altrettante abilità relazionali e capacità di tenere in considerazione le esigenze del cliente. Sono previsti *workshop* interattivi e discussioni di casi concreti al fine di porre massimo accento all'interazione e al dialogo con i clienti.

Inoltre, in funzione dello sviluppo e valorizzazione del capitale umano, Poste Vita ha previsto due progetti: "*Executive Master in Insurance & Finance EMIF*", master biennale di alto livello specialistico destinato a giovani talenti delle aree aziendali core e "*Key Competence*", teso a garantire una mappatura delle competenze tecnico-specialistiche dei professionisti coinvolti nella definizione e gestione dei prodotti assicurativi, anche al fine di colmare i *gap* formativi.

### Pagamenti, mobile e digitale

Con particolare riferimento a PostePay, sono stati previsti corsi di formazione tecnico-specialistica relativi a tematiche correlate alla *cyber security*, all'innovazione delle infrastrutture tecnologiche e delle telecomunicazioni, all'acquisizione di certificazioni in ambito *Service Management*, allo sviluppo di competenze per gestire ed elaborare *Big Data* ed ai nuovi applicativi per il Controllo di Gestione.

A partire da ottobre 2018, l'Azienda ha implementato un piano di *Change Management*. Il Piano ha visto come prima fase realizzativa la messa in campo di aule formative, con l'obiettivo di facilitare la conoscenza reciproca tra le persone provenienti dal mondo Mobile, Pagamenti e *Digital*, mettendo le basi per la condivisione delle reciproche esperienze professionali e creando coinvolgimento e spirito di squadra. I *format* adottati hanno proposto due tipologie di laboratori esperienziali, uno di *video-making* e l'altro di *storytelling*, con l'obiettivo di migliorare le capacità di comunicazione interpersonale e le modalità relazionali, funzionali ad un processo di integrazione.


## Il miglioramento continuo delle performance

La formazione produce significativi impatti sul livello delle conoscenze e competenze possedute dai singoli individui per supportare lo sviluppo delle *performance* operative, di aggiornamento professionale, di compliance o di allineamento dei comportamenti ai valori aziendali. Al fine della valutazione della qualità della formazione vengono compilati da parte dei discenti i questionari di qualità percepita, strutturati per misurare il livello di soddisfazione delle risorse per quanto riguarda organizzazione, docenza, logistica, ecc.. Sono inoltre previste rilevazioni periodiche sul grado di avanzamento del piano di formazione in termini di ore, partecipazioni, dorsali di intervento, trend e flussi informativi condivisi con le funzioni aziendali e di controllo di riferimento. L'efficacia e l'efficienza delle iniziative formative vengono monitorate attraverso specifici indicatori (es. tasso di superamento corsi, tasso di assenza).

Poste Italiane per supportare le politiche di sviluppo delle risorse umane utilizza il Sistema di Sviluppo come architettura

di base per gestire ruoli, *skills* e percorsi di sviluppo all'interno dell'organizzazione, che risulta articolato in tre macro processi principali che perseguono specifiche finalità:

- **Scouting:** teso alla rilevazione del potenziale individuale e all'intercettazione delle migliori risorse. Le caratteristiche e i criteri di accesso ai processi di *scouting* previsti in Poste Italiane sono specifici e differenziati in relazione al *target* di popolazione e al livello di maturità professionale espresso dai partecipanti.



**Il 90% dei dipendenti** riceve **valutazioni** sui risultati e sullo sviluppo della propria carriera

- **Pianificazione manageriale:** volta ad identificare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del «rischio manageriale». Poste Italiane gestisce periodicamente il processo di pianificazione dello sviluppo manageriale attraverso incontri di *review* tra la Funzione Risorse Umane e Organizzazione e i responsabili di funzione.
- **Sviluppo:** finalizzato a sostenere la crescita individuale delle risorse e accelerarne lo sviluppo professionale. Le azioni di sviluppo sono un insieme di interventi, articolati e coordinati, che consentono di accompagnare le persone nella loro crescita in relazione alle necessità aziendali sulla base delle evidenze dei processi di *scouting* e di pianificazione.

Per quanto riguarda la valutazione del potenziale sono proseguite le diverse tipologie di *Assessment* a livello di:

- conoscenze, processo di valutazione e mappatura delle competenze di mestiere che consentono di rafforzare, a valle dei risultati, quelle più deboli rispetto ai valori attesi;
- orientamento professionale (POP), dedicato ai giovani impiegati e teso a individuare le persone *best performer* su cui investire prioritariamente in termini di sviluppo, riconoscendo i c.d. *young talent*;
- potenziale manageriale (MLAB), dedicato alla popolazione aziendale più matura, diretto a individuare le persone chiave per la copertura di ruoli di *middle management*. I partecipanti al programma sono periodicamente coinvolti in *survey* che monitorano il grado di soddisfazione e di utilità percepita dell'iniziativa di sviluppo e raccolgono *feedback* e suggerimenti utili al miglioramento delle attività proposte.

I processi di *Management Review* e *Succession planning*, programmi annuali attivati rispettivamente per la mappatura della popolazione manageriale e l'identificazione dei successori, hanno consentito la definizione dei piani di successione per le posizioni di primo e secondo livello organizzativo.

Per assicurare l'orientamento delle *performance* delle persone verso gli obiettivi aziendali, anche per il 2018, è stato condotto il *Performance Management*. Per tutta la popolazione manageriale del Gruppo è stata attivata una "valutazione allargata" (cosiddetta a 180°), che ha consentito di raccogliere, rispetto ai comportamenti manageriali agiti dalla persona, diversi punti di vista (capo, colleghi, valutato stesso). Il sistema di *Performance Management* consente, fra l'altro, di raccogliere pareri, grado di soddisfazione, gradimento e livello di condivisione della valutazione ricevuta da parte della popolazione coinvolta. Inoltre, per accompagnare le persone nella loro crescita in relazione alle esigenze aziendali, è stato attivato un programma di *Mentoring*, che ha visto coinvolte nel processo risorse interne sia nel ruolo di mentor che di mentee, il cui grado di efficienza e soddisfazione è stato valutato tramite *web community* dedicate ai partecipanti e una *survey* ad hoc.

Per l'anno 2018-2019, è stato avviato, per alcune funzioni aziendali, il programma *Key Professional*, finalizzato a valorizzare le competenze distintive di *professional* attraverso un percorso di sviluppo dedicato.

## Welfare e benessere del personale

L'aumento del benessere delle persone, oltre a portare a migliori condizioni lavorative e di vita, è il presupposto per ottenere una maggiore fidelizzazione, che si traduce in un incremento di valore produttivo e dell'autoefficacia sia individuale che collettiva. Di seguito, si evidenziano i principi ispiratori delle politiche di *welfare* aziendale:

Le persone nel Gruppo Poste Italiane, rappresentano da sempre una risorsa preziosa, costituiscono l'elemento chiave che racchiude il vero vantaggio competitivo. Per questa ragione il benessere dei lavoratori rappresenta uno dei principi etici del Gruppo, che opera quotidianamente per favorire un ambiente di lavoro salubre, sano, privo di pregiudizi, nel rispetto della personalità dei lavoratori e della dignità di ciascuno.

La centralità della persona ha portato a una crescente attenzione aziendale circa gli aspetti legati alla motivazione, al benessere organizzativo e alla creazione di un clima aziendale di collaborazione e partecipazione. In tale contesto, si sono sviluppati piani di *welfare* aziendale, con l'obiettivo di aumentare la soddisfazione dei lavoratori e rafforzare il sistema di sicurezza sociale, attraverso una molteplicità di servizi e prestazioni messi a disposizione dall'Azienda.



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nella fase di progettazione e sviluppo del piano di *welfare*, viene favorita una crescente visione intergenerazionale, associata, laddove possibile, ad analisi relative al genere, all'età, alle caratteristiche professionali e alla situazione familiare delle persone coinvolte nelle iniziative. In particolare, la "piramide dell'età" riveste un'importanza rilevante, in quanto la fascia di età condiziona le effettive esigenze delle persone e conseguentemente la tipologia di servizi da mettere loro a disposizione.

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

L'impegno nel raggiungimento di tali obiettivi è il risultato dei numerosi strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili in grado di rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa che il Gruppo Poste Italiane ha ideato per i suoi dipendenti.



## Conciliazione vita lavorativa e privata

Con la finalità di conciliare la vita lavorativa con la vita privata, il Gruppo prevede numerose iniziative per i suoi dipendenti e le loro famiglie.

È attivo il servizio di asilo nido aziendale presso la sede di Roma e Bologna e, in convenzione con accordo di reciprocità, a Milano. Poste Italiane ha previsto un contributo regolato in funzione della tipologia di orario prescelto e/o della situazione reddituale delle famiglie, pari in media al 50% della retta mensile, garantendo così condizioni economiche agevolate di accesso al servizio.

L'obiettivo dell'asilo nido aziendale, oltre ad offrire un vantaggio economico, è garantire ai dipendenti un servizio educativo flessibile e distintivo.

Per i figli di dipendenti con disabilità, sono previste inoltre vacanze residenziali della durata di 15 giorni, con la presenza di un assistente dedicato per ciascun ragazzo. I costi sono a totale carico dell'Azienda e per le famiglie che accompagnano i ragazzi vengono offerti pacchetti a condizioni economiche vantaggiose.

In risposta ai crescenti bisogni di flessibilità e conciliazione

espressi dai lavoratori, è possibile usufruire del servizio di telelavoro, rivolto a persone con oggettive esigenze di cura per sé o per i propri familiari (es. periodo *ante* e *post-partum*, ripresa del servizio dopo lunga malattia, infortunio o aspettativa, disabili, dipendenti con necessità di assistere genitori anziani o figli). I dipendenti usufruendo del telelavoro possono scegliere di lavorare da casa, garantendo uno o più rientri a settimana in Azienda.

Inoltre, per i dipendenti e le loro famiglie è previsto l'accesso a convenzioni e condizioni agevolate a prodotti e servizi. Sono inoltre previsti sussidi a sostegno dei dipendenti in situazioni di particolare necessità, determinate da gravi condizioni personali e/o familiari o conseguenti a gravi eventi di calamità naturali.

In linea con l'obiettivo dell'Azienda di garantire una conciliazione tra vita privata e lavorativa e di promuovere i valori sociali di aggregazione e inclusione, Poste Italiane si impegna a creare occasioni per praticare sport, quale strumento chiave di rafforzamento dei rapporti. In tale ottica l'Azienda ha deciso di istituire la propria Nazionale di calcio che rappresenta il punto di partenza per promuovere i valori dello sport tra i propri dipendenti.

## Salute e prevenzione

Dal 2018, i dipendenti del Gruppo Poste Italiane possono usufruire di una forma di assistenza integrativa sanitaria. Nella versione "Base", l'onere è integralmente a carico dell'Azienda, nella versione "Plus" è previsto un contributo da parte del dipendente. In entrambe le modalità, l'assistenza può essere estesa al nucleo familiare previo contributo del lavoratore. Per le prestazioni sanitarie ci si potrà avvalere o di medici/strutture di propria fiducia o anche di una rete di strutture sanitarie convenzionate. In riferimento all'assistenza sanitaria, l'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo Sanitario FASI e ulteriori casse integrative al fine del riconoscimento di prestazioni aggiuntive al Servizio Sanitario Nazionale.

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

Inoltre, anche quest'anno il Gruppo ha previsto azioni di sensibilizzazione su tematiche inerenti la prevenzione ed un adeguato stile di vita, abbinate all'erogazione di servizi specialistici gratuiti o a condizioni economiche agevolate presso la sede aziendale, tutte rientranti nel progetto Piano Salute.

## La Piattaforma *Welfare*

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

Tale devoluzione comporta, in virtù delle agevolazioni previste dalla normativa vigente, benefici sul piano fiscale e contributivo in quanto per tale importo non sarà prevista alcuna tassazione a carico del dipendente.

Per la realizzazione dell'iniziativa verrà implementata una piattaforma telematica tramite la quale i lavoratori potranno optare per la sostituzione del Premio di Risultato in beni e servizi di *welfare*. La finalità del progetto di *welfare*, in linea con le strategie d'impresa connesse a una crescente attenzione agli aspetti legati alla motivazione e al clima organizzativo, è quella di potenziare il benessere personale e familiare, consentire al personale di accedere a una vasta gamma di servizi personalizzabili, rafforzare le tutele in chiave sussidiaria al *welfare* pubblico (es. previdenza, salute, istruzione, educazione figli, sostegno alle fragilità e assistenza) e favorire, in generale, un miglioramento del potere di acquisto grazie alle opportunità fiscali e contributive previste dalla legge. Il valore della piattaforma di *welfare* aziendale si caratterizza nella possibilità di gestire, con modalità integrata, i diversi bisogni generazionali della popolazione aziendale, monitorare il grado di soddisfazione e ingaggio degli stessi, creare forme di interazione continua, multicanale e user *friendly* e disporre di un "portafoglio" *welfare* personalizzato coerente con i diversi stili di vita.

L'implementazione della piattaforma sarà realizzata valorizzando tutti gli *asset* competenziali e tecnologici disponibili nel Gruppo Poste Italiane.

## Cultura e istruzione

Al fine di coinvolgere i figli dei dipendenti diplomandi e laureandi, Poste Italiane ha previsto diverse iniziative, tra le quali: *Push to Open*, una piattaforma per il coinvolgimento interattivo degli studenti per la scelta del loro percorso didattico/professionale, con la partecipazione attiva anche dei genitori; *Talent Days*, un incontro con i giovani di orientamento al mondo del lavoro e Borse di studio annuali ed estive per soggiorni all'estero, riservate a figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall'Azienda.

In qualità di *partner* naturale della Pubblica Amministrazione

nello sviluppo dei servizi al cittadino, prosegue, inoltre, la partecipazione dell'Azienda a "Campioni dell'Alternanza", progetto del MIUR che coinvolge grandi aziende italiane e multinazionali. Con il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, l'Azienda ha siglato un apposito Protocollo in materia, individuando sette percorsi di alternanza scuola lavoro, raggruppati in cinque aree (*marketing* clienti retail e grandi imprese, logistica e recapito, funzioni direzionali, educazione finanziaria e *customer experience*) che consentono agli studenti delle scuole superiori di secondo grado di conoscere il mondo postale e i principali processi aziendali.

## Relazioni con le parti sociali

Promuovere un costante dialogo con i rappresentanti dei lavoratori costituisce una priorità per il Gruppo che si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, sia in condizioni di gestione ordinaria, sia nel caso di significativi cambiamenti organizzativi.

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

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

Inoltre, Poste Italiane assicura e salvaguarda il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva, in conformità alla normativa vigente, e adotta un atteggiamento aperto verso le attività organizzative dei sindacati.



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

La gestione del dialogo con le parti sociali, avviene attraverso incontri periodici con le OO.SS..

Con l'obiettivo di garantire il rispetto della normativa, Poste Italiane stipula con le OO.SS. e per i propri dipendenti accordi regolati dalle procedure di contrattazione previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e dal Testo Unico sulla Rappresentanza.

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

Nel corso del 2018, le diverse occasioni di confronto intrattenute con le Organizzazioni Sindacali hanno consentito di siglare diversi accordi, di cui si riportano di seguito i più significativi.



## Riorganizzazione delle attività di recapito

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. Il nuovo assetto è caratterizzato da:

- modello di consegna a giorni alterni per le aree previste dall'assetto regolatorio esistente (Delibera AGCom 395/15/CONS), il cui recapito sarà garantito dall'articolazione di base operante a giorni alterni. Con riferimento a opportunità di *business* connesse a specifici accordi commerciali, quali la distribuzione di quotidiani in determinate aree, è prevista l'attivazione di articolazioni di *business* temporanee;
- modello "Joint Delivery" per le restanti aree, per le quali il recapito sarà assicurato dall'articolazione di base e

dall'articolazione linea *business* per la consegna quotidiana dei prodotti "al destinatario", in linea con l'accordo sul livello del servizio (*Service Level Agreement*).

Tale riassetto operativo e organizzativo iniziato nel corso del 2018 ed in continuazione nel 2019 è suddiviso in quattro fasi, la prima delle quali è stata avviata il 16 aprile 2018 e si è conclusa il 22 ottobre 2018. All'esito di tale primo step di implementazione, le Parti hanno effettuato momenti di verifica delle azioni realizzate sia a livello nazionale che territoriale. Inoltre, con l'Accordo dell'8 febbraio 2018 le parti hanno definito le modalità di gestione degli esuberi occupazionali rinvenienti dal processo di riorganizzazione, escludendo il ricorso alle procedure di licenziamento collettivo disciplinate dalla legge n. 223/1991.

## Politiche attive del lavoro

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

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

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

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

In data 19 giugno 2018, in coerenza con le precedenti intese in materia, sono stati sottoscritti due accordi che preve-

dono il consolidamento dei lavoratori ex contratti a tempo determinato e somministrati, destinatari di un provvedimento giudiziale favorevole di riammissione/immissione in servizio non ancora passato in giudicato, che operino in Azienda e che non siano risultati destinatari di precedenti analoghe intese; e l'assunzione a tempo determinato dei dipendenti delle Agenzie di recapito, rimasti privi di occupazione, ovvero destinatari di ammortizzatori sociali per effetto dei processi di internalizzazione totale o parziale delle attività di recapito riferibili a Poste Italiane.

In data 31 luglio 2018 è stato sottoscritto l'accordo per l'attribuzione del Premio di risultato ai lavoratori di Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., EGI S.p.A. e BancoPosta Fondi SGR. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2018.

Nell'ambito dell'intesa, è stata confermata la possibilità per il lavoratore di destinare, tutto o parte del premio di risultato, a Fondo Poste ovvero ad altri fondi pensionistici complementari.

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

## Organismi partecipativi a composizione mista Azienda e Organizzazioni Sindacali

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

- **Comitato per l'attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità**, con l'obiettivo di "implementare e rafforzare una cultura attenta alla diversità, anche di genere, tramite azioni positive tese a realizzare esempi di buone prassi nell'ambito del Gruppo e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle pari opportunità". In tale contesto, il Comitato tratterà tematiche afferenti l'integrazione e l'inclusione delle persone con disabilità nonché quelle relative agli altri fattori di discriminazione.
- **Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale**, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualficazione professionale, sia con riguardo a quanto previsto dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sia con riferimento a eventuali processi di riorganizzazione/ristrutturazione/trasformazione aziendale, ovvero all'introduzione di innovazioni tecnologiche. Nel 2018, è

proseguita l'attività dell'Ente che, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione di diversi progetti, nonché la sottoscrizione di accordi che hanno consentito all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa e dal Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualficazione professionale del personale del Gruppo Poste Italiane. L'Ente, in base a quanto previsto dall'art. 5 del vigente CCNL, ha ricevuto informazioni aggiornate sull'attività del Comitato Dialogo Sociale Europeo per il settore postale.

- **Organismi Paritetici per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro**, è altresì continuata l'attività dell'Organismo in ordine all'uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti la sicurezza e la salute dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da stress correlato al lavoro con il fine di "attuare misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori". A fine 2018, si è insediato l'**Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa** che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

## Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti sul posto di lavoro è di massima importanza per Poste Italiane che, pertanto, nell'ambito delle proprie attività, rispetta i più alti *standard* internazionali e le specifiche normative e regolamenti di settore, con un approccio improntato al miglioramento continuo.

Il benessere dei lavoratori è, infatti, non solo un principio morale ma anche la chiave per una prestazione di successo a livello individuale e aziendale.

L'Azienda, infatti, considera la valutazione e la prevenzione dei rischi legati alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro come principi fondamentali a cui ogni lavoratore deve ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane.

In tale ottica, quella della sicurezza è una cultura che caratterizza l'agire dell'azienda nel suo complesso, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i dipendenti nel percorso di costante sensibilizzazione e coinvolgimento nei processi gestionali.

Tale visione di insieme si traduce in una strategia d'impresa tesa a perseguire i massimi livelli di tutela e garanzia dei lavoratori tramite la programmazione e l'attuazione di tutte le azioni dirette ad assicurare una gestione efficace della salute e della sicurezza dei lavoratori, in tutte le fasi costitutive della catena del valore.



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

- consolidare una cultura della sicurezza, favorendo la continua sensibilizzazione e coinvolgimento sul tema di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo, e in particolare, all'interno dei centri operativi territoriali (Centri di Distribuzione e Uffici Postali) e delle relative strutture di coordinamento;
- preservare l'integrità fisica e morale delle persone, a partire dalla riduzione del fenomeno infortunistico, in particolare modo nel settore della logistica e del recapito;
- promuovere il miglioramento continuo dei sistemi di gestione attraverso la pianificazione e l'attuazione di iniziative, in linea con i principi fissati dalla *Policy* di Gruppo, per il costante monitoraggio delle prestazioni e il periodico riesame della definizione di nuovi obiettivi.

**In materia di salute e sicurezza, Poste Italiane si pone l'obiettivo di consolidare una cultura della sicurezza in Azienda, preservare l'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e promuovere il miglioramento continuo dei sistemi di gestione adottati**

Il continuo monitoraggio del fenomeno infortunistico ha contribuito, anche nel 2018, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. A tal proposito, i programmi di prevenzione e le campagne di informazione e sensibilizzazione, i sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace modello consente di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori.



## L'impegno alla salute e sicurezza dei lavoratori nel settore della logistica

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

- introduzione dei principi del *Lean Manufacturing* negli stabilimenti, filosofia che punta a minimizzare gli sprechi fino ad annullarli. Il raggiungimento di tale obiettivo avviene attraverso l'introduzione di nuovi sistemi per la movimentazione automatizzata dei carichi (AGV – *Automated guided vehicles*) e la ristrutturazione immobiliare di tutti i reparti che compongono la rete logistica, interventi che permettono una riduzione degli infortuni e un miglioramento in termini di salute e sicurezza del lavoratore;
- costante valutazione dei rischi e aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR), a seguito delle riorganizzazioni in atto principalmente nel settore del recapito;
- formazione sull'uso dei veicoli erogata dalla Polizia Stradale su circa 2.000 risorse;
- introduzione, nella flotta aziendale, di circa 300 nuovi veicoli a tre ruote, in sostituzione di motomezzi.

Con l'obiettivo di rafforzare il presidio della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, nel 2018, Poste Italiane S.p.A. ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), in conformità alla norma BS OHSAS 18001, adottata dall'unità produttiva "Strutture Centrali e loro dipendenze territoriali".

In tale ottica, anche alcune società del Gruppo si sono dotate di sistemi di gestione che garantiscono una corretta e uniforme gestione di queste tematiche e hanno implementato un efficace SGSSL certificato, rispondente allo *standard* internazionale in materia, prevedendo il coinvolgimento delle strutture centrali e territoriali e identificando ruoli e responsabilità nell'attuazione degli adempimenti. Tale modello di gestione, oltre ad assicurare l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e aggiornamenti normativi, l'efficace e trasparente comunicazione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, è garanzia di un allineamento tra le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi rispetto agli obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori.

Il Gruppo ha previsto, in riferimento alle linee future, l'obiettivo di estendere il processo di certificazione da parte di un ente esterno in riferimento a tutte le unità produttive della Capogruppo e alle restanti società controllate.

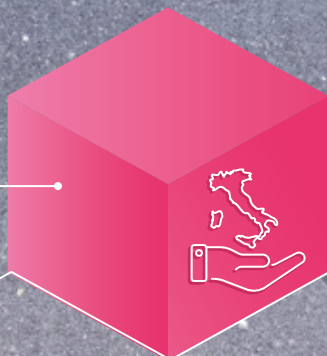
La Politica di Gruppo in materia di salute e sicurezza dei lavoratori si estrinseca nei seguenti principi e obiettivi chiave:

- la continua valutazione dei rischi e la definizione/aggiornamento delle regole e procedure collegati;
- la garanzia che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi si accompagnino 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 Politica Integrata e dalla Politica in materia di sicurezza del Gruppo, ciascun datore di lavoro ha approvato la Politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori. Tutte le società del Gruppo dotate di sistemi di gestione prevedono periodiche attività di *assessment* e *audit*, al fine di garantire la conformità ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi. A tali sistemi di monitoraggio e segnalazione di eventuali anomalie, si aggiungono:

le attività di verifica operativa presso i centri di recapito e negli Uffici Postali, mirata alla valutazione dello stato complessivo in termini di sicurezza infrastrutturale, impiantistica e di processo di lavoro, nonché di sensibilizzazione del personale operante nei siti; le azioni di controllo mirate ad analizzare e valutare lo stato di conformità in materia SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

**SOSTEGNO AL  
TERRITORIO E AL PAESE**



**Valori ritrovati**

**Volontariato  
d'impresa, oltre  
1.000 dipendenti  
nel 2018**

Oltre **1.000 consulenti  
mobili** per i  
**territori più remoti**



I **5 anni** de  
"Il Risparmio che  
fa Scuola"

**Inclusione  
socio-economica  
nei piccoli Comuni**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ DI INVESTIRE SUL TERRITORIO  
PER CONTRIBUIRE ALLA CRESCITA DEL SISTEMA PAESE.**





## Sostegno al territorio e al Paese

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
 <b>Fisico-strutturale</b>	Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative socio-culturali a favore della comunità	+60% di investimenti nella comunità a favore di iniziative socio-culturali entro il 2019	 
	Erogare i servizi fondamentali anche nei piccoli Comuni senza Ufficio Postale	Dotare 254 piccoli Comuni senza Ufficio Postale di ATM e di servizi postali tramite la rete dei tabaccai e il servizio a domicilio dei portalettere entro il 2019	
 <b>Sociale-relazionale</b>	Aumentare gli Uffici Postali nei piccoli Comuni dotati di WiFi free per i clienti	+5.007 Uffici Postali dotati di WiFi free entro il 2020	
	Concedere spazi di proprietà presenti in aree "svantaggiate" per lo svolgimento di attività a scopo sociale	8 immobili di proprietà concessi alla comunità entro il 2020	
	Abbattere le barriere architettoniche degli Uffici Postali	-80% di barriere architettoniche entro il 2020	
	Certificare il servizio di consulenza finanziaria e le competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222	100% dei consulenti finanziari certificati ISO 22222 entro il 2022	
	Proseguire i progetti di educazione e inclusione finanziaria	20 eventi di educazione finanziaria entro il 2022	

## Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio



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

Poste Italiane promuove, in maniera organica e diffusa, programmi di attività relativi a tematiche di inclusione sociale in grado di incidere positivamente e apportare benefici alla collettività sia mediante la propria rete capillare di Uffici Postali che attraverso il coinvolgimento del volontariato aziendale e/o il finanziamento di specifiche progettualità a valenza comunitaria mediante erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Nell'ambito delle proprie iniziative a supporto della comunità, l'Azienda pone particolare attenzione a tutte quelle categorie di persone più vulnerabili che vivono in situazioni di disagio a causa delle loro condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.

L'approccio inclusivo dell'Azienda si riflette nelle costanti attività di ascolto e dialogo con i cittadini, le istituzioni e le associazioni del Terzo Settore sia a livello territoriale che in ambito nazionale, in un continuo processo di conciliazione dei relativi e legittimi interessi.

In linea con l'integrazione crescente della sostenibilità nel *business* aziendale, Poste Italiane intende rafforzare il proprio ruolo a sostegno delle necessità del contesto locale e della collettività, attraverso attività che possano avere un impatto reale sul territorio dal punto di vista sociale ed economico, sempre nella logica di operare valutando i bisogni espressi dalla società.

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

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

L'Azienda, ad inizio 2019, si è dotata di una Politica sulle iniziative per la comunità che definisce la strategia adottata da Poste Italiane nell'ambito dei propri interventi a supporto

dello sviluppo socio-economico del territorio facendo specifico riferimento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, la Politica descrive i principali ambiti di intervento delle proprie iniziative quali: favorire l'accessibilità e inclusione delle categorie più a rischio di esclusione attraverso prodotti e servizi dedicati, promuovere la cultura e l'istruzione attraverso iniziative volte a favorire i valori culturali e il diritto all'istruzione e incoraggiare la sostenibilità economica e la connessione sociale attraverso la collaborazione con le amministrazioni centrali e locali, il Terzo Settore e le comunità locali per soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

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

Nell'ambito delle proprie attività di sponsorizzazione e di donazione, Poste Italiane si è dotata di una specifica procedura che disciplina i processi aziendali in relazione alle iniziative di sponsorizzazione e donazione. La procedura disciplina i processi aziendali relativi alle modalità di esecuzione di attività di sponsorizzazione e di erogazioni liberali a favore di *partner*, enti, associazioni e istituzioni locali che operano sul territorio. Tali contributi, come indicato anche

all'interno della Politica Integrata di Gruppo, non possono essere utilizzati per celare atti di corruzione. Infatti, l'Azienda, prima della concessione dei contributi, effettua un processo di due diligence sulla base della rilevanza delle iniziative, la notorietà del potenziale *partner*, l'allineamento con gli obiettivi aziendali e i *benefit* attesi e, in seguito all'erogazione della concessione, svolge costanti valutazioni in relazione alla coerenza delle iniziative supportate rispetto al dettato contrattuale, al regolare svolgimento delle attività e specifici accertamenti circa la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali. Per la valutazione delle richieste di sponsorizzazione e le erogazioni liberali è previsto il coinvolgimento del Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali.

Inoltre, con l'obiettivo di monitorare gli impatti delle iniziative implementate, facendo riferimento allo *standard* di classificazione e misurazione del modello *London Benchmarking Group* (LBG), Poste Italiane individua specifici indicatori di *performance* utili alla misurazione dei benefici delle iniziative sia per il *business* che per la comunità.

Nel corso del 2018, Poste Italiane ha sviluppato e gestito una serie di iniziative finalizzate a promuovere la sostenibilità ambientale, la solidarietà economica e l'inclusione sociale, di cui le più significative sono di seguito descritte.

## I 10 impegni a favore delle comunità nei Piccoli Comuni

Il Gruppo, in collaborazione con le principali istituzioni e amministratori locali, ha definito specifici interventi a favore della comunità attraverso il programma "10 Impegni a favore delle comunità nei Piccoli Comuni". L'iniziativa prevede l'attuazione, a partire dal 2019, di una serie di impegni concreti a supporto delle realtà locali con meno di 5.000 abitanti attraverso investimenti, servizi e opportunità dedicate. Sfruttando l'efficienza crescente dei 12.824 Uffici Postali e degli spazi digitali dell'Azienda ai quali ogni giorno accedono oltre tre milioni di persone, l'iniziativa si pone il duplice obiettivo di finalizzare e migliorare l'esperienza dei servizi forniti ai cittadini e di promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo del territorio, al fine di incidere positivamente sul tessuto sociale, favorire la crescita economica e sociale del Paese e, al contempo, rafforzare la presenza strategica dell'Azienda sul territorio. Gli impegni previsti, riportati all'interno del manifesto sull'iniziativa, includono:

- **Uffici Postali aperti:** in linea con quanto previsto dal proprio Piano Industriale, Poste Italiane conferma l'impegno a non chiudere più gli Uffici Postali nei Comuni con meno di 5.000 abitanti, sostenendo così la crescita e lo sviluppo dei territori, in accordo con Enti e Pubbliche Amministrazioni locali.
- **Ufficio centrale dedicato alle esigenze della comunità:** istituzione di un Ufficio centrale presso la Sede Centrale di Poste Italiane dedicato al supporto delle esigenze specifiche dei piccoli Comuni con un numero verde a cui gli amministratori possono fare riferimento per richiedere informazioni e promuovere iniziative.
- **Nuovi sportelli ATM:** installazione di 254 ATM nei piccoli Comuni senza Ufficio Postale per agevolare l'accesso ai servizi finanziari sul territorio, e la possibilità per i 3.542 piccoli Comuni senza ATM ma dotati di Ufficio Postale di poter richiedere l'installazione di un ATM.
- **Portalettere a domicilio e accordo con i tabaccai:** erogazione dei principali servizi postali attraverso la rete dei tabaccai e del servizio a domicilio dei portalettere senza costi aggiuntivi rispetto a quelli praticati in Ufficio Postale, grazie all'accordo tra Poste Italiane e la Federazione Italiana Tabaccai.
- **Wi-Fi gratuito in tutti gli Uffici Postali dei piccoli Comuni:** estensione del servizio Wi-Fi a tutti i piccoli Comuni non coperti dal servizio.
- **Il servizio di "Tesoreria" in collaborazione con CDP:** grazie alla *partnership* siglata tra Cassa depositi e prestiti e Poste Italiane per l'erogazione del servizio di Tesoreria ai piccoli Comuni, l'iniziativa prevede due attività principali: la gestione delle "anticipazioni di cassa" da parte di CDP nelle situazioni di temporanea carenza di liquidità e la gestione, da parte di Poste Italiane, di tutte le attività di incasso/pagamento e verifiche di bilancio, attraverso un *team* di risorse qualificate e dedicate, la disponibilità di un Ufficio Postale di radicamento per le attività che richiedono la "presenza fisica" e l'accessibilità a tutta la Rete di Uffici Postali per le attività di incasso.
- **Incremento della sicurezza dentro e fuori gli Uffici Postali:** ampliamento dei servizi di video-sorveglianza all'interno e all'esterno degli Uffici Postali, in accordo con le Forze dell'Ordine, per rafforzare la sicurezza dei cittadini nei territori.

- **Abbattimento delle barriere architettoniche negli Uffici Postali di oltre 1000 Comuni:** demolizione, entro il 2020, dell'80% delle barriere architettoniche all'interno dei 1.379 Uffici Postali dei piccoli Comuni.
- **Progetti immobiliari di solidarietà sociale:** offerta, a titolo gratuito, di aree e immobili di proprietà all'interno dei piccoli Comuni per fini sociali e di pubblica utilità a beneficio della collettività. Inoltre, l'impegno prevede un piano di riqualificazione e di decoro degli Uffici Postali attraverso la realizzazione di *murales* sulle parti esterne degli Uffici e il rifacimento delle cassette postali nelle aree più disagiate all'interno dei piccoli Comuni.
- **Rafforzamento del servizio negli Uffici Postali dei comuni turistici:** ampliamento della copertura degli Uffici Postali sulla base dei flussi turistici registrati attraverso il potenziamento delle risorse degli stessi nei Comuni turistici.

## “Valori ritrovati”: i pacchi anonimi e abbandonati destinati ai più bisognosi

In occasione della 33esima Giornata internazionale del Volontariato, il 5 Dicembre 2018 Poste Italiane ha presentato l'iniziativa “Valori ritrovati”, presso la Cittadella della Carità della Caritas Diocesana della Capitale. Obiettivo dell'iniziativa è stata quella di destinare il contenuto dei pacchi non ritirati, o non consegnati – i c.d. “colli anonimi” o “colli abbandonati” – alle famiglie più bisognose tramite i canali di distribuzione degli “Empori della Solidarietà”, il circuito di supermercati che fornisce gratuitamente prodotti di prima necessità alle famiglie bisognose.

Sfruttando il principio, in ottica di economia circolare, del riutilizzo della merce, “Valori ritrovati” rappresenta un esempio di soluzione concreta ed efficace in grado di preservare valore piuttosto che distruggerlo. Inoltre, la collaborazione con uno dei principali enti caritatevoli locali rafforza la presenza dell'Azienda per farsi promotore dello sviluppo del territorio attraverso iniziative di inclusione e di solidarietà sociale. Oltre al valore sociale, il progetto ha una forte impronta inclusiva in quanto consente alle famiglie bisognose di ricevere beni, (come, ad esempio, capi di abbigliamento, giocattoli, piccoli elettrodomestici, utensili per la casa) che normalmente non avrebbero la possibilità di acquistare.

A supporto dell'iniziativa, la rete di volontari di Poste Italiane ha partecipato all'attuazione di attività di distribuzione, immagazzinamento e svolgimento di pratiche amministrative relative alla gestione dei pacchi. A tal proposito, a partire da novembre 2018, è stato costituito il primo gruppo di volontari di Poste Italiane presso l'Emporio della Solidarietà di Roma, a cui è stata dedicata una sessione formativa a gennaio 2019.

Con l'obiettivo di generare un impatto positivo sul territorio e contemporaneamente di promuovere sensibilità e consapevolezza sulla tematica della solidarietà e del riuso, nel corso del 2019 l'Azienda prevede l'attivazione dell'iniziativa presso gli Empori di Perugia e Pescara e la realizzazione della prima asta “solidale”. In particolare, per i beni catalogati come di maggior pregio e/o non adatti o necessari ai fini del sostegno a supporto dei beneficiari degli Empori della Solidarietà, il contenuto dei pacchi sarà venduto nei mercatini locali, sui siti *online* dedicati e nelle aste “solidali”. L'uso di canali alternativi agli Empori della Solidarietà è finalizzato ad alimentare il Fondo di Solidarietà, destinato a finanziare i percorsi di reinserimento professionale delle persone rimaste senza lavoro.

## Il Volontariato d'Impresa

Nel corso del 2018 Poste Italiane, nell'ambito del progetto “Volontariato d'Impresa” che conta più di 1.000 dipendenti, ha ridefinito i propri processi e le modalità di sviluppo e gestione sulla base di tre aspetti fondamentali:

- l'esigenza di realizzare una modalità strutturata di dialogo e interazione con i soggetti del Terzo Settore che consenta la pianificazione e il lancio di nuovi progetti di volontariato promossi e co-progettati da Poste Italiane;
- potenziare e sviluppare la *community* di volontari, attraverso il rafforzamento dell'identità, la progettazione e l'erogazione di attività formative dedicate;
- promuovere iniziative locali di progettazione di servizi condivisi a valenza sociale (anche in collaborazione con associazioni ed enti locali) con la partecipazione di volontari di Poste Italiane e il supporto delle funzioni aziendali coinvolte.

A supporto del raggiungimento dei criteri sopracitati, Poste Italiane ha progettato il modello di funzionamento (in termini di processi, criteri e strumenti a supporto) del volontariato in Azienda, con riguardo alla fase di accreditamento delle Onlus, la presentazione e validazione dei progetti, il reclutamento e l'ingaggio dei volontari e la comunicazione sia verso l'interno che verso l'esterno.



## I Cresco Awards: la *partnership* con Sodalitas a favore delle città sostenibili

Il 24 ottobre 2018, nell'ambito della 35ma Assemblea Annuale dell'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) presso la Fiera di Rimini, Poste Italiane ha partecipato alla cerimonia di premiazione dei "Cresco Awards 2018", l'evento di riconoscimento delle iniziative dei Comuni italiani più efficaci nel sostenere lo sviluppo sostenibile dei territori promosso dalla Fondazione Sodalitas in collaborazione con ANCI. Attraverso il "Cresco Award", Sodalitas intende creare una connessione tra Aziende e Comuni che lavorano sulla sostenibilità del territorio, avendo come punto di riferimento gli SDGs dell'Agenda 2030 definiti dalle Nazioni Unite.

All'interno delle 15 imprese *partner* dell'iniziativa, Poste Italiane ha ricevuto il premio "Per lo sviluppo digitale dei piccoli Comuni" a seguito delle proprie iniziative a supporto

dei Comuni di Canosa Sannita (provincia di Chieti), del Comune di Guardia Sanframondi (provincia di Benevento) e del Comune di Sovizzo (provincia di Vicenza).

Poste Italiane premiata per le iniziative a supporto dello sviluppo digitale dei piccoli comuni ai "Cresco Awards 2018"

Poste Italiane fornisce ai Comuni risultati vincitori la propria esperienza professionale e progettuale, attivando delle sessioni di consulenza che guidino gli enti locali prescelti nella realizzazione delle azioni. Per assicurare la buona riuscita del progetto, si avvarrà dei propri manager e di volontari d'impresa.

## Il progetto P.A.I.N.T.

Sulla base dei valori fondanti della prossimità e del ruolo sociale promosso dall'Azienda, prende il nome il progetto P.A.I.N.T. (Poste e Artisti Insieme Nel Territorio), iniziativa territoriale di riqualificazione e decoro degli Uffici Postali. Coerentemente con il ruolo di Poste Italiane e con la sua vicinanza ai territori e ai cittadini, attraverso tale progetto il Gruppo intende valorizzare la propria presenza sul tessuto sociale italiano, con l'obiettivo di rendere più concreta e visibile la propensione dell'Azienda verso il territorio e l'innovazione. L'iniziativa prevede la realizzazione di *murales* sulle pareti esterne di Uffici Postali diffusi sul territorio nazionale, trasformandoli così in punti di riferimento per il quartiere e per i cittadini. Attraverso dei *contest online* che hanno coinvolto *street artist* di tutta Italia, l'Azienda ha individuato i migliori bozzetti per 21 *murales* che sono stati realizzati entro la fine del 2018. I "10 impegni per i piccoli Comuni" costituisce il quadro di riferimento della seconda



fase del progetto che, nell'ambito delle iniziative legate alla riqualificazione degli immobili, ha previsto l'identificazione di 20 Uffici Postali di Piccoli Comuni che saranno interessati, entro il 2019, dalla realizzazione di *murales*.

## Impegno Sociale

Poste italiane è sensibile alle iniziative sociali e alla volontà dei propri dipendenti di essere parte attiva del cambiamento sociale. Secondo il principio di impegno sociale, l'Azienda ha aderito alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare organizzata da Banco Alimentare Onlus, che permette di

donare parte della propria spesa a chi ne ha bisogno. Poste Italiane ha messo a disposizione 162 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati. I dipendenti hanno partecipato sia in qualità di autisti che in veste esclusivamente di volontari presso i supermercati.

## Dialogo e trasparenza con le Istituzioni



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il ruolo e la natura delle attività di Poste Italiane impongono un dialogo e un confronto costante con le istituzioni nazionali e internazionali, con le Regioni e con gli enti locali.

Secondo i principi di correttezza, professionalità, collaborazione e trasparenza riportati all'interno del Codice Etico, il Gruppo coopera attivamente con le Autorità (di Regolamentazione, Vigilanza e Giudiziarie) e le istituzioni pubbliche al fine di individuare soluzioni a supporto dei bisogni della collettività, promuovere lo sviluppo del territorio e favorire al contempo la crescita competitiva dell'Azienda.

Da sempre, infatti, Poste Italiane, anche considerata la sua missione, la presenza capillare e il contesto in cui opera, pone in atto un dialogo positivo con il decisore pubblico e intrattiene rapporti strutturati e costanti con le Autorità e le istituzioni attraverso un dialogo sistematico e trasparente, promuovendo la fattiva e corretta collaborazione, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e dei provvedimenti regolamentari.

**Tali attività di confronto sono improntate alla ricerca di soluzioni condivise che consentono di rispondere ai bisogni sociali della comunità, di incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'Azienda opera e, al tempo stesso, di accrescere la competitività e promuovere la continuità del business**

Il dialogo istituzionale si svolge principalmente attraverso relazioni dirette con i diversi referenti istituzionali, al fine di favorire la conoscenza delle attività aziendali e la prevenzione di problematiche applicative conseguenti alle scelte del decisore pubblico in un'ottica di positiva collaborazione.

Con riguardo alle relazioni aventi ad oggetto tematiche di tipo legislativo, la relazione con il decisore pubblico è volta a favorire la conoscenza di una più ampia gamma di elementi di valutazione che consentono di analizzare l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata normativa e a rappresentare al meglio proposte evolutive della normativa vigente.

La sinergia naturale tra la mission del Gruppo e le istituzioni permette di instaurare accordi e *partnership* strategiche a favore della collettività, che consentono l'attuazione di investimenti e iniziative tipicamente volti all'identificazione di offerte dedicate a servizi integrati innovativi, alla promozione della capillarità della rete postale per una tempestiva condivisione dei piani di programmazione e alla predisposizione di *team* territoriali che si focalizzano su tematiche specifiche<sup>31</sup>.

Nel corso del 2018, inoltre, l'Azienda ha svolto specifiche attività di dialogo e collaborazione con Regioni ed Enti territoriali che hanno portato alla sottoscrizione e attuazione di specifici accordi, quali:

- la Convenzione tra Poste Italiane e la Provincia Autonoma di Trento per la determinazione e il finanziamento di un obbligo di servizio pubblico aggiuntivo al servizio postale universale nella Provincia Autonoma;
- l'attuazione del Protocollo d'intesa tra Poste Italiane, Regione Piemonte ed ANCI Piemonte che prevede un'offerta di servizi innovativi ai cittadini, erogabili nei Comuni piemontesi con particolare attenzione ai piccoli Comuni;
- l'attuazione della Convenzione tra Poste Italiane e la Provincia Autonoma di Bolzano firmata nel 2017 per la determinazione dei costi di funzionamento del servizio di spedizione e di recapito sul territorio provinciale a carico della stessa Provincia nonché per la determinazione e il finanziamento di obblighi di servizio pubblico aggiuntivi al servizio postale universale.

Il Gruppo ha, inoltre, intrapreso specifiche iniziative di confronto propedeutiche alla sottoscrizione, prevista nel 2019, del Protocollo d'Intesa tra Poste Italiane, Regione Lazio e ANCI Lazio, volto a individuare forme di collaborazione per offrire ai comuni del Lazio, con meno di 5.000 abitanti, alcuni servizi aggiuntivi rispetto al servizio postale universale.

Tra le principali istituzioni locali e organi di regolamentazione e vigilanza con cui l'Azienda si interfaccia vi sono l'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (AGCom), il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAE) e il Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri. A livello europeo e internazionale, inoltre, il Gruppo intrattiene rapporti con il Parlamento Europeo, la Commissione Europea, la *Universal Postal Union* (UPU), *PostEurope*, *European Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP), *International Post Corporation* (IPC) e altre istituzioni e associazioni dei settori in cui opera.

A supporto del raggiungimento di tali obiettivi, il Gruppo è impegnato in attività di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica a livello europeo e internazionale all'interno dei principali organi sopracitati e al rilascio di informazioni per finalità di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale nonché alla formulazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

31. Nel 2018, il supporto di Poste Italiane ad associazioni di categoria è stato pari a circa 3,6 milioni di euro.

Nell'ambito delle organizzazioni postali internazionali, inoltre, il Gruppo partecipa attivamente alle iniziative volte a promuovere uno sviluppo sostenibile. In particolare, il Gruppo partecipa al programma EMMS (*Environmental Monitoring and Measurement System*) promosso da *International Post Corporation*, società cooperativa costituita da 23 operatori postali che lavorano circa l'80% dei volumi di traffico globale. Tale programma è stato lanciato nel 2008 con l'obiettivo di monitorare le emissioni di CO<sub>2</sub> 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 17 dei 23 membri di IPC, anche gli operatori del Brasile e del Sud Africa) che lo scorso anno hanno consegnato 250 milioni di invii e gestiscono complessivamente circa 51.640 km<sup>2</sup> di superficie di edifici di proprietà, una flotta di 643mila veicoli e circa 1 milione e 782mila persone.

Nel 2018, il gruppo dei partecipanti ha rendicontato una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte pari al 29.7% rispetto al dato di riferimento 2008, passando da 8.360 tonnellate a 6.111 tonnellate di CO<sub>2</sub>, con un risparmio complessivo di oltre 1,7 milioni di euro grazie alla riduzione dei costi di carburante e consumi energetici dal lancio 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 2018 l'adesione al progetto OSCAR (*Online Solution for Carbon Analysis and Reporting*) lanciato dalla *Universal Postal Union* (UPU, agenzia delle Nazioni Unite specializzata nel 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 attività di monitoraggio, rendicontando su base annuale le proprie emissioni; nel 2018 ha confermato il proprio posizionamento nella fascia medio-alta delle *performance* in termini di sostenibilità ambientale, contribuendo all'obiettivo di riduzione di ulteriori 2mila tonnellate di CO<sub>2</sub> da emissioni dirette rispetto all'anno precedente.

Con particolare riferimento al settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, il Gruppo è indirizzato:

- ad assicurare l'accessibilità ai SIEG - Servizi di Interesse Economico Generale (es. Servizio universale postale, Editoria-accesso all'informazione, servizi vari al cittadino), il cui fine è quello di assicurare l'accessibilità dell'informazione agli utenti finali;
- a garantire gli adempimenti normativi/regolatori posti a carico dell'Azienda in materia di fornitura dei servizi universali e non universali (es. in tema di risultati di qualità, obblighi informativi verso la clientela, definizione del Contratto di Programma tra l'Azienda e lo Stato, organizzazione degli Uffici Postali, verifica dell'onere del servizio universale, regolamentazione dei giorni alterni della corrispondenza, ecc.);
- a gestire le istanze provenienti dall'AGCom, in materia di regolamentazione e vigilanza del settore postale (es. richieste di informazioni, procedimenti sanzionatori, ecc.) e dell'AgID, in relazione alle attività del settore Pagamenti, Mobile e Digitale.

Ulteriore strumento di monitoraggio per il Gruppo si sostanzia nelle attività di ascolto periodico con i rappresentanti di istituzioni ed enti locali, le cui istanze sono oggetto di condivisione in termini di impatto sulle decisioni di *business*.

Oltre a promuovere le relazioni con le istituzioni menzionate, il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con le Associazioni dei consumatori, sia a livello nazionale che territoriale. Al riguardo, Poste Italiane ha stipulato un Accordo Quadro con 20 Associazioni, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi e generare un confronto costruttivo e trasparente fra le parti. Per favorire il raggiungimento degli obiettivi definiti è stato istituito il "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente - formato da un portavoce di ogni Associazione e da rappresentanti di Poste Italiane - che in occasione di iniziative aziendali aventi un significativo impatto sulla clientela individua le migliori soluzioni per contemperare le reciproche esigenze.

Nell'ambito del Cantiere Consumatori, nel quale vengono presentate in anteprima alle Associazioni, prodotti e servizi di Poste raccogliendo suggerimenti e osservazioni, sono stati realizzati diversi incontri volti a rappresentare il nuovo modello di recapito *Joint Delivery*, il Bilancio di Sostenibilità, l'aggiornamento del servizio SPID, l'iniziativa di tutela sui "Fondi Immobiliari", il Piano di rimodulazione estiva degli Uffici Postali e le modifiche della carta della qualità.

## Inclusione finanziaria

Da sempre l’Azienda, sfruttando la vicinanza territoriale alle comunità e la capillarità della rete, fornisce supporto alle categorie tradizionalmente escluse, che, in ragione di specifiche condizioni personali o fisiche, non hanno un accesso diretto ai prodotti e servizi fondamentali necessari per il proprio sostentamento economico e il benessere sociale.

È in tale ottica che Poste Italiane, come indicato all’interno della Politica aziendale in materia e protezione dei diritti umani, si impegna a promuovere il diritto all’accessibilità e all’inclusione attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi che possono dare una risposta ai bisogni sociali espressi anche dalla popolazione residente nelle aree interne, periferiche o comunque soggette a situazione di svantaggio o deprivazione sociale e nella promozione e programmazione di iniziative di educazione finanziaria, in materia, soprattutto, di risparmio, investimenti, pagamenti, previdenza e assicurazione.

**A tal proposito, obiettivo del Gruppo è incidere nel supporto socio-economico delle comunità e fornire un’esperienza di acquisto più consapevole, favorendo al contempo la creazione di valore economico per l’Azienda e la restituzione di valore sociale per il territorio, coerentemente con la propria missione aziendale e la Politica sulle iniziative per la comunità del Gruppo Poste Italiane**

Poste Italiane monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi attraverso iniziative di dialogo continue e strutturate quali, ad esempio, l’attività di confronto organizzata annualmente con i principali *stakeholder* al fine di monitorare le esigenze delle comunità e, in particolare, dei propri beneficiari e il relativo grado di soddisfazione in merito ai prodotti e servizi offerti.

Attraverso principi di serietà, affidabilità, ed eticità, Poste Italiane fornisce offerte dedicate a tutte le categorie di clienti a cui si rivolge, a seconda delle specifiche esigenze.

## L’inclusione socio-economica nei piccoli Comuni

Tra i 10 impegni previsti del programma dedicato alle comunità dei piccoli Comuni, Poste Italiane prevede, entro il 2020, la demolizione di oltre l’80% delle barriere architettoniche presenti all’interno dei 1.379 Uffici Postali dei piccoli Comuni e l’installazione di nuovi ATM per agevolare i servizi sul territorio attraverso il prelievo automatico nei 254 piccoli Comuni in cui non sono presenti Uffici Postali. A pochi mesi dalla condivisione del programma con i Sindaci dei Comuni interessati dall’iniziativa, l’Azienda ha attivato tutte le procedure necessarie e già da aprile 2019 sono previste le prime installazioni di sportelli automatici Postamat.



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Al fine di rafforzare la vicinanza aziendale alle varie fasce di clienti, il Gruppo ricerca continuamente soluzioni innovative per i prodotti e i servizi offerti, anche grazie alla propria presenza capillare sul territorio.

A tal proposito, l’Azienda, in linea con l’evoluzione del modello di servizio e consulenza alla clientela, intende proporre una nuova idea di Ufficio Postale tramite, ad esempio, l’attribuzione di un consulente dedicato agli specifici bisogni finanziari del cliente e la dotazione di strumenti in grado di stimolare il dialogo con i clienti sulla base delle loro priorità.

In particolare, in riferimento alle categorie *senior*, l’Azienda sta sviluppando presso i nuovi spazi all’interno degli Uffici Postali servizi e approcci di comunicazione dedicati – quali ad esempio la promozione dell’alfabetizzazione digitale tramite servizi di accoglienza e supporto tecnologico – assistenza dedicata ai clienti nello svolgimento delle pratiche e nella compilazione della modulistica e attività di informazione attraverso modalità dedicate e leggibili. A tal fine, la formazione dei dipendenti assume un’importante rilevanza, con particolare attenzione alla rete commerciale, al fine di garantire l’aggiornamento costante delle conoscenze e delle competenze delle proprie persone e soddisfare al meglio le esigenze dei clienti.

Oltre a sostenere progetti di inclusione finanziaria già avviati nel corso del 2018, il Gruppo ha sviluppato specifiche iniziative dedicate alle categorie tradizionalmente escluse, finalizzate a promuovere l’inclusione sociale e l’integrazione culturale.

**Circa 1.000 consulenti “mobili” dedicati alla copertura dei territori più remoti**

**+ 200 ATM installati nei piccoli Comuni per favorire l’inclusione finanziaria**

## Progetti immobiliari di solidarietà sociale

Nell'ambito dei 10 impegni a favore delle comunità nei piccoli Comuni, l'Azienda si è impegnata a fornire, entro il 2019, aree e immobili di proprietà all'interno delle aree territoriali con meno di 5.000 abitanti, da destinare a fini sociali e di pubblica utilità a supporto della collettività. Nello specifico, sono stati identificati 12 immobili all'interno dei piccoli Comuni nelle regioni della Lombardia, Campania, Sicilia, Friuli-Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana e Marche.

Parte del programma dedicato ai piccoli Comuni è il servizio di Tesoreria che Poste Italiane offre in *partnership* con Cassa depositi e prestiti. Tale servizio nasce, alla luce delle novità normative introdotte nel 2017 in materia, con l'obiettivo di fornire ai piccoli Comuni una risposta al fenomeno delle "gare deserte" dovuta alla minore partecipazione ai bandi di gara per la Tesoreria da parte del Sistema Bancario in particolare sui Comuni di dimensioni ridotte e/o alloca-

ti presso le aree più periferiche del Paese. Da fine 2018 sono 19 i Comuni che hanno deciso di avvalersi del servizio di Tesoreria di Poste Italiane ed oltre 60 sono le Richieste di Offerta ricevute da Poste in lavorazione. Inoltre Poste Italiane è in contatto con oltre 750 Comuni che hanno manifestato interesse per il servizio di Tesoreria e che hanno il servizio in scadenza nei prossimi anni.

## Gli Uffici Postali con operatori in LIS e ATM per persone non vedenti e ipovedenti

L'attenzione per le categorie disabili si traduce nell'integrazione delle loro esigenze all'interno delle attività progettuali dell'Azienda, attraverso le quali Poste Italiane mette a disposizione specifici strumenti, tecnologie e operatori dedicati che li supportano nell'inclusione finanziaria.

In tale ottica, in linea con le politiche di inclusione e di valorizzazione della *diversity*, l'Azienda ha sviluppato un'iniziativa sperimentale diretta all'assunzione di alcune persone non udenti che abbiano la piena conoscenza della lingua dei segni, da inserire negli Uffici Postali delle principali città metropolitane in sportelli dedicati ai clienti con lo stesso tipo di disabilità. Il progetto, oltre ad offrire una concreta opportunità occupazionale e un'occasione di professionalizzazione, ha l'obiettivo di fornire ai cittadini non udenti un servizio di prossimità, accessibile e personalizzato sulla base delle loro esigenze.

Inoltre, il Gruppo ha previsto una serie di iniziative finalizzate a promuovere il coinvolgimento dei colleghi non udenti e la loro partecipazione alla vita dell'Azienda. Tra queste, attraverso il "Progetto LIS - Laboratori Musicali Inclusivi", Poste Italiane ha previsto l'avvio di un cantiere pedagogico musicale con l'obiettivo di agevolare l'apprendimento della lingua dei segni.

Il progetto è articolato in due distinte tipologie di attività:

- l'attivazione di un percorso formativo multidisciplinare rivolto agli operatori di sportello che intendano acquisire competenze di base utili a comunicare con gli utenti non udenti, costituito da sessioni d'aula (30 ore) e un laboratorio;
- la partecipazione in un coro inclusivo di voci e Mani Bianche costituito dai dipendenti del Gruppo Poste Italiane che intendono aderire, dai loro familiari e da tutte le persone sorde e udenti, adolescenti e adulte, che ruotano intorno all'esperienza dell'Associazione Onlus Mani Bianche Roma.

L'Azienda prevede, inoltre, l'utilizzo di interpreti LIS per rendere fruibili nel linguaggio dei segni i messaggi e le notizie più rilevanti presenti nei canali di comunicazione digitale e per supportare l'attività di formazione o lo svolgimento dei colloqui gestionali con i colleghi non udenti.

Infine, in tale ottica di inclusione, tutti gli ATM installati sul territorio sono dotati di tastiere per persone cieche e ipovedenti. Gli ATM prevedono un sistema di guida alla navigazione tramite una serie di mappe grafiche a contrasto attivabili dallo schermo e l'utilizzo di una guida vocale completa tramite l'utilizzo delle cuffie inseribili nell'apposito jack.





## Le iniziative a favore dei cittadini stranieri

Poste italiane con l'obiettivo di estendere la propria offerta di servizi ai cittadini stranieri e promuovere al contempo l'inclusione socio-economica delle comunità straniere all'interno del Paese ha istituito gli Uffici Postali multietnici dislocati su tutto il territorio. Gli Uffici Postali dedicati ai cittadini stranieri – multietnici o monoetnici a seconda delle esigenze del territorio – sono situati all'interno di aree con elevata concentrazione di cittadini stranieri o presso aree trafficate, come ad esempio nei pressi di stazioni ferroviarie.

All'interno dei 27 Uffici Postali multietnici attualmente attivi, nel corso dell'anno sono stati registrati più di 3 milioni di clienti serviti. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti,

nel 2018, sono state effettuate oltre 5 milioni di operazioni. Coerentemente con le numerose iniziative a supporto dell'inclusione delle categorie più svantaggiate, l'Azienda prevede l'attivazione di ulteriori Uffici Postali multietnici.

Inoltre, a supporto dei "Nuovi Italiani", Poste Italiane offre il servizio di trasferimento di fondi attraverso il sistema telematico MoneyGram, che consente agli stranieri di effettuare rimesse nei paesi d'origine. Attraverso MoneyGram, è possibile inviare e ricevere denaro in tutto il mondo, coprendo oltre 200 Paesi e territori. Il sistema prevede la trasmissione del denaro in "tempo reale" rendendo fruibile la somma inviata entro pochi minuti dalla richiesta di trasferimento.

## Le iniziative a supporto dell'inclusione all'interno degli Uffici Postali

In linea con il Codice Etico aziendale e i Principi di Buona Condotta, tutto il personale dell'ufficio postale garantisce la precedenza allo sportello ai clienti con disabilità motoria e visiva, alle future mamme e ai genitori con neonati.

A supporto dell'applicazione di tale principio, sono stati esposti in tutti gli Uffici Postali avvisi di cortesia all'interno di tutti gli UP che incentivano tale comportamento.

## L'inclusione finanziaria di *senior*, giovani e minori

"Il mese dei nonni", una iniziativa commerciale dedicata ai bisogni dei clienti *over 65 (senior)*, a partire dal 2017 è alla sua terza edizione e prevede un'offerta integrata diversificata di prodotti e servizi in base ai diversi *business* del Gruppo. L'iniziativa, veicolata attraverso un piano di comunicazione dedicato e unico per tutto il Gruppo Poste Italiane, prevede una selezione di prodotti e servizi ad hoc, in alcuni casi proposti a condizioni promozionali, tra cui assicurativi (Postaprotezione Infortuni *Senior Più*, Postafuturo Da Grande, Poste Amici a 4 Zampe), mobile (PosteMobile Casa, Piano Creami Extra), finanziari (Quinto BancoPosta Pensionati, Postepay Evolution, agevolazioni sui prodotti BancoPosta), e di corrispondenza (offerte legate al risparmio Postale e il bollettino *over 70*).

Nel corso del 2018, è stata anche completata la fase di *setup* del Programma "*Silver Economy*" dedicato ai *senior*, con l'obiettivo di gestire in un unico quadro sinergico, tutte le azioni del Gruppo dedicate a questo importante segmento di popolazione.

Il programma è pluriennale e si dispiegherà a partire dai primi mesi del 2019, su diverse linee di azione:

- coinvolgimento di *startup* ed osservatori di settore per identificare i bisogni ed avvicinare i *senior* alle nuove tecnologie facendoli partecipare al processo d'innovazione;
- servizi di a domicilio/prossimità attraverso la rete dei portalettere e degli Uffici Postali;
- eventi di alfabetizzazione finanziaria ed informatica presso gli Uffici Postali;
- sviluppo di nuove offerte dedicate;
- iniziative commerciali dedicate ("Mese dei Nonni").



## L'alfabetizzazione finanziaria

“Il Risparmio che fa Scuola” rientra tra le iniziative di maggior successo implementate dall’Azienda in materia di educazione finanziaria negli ultimi anni che si inserisce nella “Strategia nazionale per l’educazione finanziaria”.

Nata nel dicembre 2014 dal primo Protocollo di Intesa firmato da Poste Italiane, Cassa depositi e prestiti e il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca (MIUR), in occasione della 94° Giornata Mondiale del Risparmio, l’iniziativa è stata sviluppata con l’obiettivo di diffondere la cultura al risparmio finanziario nelle scuole ed educare i più giovani al risparmio. Il progetto prevede che le scuole coinvolte svolgano, in autonomia e in collaborazione con il territorio di riferimento, specifiche attività progettuali in materia di educazione finanziaria. Attraverso sessioni di confronto e dialogo all’interno di laboratori dedicati, corsi multimediali, attività ludiche ecc., i ragazzi vengono istruiti sul valore del risparmio in quanto strumento di progresso e benessere e alla sua utilità non solo in quanto strumento di crescita personale ma anche come elemento chiave nella costruzione di una cittadinanza attiva e responsabile, necessaria allo sviluppo e alla coesione sociale del territorio.

Nel corso della prima fase realizzativa del progetto, svoltasi nel triennio 2014-2017, il progetto ha visto la partecipazione di oltre 4.000 bambini all’interno delle 18 giornate di formazione sul tema dell’educazione finanziaria.

A dicembre 2017, i *partner* hanno rinnovato il protocollo, con durata quinquennale, ed è stato sviluppato un nuovo progetto educativo, indirizzato a studenti e docenti di ogni ordine e grado, più ricco di attività ed iniziative formative con l’obiettivo di coinvolgere 1 milione di studenti entro il quinto anno.

La nuova edizione de “Il Risparmio che fa Scuola” promuove la Cittadinanza economica concentrando l’attenzione sul tema del risparmio multidimensionale come valore e strumento di progresso e di sviluppo personale e dell’intera comunità.

Il percorso didattico è diviso in 3 moduli tematici:

- il Risparmio: insegna a gestire in modo responsabile le risorse finanziarie, energetiche, naturali ecc. per generare progresso a livello economico e sociale;
- la Condivisione: sottolinea l’importanza dell’affidare i risparmi a degli istituti finanziari in modo che, messi in comune e investiti, si traducano in vantaggi economici per la comunità e diventino uno strumento per promuovere lo sviluppo del Paese;
- la Qualità della vita: abbraccia le finalità del risparmio in modo ampio, mettendo in evidenza il fatto che i comportamenti responsabili sono una priorità per l’intero pianeta e coinvolgono la comunità globale.

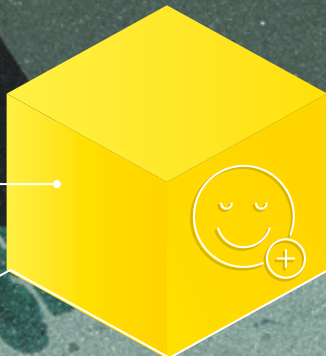
Inoltre, al fine di guidare le classi partecipanti lungo il percorso educativo, il progetto mette a disposizione degli insegnanti specifici strumenti formativi in modalità *e-learning* sul tema del risparmio, tra cui un corso di formazione gratuito di 25 ore sul tema “Il risparmio dinamico e multidimensionale e la Cittadinanza Economica”, al termine del quale viene rilasciato un certificato delle competenze acquisite. Entro il 2022, è previsto lo svolgimento di oltre 130 eventi, distribuiti tra attività di laboratorio, lezioni interattive e sessioni di dialogo sul tema. Tale rinnovo prevede, inoltre, nuove modalità di coinvolgimento ad hoc volte a rafforzare l’apprendimento attivo, come ad esempio tramite il supporto di animatori e giochi per stimolare i ragazzi all’apprendimento.

In continuità con le iniziative promosse negli ultimi anni tesse a innalzare tra la popolazione la conoscenza e le competenze finanziarie, assicurative e previdenziali - obiettivo di significativa valenza sul piano sociale e istituzionale in quanto fattore abilitante l’adozione di scelte consapevoli in un contesto economico in costante evoluzione - l’Azienda ha previsto il lancio del progetto “Educazione Finanziaria” che ha l’obiettivo di definire, in collaborazione con le competenti funzioni, un piano di interventi a supporto della crescita delle conoscenze e della cultura finanziaria della clientela e dei cittadini.





**CUSTOMER  
EXPERIENCE**



**Customer Centricity**

**Innovazione  
tecnologica  
e cyber security**

La **trasparenza**  
sui **canali digitali**



Oltre **1.000**  
**consulenti mobili**  
per i **territori**  
**più remoti**

Impegno nella  
**protezione** dei **dati**  
**personali**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ  
DI GARANTIRE UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ EFFICIENTE E CAPILLARE.**



## Customer experience

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
 <b>Fisico-strutturale</b>	Migliorare il tempo medio di gestione dei reclami	15 giorni mediamente necessari per la gestione dei reclami entro il 2020	 <b>9</b>
	Aumentare la <i>Customer Satisfaction</i>	+4% entro il 2022	
 <b>Intellettuale</b>	Sviluppare il modello di servizio tramite l'attribuzione di un Consulente Dedicato ai clienti	13.000 Consulenti Dedicati presenti nella rete commerciale entro il 2022	
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	6,5 milioni di ore di formazione alla rete commerciale entro il 2022	
 <b>Finanziario</b>	Diminuire i consumi di carta grazie alla dematerializzazione delle operazioni commerciali	-30 milioni di pagine consumate entro il 2019	
	Dotare gli Uffici Postali di modalità di gestione dematerializzata	100% degli Uffici Postali dotati di modalità di gestione dematerializzata entro il 2019	
 <b>Sociale-relazionale</b>	Coinvolgere i clienti e dipendenti di Poste Italiane tramite piattaforme <i>web</i>	30.000 clienti e 6.000 dipendenti coinvolti nella piattaforma <i>Panel web</i> "Dillo a Poste Italiane" entro il 2019	
	Certificare la tutela della <i>Privacy</i> negli ambiti aziendali del Gruppo	20% degli ambiti aziendali del Gruppo certificabili entro il 2022	
	Evolgere i servizi digitali offerti attraverso l'adozione della tecnologia <i>Blockchain</i>	Avvio di 4 progetti pilota basati su tecnologia <i>Blockchain</i> entro il 2019	

## Qualità e Customer Experience

L'orientamento al massimo impegno nell'ottica di un miglioramento costante della qualità di prodotti e servizi offerti alla clientela è elemento centrale della strategia del Gruppo.

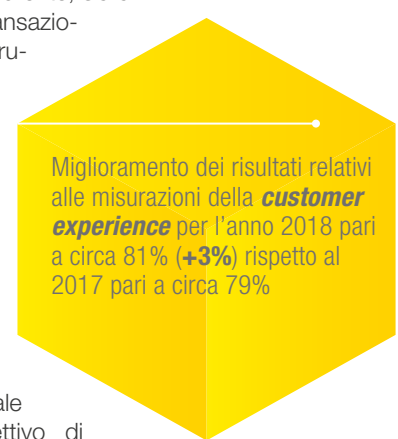
Poste Italiane ritiene essenziale che i rapporti con i propri clienti siano improntati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza, nel costante impegno alla soddisfazione delle loro aspettative. A tal riguardo il Codice Etico statuisce che le società del Gruppo improntino i propri rapporti con la clientela sulla base di competenza, professionalità, cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità. Tali valori e principi improntano le norme essenziali di comportamento con il cliente, assicurando relazioni proficue e durature e fornendo un'informazione esauriente e accurata sui prodotti e servizi, in modo da consentire scelte consapevoli ed evitando di creare aspettative improprie.

A tale scopo, Poste Italiane dichiara massima attenzione al cliente e si pone, nell'ambito delle proprie attività, il duplice obiettivo di garantire un'esperienza di qualità a un livello di eccellenza e, al contempo, stabilire un rapporto di fiducia con il cliente, andando oltre la mera fruizione del prodotto o del servizio tradizionale



Il monitoraggio puntuale della qualità erogata e percepita dal cliente, sia a livello relazionale che transazionale, rappresenta lo strumento per ottimizzare le proprie attività operative, garantendo prodotti e servizi con elevati *standard* qualitativi.

In tale ottica, il riconosciuto valore attribuito alla soddisfazione del cliente è dimostrato dalla volontà aziendale di prevedere un obiettivo di *Customer Experience* per tutti i destinatari del programma "Management By Objectives" (MBO). In particolare, per il 2018 l'Azienda ha deciso di assegnare, in continuità rispetto all'anno precedente, l'indicatore denominato "Customer Experience Gruppo Poste Italiane" all'Amministratore Delegato, alla Funzione di Controllo



Interno e a tutte le funzioni di *staff*. Tale indicatore monitora la qualità percepita dai clienti per i più importanti prodotti, servizi e canali del Gruppo Poste Italiane.

L'attenzione a soddisfare le esigenze dei clienti è dimostrato dal numero significativo di risorse impiegate in ambito di qualità. In particolare, all'interno del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, l'organizzazione aziendale impiega circa 1.200 figure professionali distribuite a livello territoriale e centrale che effettuano attività mirate di misurazione, prevenzione e miglioramento, supportando quotidianamente la gestione operativa e indirizzando le azioni da mettere in campo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il presidio dedicato all'affidabilità aziendale di Poste Italiane, operando nell'ambito del secondo livello di controllo, monitora i processi e l'affidabilità aziendale per rafforzare i processi operativi e commerciali rispetto ai livelli di servizio dichiarati negli indicatori di qualità e *performance* ed ha come obiettivo ultimo il miglioramento della reputazione e dell'immagine aziendale.

La primaria attenzione riservata alla qualità viene espressa nella Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane che, in riferimento alle tematiche di qualità, documenta il proprio impegno di continua integrazione della stessa all'interno della strategia di sviluppo aziendale, affinché tutti i processi che concorrono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di un prodotto o servizio siano oggetto di mappatura nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità.

Il Gruppo Poste Italiane ritiene essenziale che i rapporti con i propri clienti siano improntati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza, nel costante impegno alla soddisfazione delle loro aspettative. Pertanto, la Politica Integrata di Gruppo in materia di qualità statuisce che le società del Gruppo, nell'ambito della propria autonomia e indipendenza, recepiscono la Politica, adeguandola alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo e operativo, nonché a specifiche norme applicabili (ad esempio del settore Finanziario e Assicurativo).

Per raggiungere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, Poste Italiane ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che accorpa gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione attualmente presenti, al fine di allineare i processi aziendali e rendere sempre più flessibile la distribuzione capillare delle procedure aziendali. Nello specifico, Poste Italiane S.p.A. ha implementato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con cui si impegna a svolgere le proprie attività attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- mantenere adeguata la qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

Il Sistema di Gestione della Qualità è volto ad assicurare che i prodotti e servizi forniti soddisfino le aspettative dei clienti e i requisiti cogenti applicabili, oltre a consentire il continuo miglioramento delle prestazioni per accrescere la posizione aziendale competitiva sul mercato. Il Sistema, infatti, rappresenta uno strumento fondamentale per definire le regole e i limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Eventuali anomalie sono debitamente registrate e segnalate grazie alla realizzazione di specifici *audit* e verifiche periodiche.



Il modello gestionale in materia di qualità del servizio e prodotto offerto parte dal dialogo con i clienti e consente di entrare in sintonia reciproca per identificare e soddisfare al meglio i bisogni nel tempo. Tale attenzione è caratterizzata da:

- definizione e monitoraggio di indicatori di qualità erogata pubblicati all'interno di reportistiche periodiche condivise con il Vertice aziendale (es. tempi di attesa presso gli Uffici Postali attraverso lo strumento del gestore attese che consente di intervenire real time grazie a un sistema di *alert*; clienti serviti entro 7,5 minuti, puntualità del recapito, livelli di servizio assistenza clienti, ecc.);
- approccio orientato alla tutela e soddisfazione del cliente, misurata mediante la rilevazione del *Net Promoter Score* (NPS) che misura la propensione a consigliare l'Azienda, svolto due volte all'anno sulle *performance* delle *Business Unit* (BancoPosta, Posta Comunicazione e Logistica e Poste Vita). Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento. Nel 2018, il Gruppo ha ulteriormente affinato il modello, prevedendo un ascolto della clientela a caldo su molteplici *touch point* per i servizi postali, finanziari e assicurativi. Una volta l'anno, inoltre, viene misurato l'NPS anche per i competitor più rappresentativi dei quattro *business* del Gruppo Poste Italiane;
- monitoraggio della soddisfazione e dalla raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento grazie all'indicatore *Customer Effort Score* (CES), applicato sui canali (Uffici Postali, *call center* e *web*) che permette di analizzare se l'Azienda risolve i problemi rapidamente e facilmente;
- adeguata gestione dei reclami, che rappresenta per l'Azienda un'attività fondamentale e determinante di contatto e confronto con la clientela, allo scopo di individuare e risolvere le cause che hanno provocato il disagio e porre in essere gli interventi correttivi necessari al miglioramento dei processi aziendali.

Nell’ottica di superare le principali problematiche e perfezionare la qualità erogata verso i clienti, in riferimento ai Servizi Finanziari è stata istituita l’iniziativa “*Customer Centricity*”, organizzata su circa dodici cantieri primari (es. evoluzione *Front End* commerciale, definizione *Customer Relationship Management* unico, assistenza clienti, ecc.) e nell’ambito

del settore Pagamenti, Mobile e Digitale è stato definito il programma “Qualità PostePay”, teso a ripensare in maniera critica i processi e sistemi sulla base delle segnalazioni ricevute e avviare cantieri di attività che ridisegnano il processo in ottica di cliente.

## “Dillo a Poste Italiane”: clienti e dipendenti, le due facce della stessa medaglia e testimonial del percorso di innovazione cliente-centrico intrapreso dall’Azienda

La centralità del cliente per Poste Italiane si riflette nel suo continuo coinvolgimento come si evince dal programma “Dillo a Poste Italiane”, la *panel community online* con cui il Gruppo coinvolge direttamente i propri clienti e dipendenti nella progettazione di prodotti, servizi e soluzioni digitali. L’iniziativa, si inquadra nel percorso di innovazione intrapreso dal Gruppo nel quale intende coinvolgere attivamente i propri clienti e dipendenti affinché possano diventare co-protagonisti nella creazione di nuovi prodotti e servizi e aiutare l’Azienda a migliorare sempre di più quelli attuali.

I clienti invitati e che aderiranno all’iniziativa, parteciperanno a sondaggi, forum e gruppi di discussione su prodotti e servizi del Gruppo Poste Italiane mediante la piattaforma *online* [www.dilloaposteitaliane.it](http://www.dilloaposteitaliane.it). Sarà anche possibile stabilire un filo diretto tra i clienti e i manager di Poste Italiane tramite *web-chat* periodiche su tematiche specifiche.

Le iniziative di ascolto potranno essere lanciate da Poste Italiane, BancoPosta e PostePay, in qualità di promotori dell’iniziativa. Per questo motivo sono stati creati i diversi brand, “Dillo a Poste Italiane”, “Dillo a BancoPosta” e “Dillo a PostePay”, per personalizzare le singole iniziative rivolte ai Clienti a seconda della Funzione o società del Gruppo che le lancerà.



La piattaforma *panel* “Dillo a Poste Italiane” sarà uno strumento di grande supporto al *business* per progettare i nuovi prodotti e servizi, poiché le Funzioni e le società del Gruppo, attraverso l’accesso alle funzionalità di *back-end* della piattaforma, avranno a disposizione una serie di informazioni dettagliate sui clienti e sulle singole attività di ricerca, potendo leggere i risultati in tempo reale, durante lo svolgimento stesso delle attività di ricerca.

Nell’ottica di dare valore al contributo dei clienti e massima trasparenza sui risultati delle iniziative, sul sito [www.dilloaposteitaliane.it](http://www.dilloaposteitaliane.it), nella sezione “I nostri progetti” i clienti stessi avranno visibilità di quanto il Gruppo ha realizzato anche grazie al loro contributo.

Ad oggi, l’iniziativa è stata rivolta esclusivamente ai clienti con l’obiettivo di estenderla, entro il primo semestre del 2019, anche ai dipendenti, selezionati tra coloro che hanno rapporti diretti con la clientela e che possano condividere con l’Azienda i bisogni e i desideri dei clienti con cui si interfacciano quotidianamente.

Per le società in ambito Assicurativo, il Gruppo ha progettato e attivato azioni di *caring* verso i clienti tramite l’erogazione di campagne telefoniche *outbound* e l’invio di messaggi di tracciatura di lavorazioni relative a processi core (es. sinistri, reclami, ecc.) nonché di fidelizzazione della clientela. In merito al settore Pagamenti, Mobile e Digitale, tra le attività finalizzate al miglioramento gestionale dei processi di utilizzo e fruizione dei prodotti e servizi di pagamento, Poste Italiane ha istituito un tavolo di lavoro permanente “Cantiere Qualità e Conformità”.

In tale contesto viene attribuita fondamentale rilevanza ai reclami e alle altre istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione in quanto la loro corretta e puntuale valutazione e gestione rappresenta un utile indicatore del livello di servizio, costituisce un elemento che concorre alla valutazione e gestione dei rischi operativi e reputazionali e, in particolare, dei rischi di non conformità e di condotta. L’andamento dei reclami viene comunicato ai vertici aziendali attraverso sistemi di *reporting* specifici, svolti con cadenza settimanale e mensile. A tal proposito,

tutte le società del Gruppo hanno implementato procedure specifiche che definiscono i principi e le regole di gestione dei reclami approvate e riviste periodicamente dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

L'impegno verso la qualità, declinata in termini di rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione delle attività, sancita anche dalla sigla dell'Accordo Quadro con 20 associazioni dei consumatori ad aprile 2018, trova una sua traduzione concreta nella creazione di un presidio organizzativo unico

teso al rafforzamento centralizzato nella gestione dei reclami, finalizzato a un efficace confronto con i consumatori e alla veloce e facile risoluzione delle controversie. Inoltre, in ottica di *customer centricity*, sussiste una Funzione responsabile della definizione di linee guida di Gruppo funzionali al disegno della *User Experience* multicanale e all'implementazione di sistemi di controllo che consentono di identificare eventuali criticità e mettere in opera azioni proattive per trattenerne i clienti e ridurre al minimo le defezioni.

## La trasparenza sui canali digitali

Poste Italiane ha partecipato all'edizione italiana dell'indagine *Webranking by Comprend* 2018-2019, promossa da Lundquist. La ricerca ha sottoposto l'Azienda (insieme ad altre 110 società italiane quotate tra quelle a maggiore capitalizzazione) a un test di trasparenza con l'obiettivo di misurare il divario tra le informazioni presentate dalle aziende e le richieste degli *stakeholder*. Il *Webranking* 2018 posiziona Poste Italiane tra i "Best Improver" con una crescita di 16 posizioni in classifica, dalla 28esima del 2017 alla 12esima, (punteggio di 72 su 100), attestandosi tra i best improver (il punteggio del 2017 si è attestato a 28, con un incremento del 19%). Il risultato ottenuto è in linea con il crescente impegno di Poste Italiane nell'implementazione di sistemi di gestione e canali di comunicazione trasparenti, in un sistema complessivo di miglioramento della *governance* aziendale. Il sito *web* di Poste Italiane è un fondamentale strumento di comunicazione al fine di garantire agli *stakeholder* – dai fornitori e *partner* ai clienti, nonché investitori e comunità finanziarie – una maggiore *disclosure* e trasparenza informativa<sup>32</sup>. Nel corso del 2018 Poste Italiane ha continuato ad arricchire il proprio sito *corporate*, *posteitaliane.it*, con l'obiettivo non solo di presentare le attività e i risultati di *business* raggiunti ma anche la propria visione strategica e l'attenzione ai temi della legalità e della *social responsibility*.



## Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

In un mercato in rapida evoluzione che richiede un continuo sviluppo del proprio *business*, la capacità di competere di Poste Italiane si esprime attraverso l'innovazione, cuore pulsante e chiave per l'individuazione, l'interpretazione e la promozione del cambiamento al fine di favorire una cultura dell'innovazione e lo sviluppo di nuovi prodotti. Alla luce delle complessità e della varietà dei settori in cui l'Azienda opera, la sfida è, infatti, valorizzare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dalla notevole quantità di dati disponibili, al fine di essere pronti nel rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali e ambientali. Inoltre, l'evoluzione tecnologica rende necessario dotarsi di sistemi di protezione sempre più avanzati di *cyber security*, tesi alla tutela dei dati personali, degli *asset* tangibili e intangibili e della proprietà intellettuale.

La digitalizzazione diventa, quindi, uno strumento essenziale per rispondere in maniera tempestiva ai molteplici stimoli esterni e per azionare una strategia efficace a tutti i livelli dell'organizzazione. Inoltre, è in grado di creare externalità positive sulla società, incidendo sulla riduzione degli impatti ambientali e favorendo l'inclusione sociale, grazie a nuove modalità di accesso alle informazioni, ai prodotti e ai servizi.

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nel 2018 **88%**  
delle **pratiche**  
**dematerializzate**

32. In particolare, le sezioni "Investitori", "Governance" e "Contratti trasparenti" contengono tutte le informazioni rilevanti relative al *financial reporting*, alla composizione degli organi societari, ai sistemi di *governance* e alle strategie aziendali, nonché informazioni dettagliate sulle procedure di affidamento lavori e servizi e i contratti, in una prospettiva di massima tutela delle dinamiche di libera concorrenza nel mercato.



## L'immagine di Poste Italiane sui *social network*

Il 2018 ha segnato un significativo sviluppo delle attività di comunicazione attraverso il canale LinkedIn di Poste Italiane, posizionando l'Azienda al secondo posto nella classifica "Talent Awards - Best Employer Brand with 10.000 + Employees on LinkedIn" che premia i brand che sono riusciti ad utilizzare al meglio la piattaforma per finalità di "employer branding", riuscendo a raggiungere e coinvolgere il proprio *target* grazie alla condivisione di contenuti di impatto e accattivanti.



I canali *social* sono anche utilizzati per fornire assistenza e informazioni ai clienti attraverso un'esperienza utente semplice e vicina alle abitudini quotidiane dei consumatori. Nel 2018, sui canali *social* di Poste sono state gestite oltre 650 mila interazioni e richieste di assistenza, garantendo un elevato livello di risposta sia in termini di tempestività che di percentuale di risposte in relazione al numero di richieste. Grazie a queste attività, Poste Italiane nel 2018 – posizionandosi immediatamente dopo le principali telco italiane – si è collocata stabilmente nella Top 10 delle aziende italiane nella classifica "Socially devoted", stilata dalla società SocialBakers, leader mondiale nelle soluzioni di monitoraggio dei *social network*.



A tal proposito, a partire dal 2015, Poste Italiane ha avviato un importante percorso di trasformazione che sta coinvolgendo tutto il Gruppo e che ha molteplici obiettivi: porre sempre di più il cliente al centro delle strategie; valorizzare la rete degli Uffici Postali in sinergia con i canali digitali; sviluppare modalità di accesso e fruizione multicanali; rafforzare il ruolo di Poste Italiane come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione e favorire l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale.

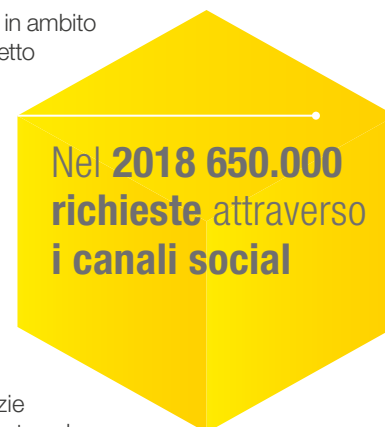
Elementi distintivi di tale percorso sono la presenza di un'area di *business* dedicata (Pagamenti, Mobile e Digitale), che funge da centro di competenza a supporto dell'implementazione della strategia digitale del Gruppo, la società PostePay, il più grande Istituto di Moneta Elettronica d'Italia (IMEL) che ha integrato i servizi di telecomunicazione precedentemente erogati da PosteMobile con la monetica e con i sistemi di pagamento. PostePay ha l'obiettivo di valorizzare i canali di distribuzione di Poste Italiane grazie a un modello "ibrido", che combina la rete fisica più grande e capillare d'Italia e il mondo digitale, e creare nuovi canali, prodotti e servizi integrati, soprattutto nell'*acquiring*, nell'*e-commerce* e nei pagamenti mobile e digitali.

Grazie a questa strategia, sono già state implementate soluzioni digitali innovative nelle diverse *Strategic Business Unit* del Gruppo. Tra queste, si segnalano, a titolo di esempio, il ritiro digitale delle raccomandate inesitate, il postino telematico, l'evoluzione dei servizi di risparmio postale in ottica *digital*, il servizio di Identità digitale PostelD abilitato al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) e il servizio Postepay Connect, il primo prodotto integrato in ambito pagamenti e mobile che consente di gestire, tramite un'unica App, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro.

Anche dal punto di vista dei processi, Poste Italiane ha introdotto innovazioni digitali. Ad esempio, il Gruppo ha implementato il primo processo di vendita "*full digital*"

di un prodotto finanziario in ambito Risparmio postale: il "Libretto Dematerializzato".

Tale novità permette al cliente di richiedere l'apertura del Libretto Nominativo Ordinario o del Libretto Smart in forma dematerializzata, in alternativa alla tradizionale versione cartacea, con la possibilità di accedere ai servizi digitali grazie anche all'App BancoPosta e la possibilità di gestire le proprie spese direttamente in App grazie alla soluzione di *Personal Financial Management* (PFM). Parallelamente, si è investito nell'automazione dei processi di smistamento, spedizione e tracciatura dei pacchi e sono stati avviati progetti di innovazione finanziati dalla Commissione Europea in ambito logistica.



Infine, a supporto del percorso di *Digital Transformation* intrapreso dall'Azienda, Poste Italiane ha definito specifici principi in ambito *digital* all'interno dell'IT Vision 2022 con l'obiettivo di favorire digitalizzazione, incremento produttivo e semplificazione delle attività operative di *business*. L'applicazione di tali principi - prevista su tutte le nuove progettualità - si traduce, ad esempio, nell'adozione di specifiche soluzioni a supporto della rivoluzione digitale, quali l'utilizzo di applicazioni *Cloud* native, l'integrazione di Robotica e *Bots* (software che, accedendo alla Rete, sono in grado di svolgere i compiti più vari in maniera completamente autonoma), la realizzazione di applicazioni disponibili in mobilità e l'adozione di "*advanced analytics*" e *Internet of Things* (IoT).

## L'investimento di Poste Italiane nell'innovazione

In linea con l'attenzione di Poste Italiane all'integrazione del canale fisico e digitale, il Gruppo ha ampliato la collaborazione con Microsoft a supporto del proprio piano di *Digital Transformation* ed è entrata a far parte del consorzio globale *Hyperledger*, che raggruppa oltre 260 operatori mondiali, appartenenti a diversi settori industriali.

La collaborazione con Microsoft ha l'obiettivo di far evolvere la *Customer Experience*, adottando una piattaforma *cloud* di *Customer Relationship Management* (CRM). Il progetto punta sull'unificazione della piattaforma di CRM per le *Strategic Business Unit* e *retail* e si sposa con il più ampio Piano Industriale del Gruppo per massimizzare il valore della più grande rete distributiva italiana ai fini di una crescita sostenibile. Grazie alla *partnership* strategica con Microsoft, che fa leva in primis sulla flessibilità della piattaforma *cloud*, Poste Italiane indirizzerà una visione completa e sempre aggiornata dei propri clienti e delle attività in corso, in modo da ottimizzare l'esperienza e offrire servizi sempre più integrati.

L'adesione al consorzio mondiale *Hyperledger* è finalizzata, invece, allo sviluppo di uno *standard open source* per la *blockchain* e altre tipologie di *Distributed Ledger Technologies* (DLT). In una fase nella quale l'evoluzione digitale abilita rapidamente nuovi servizi, la sicurezza dei dati appare sempre più importante. In questo contesto la *blockchain* si candida a costituire una risposta efficace ai problemi di sicurezza, trasparenza, interoperabilità e *privacy*, e Poste Italiane è impegnata a renderla di facile fruizione per porla al servizio del sistema Paese.

## Sicurezza informatica e continuità del business

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



In ottica di tutela del *business* e conseguimento degli obiettivi strategici e operativi, il Gruppo considera di importanza strategica garantire la protezione del patrimonio informativo dell'Azienda, dei propri clienti e degli altri *stakeholder*, e assicurare la sicurezza delle transazioni.

Per l'Azienda rappresenta un impegno, oltre che un valore fondamentale, garantire elevati livelli di sicurezza nella selezione e nell'uso dei propri sistemi informatici al fine di tutelare clienti e cittadini e contrastare il crimine informatico. Pertanto, a livello organizzativo è stato creato un polo unico a presidio dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni e ai sistemi informativi.

**A testimonianza della specifica attenzione dedicata al tema, obiettivo del Gruppo è proseguire nella continua ricerca e successiva diffusione di soluzioni tecnologiche avanzate per fronteggiare i rischi informatici e promuovere l'innovazione tecnologica**

Garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibili-

lità dei dati, delle informazioni e dei servizi erogati alla clientela, rende necessario dotarsi di sistemi di protezione sempre più avanzati, tesi alla tutela dei dati personali, degli *asset* tangibili e intangibili e della proprietà intellettuale. Per tale ragione, in coerenza con le esigenze di *business*, Poste Italiane ha sviluppato e adottato un apposito *framework* di sicurezza informatica che, a partire dagli obiettivi definiti nella *Policy* di Sicurezza Informatica, prevede metodologie specifiche per l'analisi del rischio informatico, interventi trasversali e progetti tecnologici necessari a garantire il corretto funzionamento delle piattaforme di sicurezza, attività di "Security by Design" e infrastrutture tecnologiche di sicurezza trasversali. Completano il *framework* la gestione integrata dei flussi informativi provenienti dai diversi presidi di sicurezza informatica e un Sistema di Gestione Integrato della Qualità IT e Sicurezza che recepisce gli aspetti evidenziati da *standard* internazionali e da *benchmark* di settore. L'adozione di tale *framework* assicura un idoneo livello di *performance* dei presidi di sicurezza, un'adeguata resilienza dei servizi di *business* e consente di alimentare i flussi informativi verso gli organismi di controllo interno e/o le Autorità di riferimento.

## Accordo sulla sicurezza: l'intesa di Poste Italiane e Polizia Postale

Nel mese di aprile 2018, l'intesa è stata siglata tra l'Amministratore Delegato di Poste Italiane e il Capo della Polizia nonché Direttore Generale della Pubblica Sicurezza. Lo storico rapporto collaborativo tra la Polizia Postale e delle Comunicazioni, specialità della Polizia di Stato, e Poste Italiane ha permesso di conseguire nel corso degli anni ottimi risultati, ma ha richiesto anche l'adeguamento alla rapida evoluzione delle attività e dei servizi offerti da Poste Italiane, soprattutto con riferimento ai sistemi di pagamento per l'*e-commerce*, nonché ai servizi finanziari e assicurativi, per i quali si è reso necessario intensificare l'attività di controllo e di aggiornamento delle strutture di *security*, sia fisiche sia informatiche. Il nuovo accordo riguarda in particolare la prevenzione e la repressione degli illeciti che coinvolgono prodotti e processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane, le attività di vigilanza negli Uffici Postali durante i periodi di pagamento programmati, la creazione di *task-force* funzionali allo studio dei nuovi scenari di frode informatica, nonché nuovi strumenti di *cyber security*. È prevista, infatti, una particolare attenzione sul fronte della tutela degli utenti e della sensibilizzazione in materia di utilizzo e gestione dei servizi finanziari, soprattutto sul *web*. Poste Italiane e Polizia Postale hanno il comune obiettivo di ridurre rischi e reati, quali l'indebito utilizzo di carte di credito, *phishing*, acquisizione di dati personali sensibili, frodi informatiche e truffe.

Per la gestione e il monitoraggio delle attività di sicurezza informatica è previsto un Sistema di Gestione delle attività e l'implementazione di piattaforme dedicate, quali "PPS Web", composta da moduli dedicati alla *governance*, valutazione e *reporting* del rischio di sicurezza informatica, "NEMESI", piattaforma di *Big Data Analysis* utilizzata per l'individuazione di comportamenti anomali o a rischio, e "MASM", piattaforma di *Mobile Security* utilizzata per garantire il monitoraggio della disponibilità e del funzionamento delle App ufficiali e non ufficiali di Poste Italiane.

Al fine di istituire un presidio unico, a livello di Gruppo, per tutte le attività e le responsabilità inerenti l'ambito della *Privacy*, lo scorso anno è stata costituita una Funzione dedicata, con il compito di garantire la corretta applicazio-

ne dei principi e delle regole di protezione dei dati personali. La struttura si occupa, inoltre, di assicurare gli adempimenti connessi alla normativa in materia di protezione dei dati personali, con specifico riferimento alle innovazioni introdotte a seguito dell'entrata in vigore del *General Data Protection Regulation* (GDPR).



## Protezione dei dati personali

Nell'ottica di una gestione uniforme dei dati personali e di *compliance* rispetto alle recenti richieste normative in materia, il Gruppo si è dotato di un sistema regolamentare aziendale composto dalle Linee Guida *Privacy*, adottate per garantire una gestione conforme alle disposizioni di legge, e della Linea Guida Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, intesa a garantire un sistema di gestione dei dati personali uniforme a livello di Gruppo e conforme alle disposizioni del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e alla normativa italiana vigente. Nel dettaglio, la Linea Guida illustra il modello *privacy* aziendale, i principi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, che sanciscono rispettivamente l'incorporazione della *privacy* fin dalla progettazione e la garanzia per impostazione predefinita, nonché i principali processi adottati dal Gruppo Poste Italiane e le relative responsabilità, ai fini dell'efficace gestione dei rischi in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il valore fondante di tale protezione è espresso nella *privacy policy* del Gruppo Poste Italiane.

**Il Gruppo Poste Italiane considera la protezione dei dati personali valore fondamentale cui ogni società del Gruppo deve ispirarsi nella propria attività quotidiana**

Per assicurare l'efficace adempimento degli obblighi previsti dal GDPR e garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione, è stato definito un *Framework Privacy* che individua i principali ambiti tematici di riferimento e i presidi organizzativi e tecnici implementati. Il *Framework* consente di realizzare un'attività continua di valutazione e verifica dei livelli di maturità raggiunti.

Inoltre, è stato nominato dal vertice aziendale il *Data Protection Officer* del Gruppo Poste Italiane, figura introdotta dal GDPR, quale esperto in materia *privacy*, con il compito di favorire l'osservanza della normativa e verificare l'efficacia delle misure di protezione dei dati personali.

## Computer Emergency Response Team (CERT) e continuità del business

Per assicurare il presidio a livello di Gruppo delle attività di *cyber security* e *data protection*, già dal 2013 l'Azienda ha dato vita al *Computer Emergency Response Team* (CERT), costituito da una squadra di esperti di sicurezza informatica.

In particolare, il CERT si occupa di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche, al fine di innalzare le capacità di difesa dell'Azienda, e di sensibilizzazione, per promuovere e diffondere a livello nazionale la conoscenza e la consapevolezza sulla sicurezza informatica. In ottica di condivisione e scambio reciproco delle conoscenze in ambito *cyber security*, il CERT ha il compito di coordinare tutte le attività di risposta alle emergenze informatiche e di mantenere relazioni con altre istituzioni pubbliche e private

ai fini di proteggere le reti informatiche proprie e del sistema Paese.

I servizi e le attività svolte dal CERT hanno l'obiettivo di indirizzare la gestione della sicurezza delle informazioni detenute e trattate dall'Azienda, al fine di contenere, entro limiti accettabili, il rischio



di compromissioni della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni così da evitare possibili conseguenze negative in termini di danni sia d'immagine che economici.

A Novembre 2018 è stata avviata l'iniziativa strategica di definizione del modello di *Crisis Management* e *Business Continuity Management* (modello CM/BCM) di Poste Italiane, con l'intento di rafforzare la resilienza dell'Organizzazione, ovvero la capacità di anticipare, prepararsi, rispondere e adattarsi al cambiamento e agli inconvenienti improvvisi. In tal senso sarà sviluppato e applicato un

nuovo modello che includerà tutti i servizi del Gruppo interessati da tali logiche in coerenza con le esigenze di *business*, gli *standard* di riferimento, le normative vigenti, le linee guida e le *best practice* di settore.

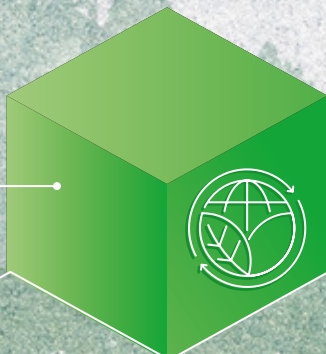


## Altair, il portale di sensibilizzazione sulla *cybersecurity* per i dipendenti di Poste Italiane

Nell'ambito delle attività del CERT si inserisce Altair, il portale di sensibilizzazione sui temi della *cybersecurity* rivolto ai dipendenti Poste Italiane. Tale portale si propone di essere un punto di riferimento per la sensibilizzazione sui temi della *cybersecurity*, non solo per gli esperti di settore, ma soprattutto per un pubblico più generale, tramite l'utilizzo di linguaggi e contenuti pensati per soddisfare le esigenze di entrambe le tipologie di utenti.

Altair spazia da temi più specifici, come segnalazioni relative a nuovi *malware*, campagne di spam o *cyber*-spionaggio, a notizie quotidiane sul mondo *cyber* e *hi-tech*. Vengono offerti aggiornamenti sugli eventi formativi in programma, contenuti divulgativi dedicati all'approfondimento di temi di *cybersecurity*, guide e *link* utili per aumentare la propria consapevolezza "informatica" durante la navigazione in rete.

**DECARBONIZZAZIONE  
IMMOBILI E LOGISTICA**



**Gestione efficiente  
delle risorse**  
in ottica di **economia  
circolare**

**96% di energia  
elettrica** generata da  
**fonti rinnovabili**

**Flotta green**



**Innovazione**  
a supporto di  
un'**economia**  
*low-carbon*

**Impegno** per  
l'**ambiente** e per il  
**clima**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ  
DI USARE CONSAPEVOLMENTE LE RISORSE DEL PIANETA  
E RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DELLE NOSTRE ATTIVITÀ.**



## Decarbonizzazione immobili e logistica

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
 Naturale	Aumentare il numero di mezzi elettrici dedicati ai servizi di Posta, Comunicazione e Logistica	+70% di mezzi elettrici in flotta entro il 2020	  
	Aumentare la quota di mezzi "green" (elettrici, ibridi elettrici, metano e GPL) dedicati ai servizi di Posta, Comunicazione e Logistica	17% della flotta composta da mezzi "green" entro il 2020	
 Fisico-strutturale	Ridurre i chilometri complessivamente percorsi attraverso l'incremento del <i>First Time Delivery Success</i>	90% dei pacchi consegnati al primo tentativo entro il 2019	
	Diminuire i consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili	-7,5 GWh energia elettrica consumata dagli immobili da fonti non rinnovabili entro il 2022	
	Diminuire i consumi energetici totali del Gruppo da fonti rinnovabili	-32,8 GWh energia elettrica totale consumata dagli immobili entro il 2022	
	Diminuire le emissioni GHG dirette totali del Gruppo (Scope 1)	-2.584 tCO <sub>2</sub> e emesse da energia diretta consumata dagli immobili entro il 2022	
	Diminuire le emissioni GHG indirette totali del Gruppo (Scope 2)	-9.132 tCO <sub>2</sub> e emesse da energia indiretta consumata dagli immobili entro il 2022	
	Certificare i processi <i>Corporate</i> secondo lo <i>standard</i> ISO 14001 e ISO 50001	100% processi <i>Corporate</i> certificati ISO 14001 e ISO 50001 entro il 2019	

## Impatti ambientali degli immobili



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La protezione dell'ambiente è una priorità che il Gruppo Poste Italiane ha statuito nel proprio Codice Etico, nel quale riconosce l'importanza della salvaguardia dell'ambiente come bene primario e si assume l'impegno di promuovere, nell'ambito delle proprie strutture, un uso razionale delle risorse e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative per garantire una riduzione degli impatti ambientali – diretti e indiretti – generati dalla propria attività.

**Obiettivo dell'Azienda è, infatti, diffondere una cultura di tutela dell'ambiente, definendo al contempo in via sistematica piani di azione settoriale per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, al fine di ridurre la propria impronta ecologica**

Qualità dei prodotti e dei servizi significa, quindi, anche l'implementazione di strumenti di autoregolamentazione in materia ambientale ed energetica, in conformità non solo alle leggi e ai regolamenti applicabili, ma anche agli obiettivi italiani, europei e internazionali in materia di sviluppo sostenibile.

A livello organizzativo, un'unica Funzione centrale dedicata ha il compito di presidiare gli ambiti di responsabilità ambientale collegati al patrimonio immobiliare, con il compito di garantire l'ottemperanza alle disposizioni normative vigenti sull'uso dell'energia, il monitoraggio e la misurazione dei consumi, l'individuazione delle fonti di risparmio e la definizione di progetti di efficientamento e gli obiettivi di riduzione dei consumi.

Al fine di aumentare la consapevolezza dell'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente di tutti coloro che operano stabilmente o temporaneamente nelle società del Gruppo, l'Azienda, a inizio 2019, ha adottato una Politica di Sostenibilità Ambientale con l'intento di condividere con i clienti, la società civile e gli *stakeholder* in generale, gli impegni che si è assunta di rispettare, nonché i principi, le regole e gli strumenti che intende adottare al fine di garantire il rispetto delle normative e degli *standard* internazionali.

Obiettivo della Politica è, quindi, prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati dalle proprie attività operative, in particolare, provenienti dall'utilizzo degli immobili e dalle attività logistiche e di trasporto, siano esse svolte direttamente o tramite fornitori e *partner*.

L'approccio adottato dall'Azienda in ambito di sostenibilità ambientale si ispira ai principi di: efficienza nell'uso delle risorse, innovazione a supporto di un'economia *low-carbon*, prevenzione e riduzione dell'impatto sull'ambiente - mediante l'analisi dei potenziali rischi ambientali, la riduzione dei rifiuti prodotti e l'eliminazione degli sprechi - e promozione della cultura dell'ambiente, attraverso la propria rete di volontariato aziendale e la collaborazione con associazioni ambientaliste.

Tale documento definisce i tre principali ambiti di intervento individuati da Poste Italiane su cui sono avviati progetti e attività in grado di rispondere efficacemente alle esigenze più avvertite dalla comunità, tenendo conto degli obiettivi delle maggiori istituzioni pubbliche e private internazionali e nazionali, con particolare riferimenti alle Nazioni Unite e agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In particolare, le priorità ambientali del Gruppo riguardano:

- **la riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative:** ottimizzazione dei consumi di energia, riduzione delle emissioni in atmosfera degli immobili e legate alle attività logistiche e alla mobilità del personale, riduzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti e diminuzione dei consumi idrici;
- **l'integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti:** implementazione dei processi di digitalizzazione dei beni e servizi offerti e valutazione dei rischi e delle opportunità di carattere ambientale nelle scelte d'investimento e nella gestione delle attività assicurative;
- **la sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:** coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che hanno a oggetto la tutela dell'ambiente naturale e l'ecologia, supporto a iniziative per la tutela e il recupero del patrimonio ambientale, dialogo e collaborazione con enti e associazioni nazionali e internazionali per contrastare il cambiamento climatico e il consumo inefficiente di risorse e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti.

Il Gruppo si è dotato di un Sistema di Gestione in conformità alla normativa vigente e alle *best practice* nazionali e internazionali. Le società Postel S.p.A. e SDA S.p.A. hanno conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001 del proprio sistema di gestione ambientale. Il sistema è composto da norme interne per la gestione ambientale implementate al fine di assicurare la puntuale identificazione degli impatti ambientali più rilevanti e l'adozione delle più efficaci misure gestionali e di mitigazione, attraverso uno strutturato sistema di monitoraggio delle prestazioni grazie alla realizzazione di *audit* e verifiche periodiche.

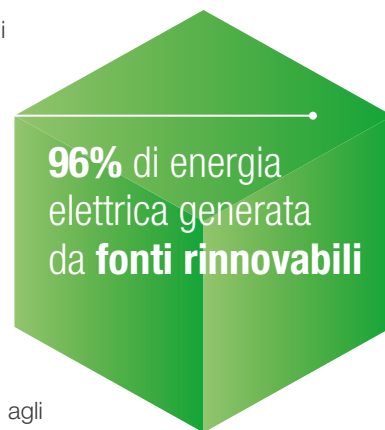
In linea con quanto previsto dalla norma le due società del Gruppo si sono dotate di politiche in materia ambientale, in particolare:

- **Politica Qualità e Ambiente** di Postel S.p.A., orientata a garantire la conformità alle prescrizioni legali in materia

ambientale, definisce gli obiettivi alla base della sua condotta aziendale, vale a dire rispetto per l'ambiente, inclusa la prevenzione all'inquinamento e altri impegni specifici (uso responsabile delle risorse, tutela della biodiversità) rilevanti per il proprio contesto; integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi di *business* tenendo conto, in fase di progettazione, degli impatti dopo la consegna del prodotto o servizio nell'ottica della completa gestione del ciclo di vita del prodotto; definizione di obiettivi compatibili con l'indirizzo strategico e con il contesto aziendale.

- **Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro** di SDA S.p.A., contiene i principi che disciplinano e garantiscono una corretta gestione delle tematiche ambientali: impegno diretto e permanente dei vertici aziendali nella gestione del Sistema Integrato; protezione e prevenzione, in termini di ottimizzazione dell'impiego delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali; ricerca costante di un sistema di approvvigionamento sostenibile.

Attraverso le attività di *stakeholder engagement* e un sistema di monitoraggio - strutturato in diversi strumenti, tra cui verifiche mensili sullo stato di avanzamento dei consumi e analisi di *benchmark* svolte per gruppi omogenei di edifici - il Gruppo individua e analizza il ventaglio dei rischi legati agli aspetti ambientali più significativi e fissa obiettivi di presidio, di contenimento e ottimizzazione delle proprie prestazioni.



Al fine di assicurare il presidio dei consumi e ridurre l'impatto ambientale e i costi, il Gruppo ha 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 2018, è proseguito il piano di ottimizzazione dell'uso di energia che introduce iniziative finalizzate all'abbattimento degli sprechi tramite l'installazione e l'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. A tal proposito, Poste Italiane ha previsto, già per il 2019, un sistema di *Energy management* che sarà esteso progressivamente a tutto il Gruppo.

In un'ottica di responsabilità ambientale, il Gruppo considera l'efficienza energetica uno degli elementi principali per poter coniugare crescita economica e sviluppo sostenibile.



In tale contesto, la strategia adottata dal Gruppo può essere ricondotta ai seguenti assi strategici di intervento:

■ **Fonti rinnovabili.** Al fine di promuovere le fonti rinnovabili, Poste Italiane ha puntato sulla diffusione del fotovoltaico integrato negli edifici, realizzando infrastrutture orientate a ridurre la dipendenza da fonti fossili.

Il Gruppo, in ottica di riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete nazionale, dei costi complessivi di approvvigionamento e di compensazione degli aumenti di tariffa previsti, ha previsto l'aumento del proprio parco di autoproduzione con l'installazione di pannelli fotovoltaici sui propri immobili.

■ **Smart building.** Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli immobili del Gruppo con riferimento all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime attraverso l'implementazione di specifici interventi, strettamente dipendenti da analisi preventive e sistemi di monitoraggio costante.

A tal proposito, in ottemperanza agli obblighi previsti dal D.Lgs. 102/2014, che prevede la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica, il Gruppo effettua continue diagnosi energetiche, attraverso un sistema di monitoraggio del prelievo di energia elettrica, basato su una rete di misuratori collegati a un sistema centrale di raccolta dei dati, in grado di formulare una reportistica sui consumi energetici di ogni singolo sito, potendo così individuare i siti critici, in termini di consumi elevati. La redazione delle diagnosi energetiche deve avvenire a opera di Esperti in Gestione dell'Energia (EGE) certificati secondo la UNI CEI 11339:2009 e per tale motivo è stato avviato un percorso di certificazione del personale interno.

L'Azienda ha intrapreso un percorso di integrazione di specifiche iniziative di *smart building* all'interno delle priorità strategiche aziendali in materia di impatto ambientale. In tale ottica, Poste Italiane ha previsto la selezione di specifiche soluzioni tecnologiche relative all'automatizzazione degli apparati di *Building Automation*, *Energy Management* e *Space Management*, all'interno della rete nazionale di edifici del Gruppo. Inoltre, con l'obiettivo di monitorare i propri consumi energetici, identificare eventuali aree di miglioramento e pianificarne la relativa riduzione, il Gruppo intende dotarsi di un apposito sistema di controllo relativo all'informatizzazione delle fatture di luce e gas relative al consumo energetico dei propri immobili. Oltre a fornire uno strumento a supporto della gestione del processo di verifica delle fatture di luce e gas legate ai contratti con fornitori esterni, tale piattaforma fornirà uno strumento di verifica degli andamenti storici dei consumi e delle tariffe di mercato.

■ **Ottimizzazione energetica Centri di Meccanizzazione Postale (CMP).** Iniziativa la cui finalità è quella di estendere una piattaforma di supervisione, controllo e monitoraggio dell'energia agli immobili più energivori del Gruppo Poste Italiane. Obiettivo principale è la riduzione del prelievo di energia elettrica e gas, al fine di compensare gli aumenti di tariffa previsti e ridurre i costi complessivi di approvvigionamento. Gli attuali *Building Management System* (BMS) dei CMP saranno integrati con misuratori di temperatura esterna e interna per le varie zone, al fine di consentire la predisposizione del sistema di supervisione e gestione degli

impianti frigo e centrali termiche, secondo algoritmi ottimizzati che, partendo dal rilevamento delle temperature e dalle risposte termiche del singolo edificio in base alla sua inerzia termica, sarà in grado di determinare l'orario più opportuno per l'accensione e lo spegnimento degli impianti per garantire il livello di *comfort* con il minor consumo possibile. È, inoltre, prevista la realizzazione di una rete di misura dei consumi di gas dei siti più energivori che permetterà di conoscere e governare i consumi mediante un uso più razionale dell'energia termica eliminando gli sprechi.

■ **Aumento dell'efficienza produttiva ed energetica del recapito.** Il settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ha implementato diverse azioni volte a incidere sull'efficienza produttiva ed energetica. La società SDA S.p.A., ad esempio, sta realizzando nuove strutture a minor impatto energetico dotate di generazione locale di energia da fotovoltaico per ottemperare al fabbisogno diurno. Il recapito postale sta adottando la progressiva sostituzione di mezzi endotermici a favore della mobilità elettrica per il recapito, l'installazione di nuove linee di smistamento pacchi e posta più efficienti e meno energivore, la produzione di procedure e "buone prassi di risparmio energetico" e l'erogazione di specifiche comunicazioni in materia ambientale a tutti i fornitori.

■ **Illuminazione a LED.** Anche nel 2018, Poste Italiane ha investito in modo particolare nell'area delle *smart technologies*, puntando sulla graduale installazione di corpi illuminati a tecnologia LED (*Light Emitting Diode*) in sostituzione delle lampade a fluorescenza, in linea con quanto predefinito dal relativo progetto avviato nel maggio 2017. Con una durata di 4 anni e un arco di intervento preliminare su più di 2.000 immobili, il progetto ha come obiettivo l'abbattimento significativo dei consumi di energia elettrica, delle relative emissioni e il risparmio dei costi di manutenzione. I valori stimati sulla base delle previsioni rilevate da un investimento iniziale di circa 14 milioni di euro si possono sintetizzare in un risparmio atteso di oltre 32 GWh per anno, grazie a una sostituzione di oltre 250 mila vecchi apparati e una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 11 mila tonnellate l'anno.

■ **Incentivazione di comportamenti virtuosi.** I comportamenti delle persone del Gruppo sono in grado di incidere fortemente sul risparmio energetico. In tale ottica, sono state attivate campagne di comunicazione e sensibilizzazione rivolte a tutti i dipendenti per orientarli verso comportamenti virtuosi. A tal proposito, prosegue la partecipazione di Poste Italiane alle iniziative di sensibilizzazione "M'illumino di meno" ed "Earth Hour". La prima è una campagna per promuovere il risparmio energetico e stili di vita sostenibili. "Earth Hour", invece, è una campagna internazionale promossa per l'Italia dal *World Wildlife Fund* (WWF), che consiste nello spegnimento delle luci per un'ora, dalle 20:30 alle 21:30 in tutto il mondo. Le due iniziative, simili e vicine nel tempo, vanno a costituire un vero e proprio "mese verde" dedicato all'attenzione per l'ambiente. Elemento comune a entrambe è stato lo spegnimento o l'abbassamento delle luci in edifici su tutto il territorio nazionale, un gesto simbolico che costituisce l'occasione per dare vita a comportamenti virtuosi da mettere in atto dentro e fuori l'azienda.

## Impatti ambientali della logistica



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il Gruppo Poste Italiane, dislocato capillarmente su tutto il territorio nazionale, riconosce la propria responsabilità ad assumere un ruolo distintivo nella creazione di valore sostenibile per le comunità in cui opera, in cui la dimensione ambientale ricopre un ruolo chiave.

Alla luce del potenziale grado di incidenza sulla riduzione degli impatti ambientali, l'Azienda non può prescindere dalla sostenibilità ambientale nell'erogazione dei propri servizi postali e logistici tramite l'adozione di soluzioni meno impattanti.

Infatti, l'uso razionale delle risorse naturali nel rispetto dei principi etici e di responsabilità sociale e l'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative, a tutela della salvaguardia dell'ambiente, sono le priorità che il Gruppo Poste Italiane ha definito nel proprio Codice Etico, nel quale sono enunciati i principi fondamentali a cui ispirarsi per garantire le migliori *performance* ambientali.

**Alla luce dell'evoluzione tecnologica, della crescente innovazione e della continua evoluzione normativa del settore, Poste Italiane intende porre sempre più attenzione al continuo rinnovamento della propria flotta con mezzi più ecologici, nella razionalizzazione delle distanze percorse, nella corretta gestione dei rifiuti, nello sviluppo di infrastrutture per la ricarica dei mezzi dei clienti e nella richiesta di requisiti minimi ambientali ai fornitori dei trasporti esternalizzati**

Al fine di garantire un approccio gestionale chiaro e uniforme degli aspetti ambientali, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di una Politica in materia che esprime l'impegno dell'Azienda a mitigare gli impatti ambientali connessi ai propri processi aziendali fondamentali e incoraggia lo sviluppo di soluzioni di trasporto *green* per le attività logistiche e per la mobilità del personale anche mettendo a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi ed elettrici (per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Impatti ambientali degli immobili").

In linea con l'approccio dell'Azienda volto a privilegiare l'uso efficiente di fonti rinnovabili e la razionalizzazione del consumo di energia da fonti fossili, nel corso del 2018 le due principali strategie aziendali che hanno portato benefici in termini di sostenibilità ambientale sono riconducibili al nuovo modello di recapito "*Joint Delivery*" e al piano di evoluzione *green* della flotta aziendale.

In particolare, Poste Italiane ha deciso di adottare un radicale ripensamento della propria rete di recapito e del proprio modello di funzionamento attraverso l'implementazione del nuovo modello di recapito, che prevede il passaggio da un assetto a rete unica (operante solo di mattina dal lunedì al venerdì), a un assetto a due reti che si differenziano per le modalità di consegna e tipologia di prodotto. In particolare,

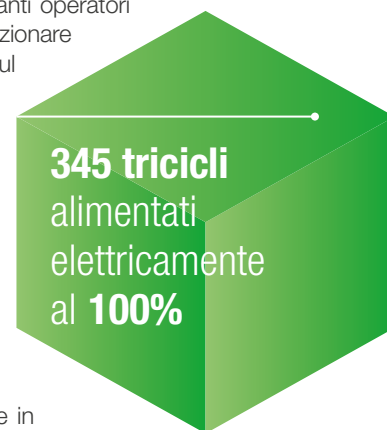
il nuovo modello prevede:

- una rete, cosiddetta "articolazione di base", dedicata ai prodotti postali tradizionali con promessa di consegna superiore ad un giorno (> J+1) che opera dal lunedì al venerdì, ed è organizzata in modo da raggiungere ogni cliente una volta ogni due giorni (fatta eccezione per le città di Roma, Milano e Napoli dove la frequenza di recapito rimarrà giornaliera);
- una rete, cosiddetta "linea *business*", dedicata invece ai prodotti postali, con promessa di consegna ad un giorno (J+1) e ai pacchi che opera dal lunedì al sabato (con possibilità di impiego anche di domenica e nei giorni festivi nelle fasi di maggior richiesta) in orari differiti (tarda mattina o pomeriggio) rispetto all'articolazione di base.

Tale nuovo modello di funzionamento, caratterizzato da una variazione della frequenza di recapito, comporta una diminuzione dei chilometri percorsi e un minor fabbisogno di mezzi.

Il forte impegno del Gruppo nel migliorare le proprie *performance* ambientali è rintracciabile, in termini di strategia sui trasporti, a partire dagli anni 2000 con l'introduzione di mezzi a 4 ruote alimentati a metano che hanno interessato il 15% della flotta, seguito dall'introduzione di "*Free Duck*" (quadricicli elettrici) e la fornitura in *full rent* di mezzi a 4 ruote ad alimentazione alternativa (autovetture e furgoni a metano, autovetture GPL/ibride e furgoni elettrici).

In linea con i più importanti operatori europei, al fine di posizionare la rete dei portalettere sul mercato delle consegne di pacchi generati dalle vendite *online*, nel 2018 Poste Italiane ha previsto un nuovo *mix* della flotta di ultimo miglio (ad oggi costituita da 27.500 mezzi di cui circa 13.000 ciclomotori) attraverso l'introduzione di veicoli a 3 ruote in sostituzione dei mezzi a 2 ruote.



Tali nuove tipologie di mezzo risultano, infatti, particolarmente idonee a:

- aumentare la capacità di carico rispetto ai ciclomotori, pur conservando le loro caratteristiche di agilità nelle operazioni di frequente *start and stop* e di circolazione nel traffico cittadino;
- migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro rispetto ai ciclomotori, grazie alla maggiore stabilità del mezzo, in grado di ridurre il rischio di caduta/scivolamento e

all'eliminazione del cavalletto a cui è legato il rischio ribaltamento/caduta del motoveicolo;

- operare, attraverso l'impiego di modelli ad alimentazione elettrica, nelle aree cittadine soggette a limitazione del

traffico e in casi di blocco della circolazione, valorizzando al contempo il percorso di "mobilità ecologica", già intrapreso nel passato con l'introduzione in flotta di quadricicli elettrici.

## I portalettere si muovono su tricicli elettrici per rendere ecologica, agevole e sicura la consegna dei pacchi in città

Nel corso del 2018, l'orientamento aziendale verso la sostenibilità e la sicurezza per la consegna di lettere e pacchi si intensifica grazie all'aumento della quota *green* della flotta aziendale di ultimo miglio.

Poste Italiane viaggia ad energia pulita grazie all'introduzione sul territorio nazionale di 345 motocicli a tre ruote alimentati elettricamente, che si inserisce in un ampio piano di rinnovo del parco mezzi dei portalettere. I nuovi motocicli sono alimentati elettricamente al 100%, hanno una potenza di 4 kW che garantisce una velocità massima in linea con i limiti imposti dal codice della strada nei centri abitati e sono dotati di un'autonomia energetica tale da permettere ai portalettere di consegnare la corrispondenza giornaliera con una sola ricarica. La particolare conformazione del veicolo a tre ruote, inoltre, ne aumenta la stabilità e la sicurezza per il conducente e permette l'installazione di uno speciale baule che aumenta la quantità di pacchi e lettere trasportabili: fino a 210 litri, contro i 76 dei motocicli tradizionali.

Infine, in ottica di identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, ulteriore prova dell'impegno aziendale in ottica di sostenibilità ambientale è testimoniato, nel corso dell'anno, dalla rivisitazione dei capitolati di gara in riferimento a ditte terze che prestano servizi di trasporto all'Azienda. Nello specifico, Poste italiane richiede ai propri fornitori,

oltre il possesso di tutti i requisiti imposti dalla normativa vigente, anche chilometri percorsi e litri di carburante consumati per mezzo di una reportistica dedicata con cadenza trimestrale. Inoltre, l'Azienda pone in atto verifiche tecniche sui mezzi provenienti dalle ditte terze che effettuano attività di trasporto, al fine di pianificare, in caso di valutazioni poco soddisfacenti, le opportune azioni da intraprendere.

— PAGINA VOLTAMENTE LASCIATA IN BIANCO —

**FINANZA  
SOSTENIBILE**



Sviluppo di  
**prodotti assicurativi**  
con valore **sociale** e  
**ambientale**

**Cultura sostenibile**  
nelle **operazioni**  
di **investimento**



**Etica** nelle  
scelte finanziarie

**Consulenza  
inclusiva e  
responsabile**

**ABBIAMO LA RESPONSABILITÀ  
DI GARANTIRE AI NOSTRI CLIENTI INVESTIMENTI SOSTENIBILI.**



## Finanza sostenibile

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	TARGET	OUTCOME
 Finanziario	Monitorare il <i>rating</i> ESG degli emittenti presenti nei portafogli gestiti direttamente	100% degli emittenti sotto monitoraggio ESG entro il 2019	
	Richiedere l'adozione della Politica di Investimento Responsabile di Poste Vita ai gestori terzi	100% dei gestori terzi coinvolti entro il 2019	

## Integrazione ESG nelle politiche di investimento

Il tema dell'integrazione di criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento costituisce una delle principali declinazioni delle politiche di sostenibilità aziendale. Attraverso l'attuazione di efficaci processi di investimento, il settore finanziario può aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere la crescita economica, dando un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno aderito ai *Principles for Responsible Investments* (PRI) delle Nazioni Unite impegnandosi formalmente a integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti e a incorporare tali tematiche nelle relazioni intrattenute con le controparti. Tale scelta deriva dalla convinzione che integrare fattori ambientali, sociali e di *governance* nei processi di investimento sia un elemento necessario per perseguire *performance* sostenibili nel tempo, ridurre il profilo di rischio dei portafogli e agire in linea con i principi di integrità e trasparenza.

**Principi, obiettivi e modalità di gestione del tema dell'investimento responsabile sono stati formalizzati all'interno della Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società, e di BancoPosta Fondi SGR**



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Con il fine di influenzare positivamente la gestione dei portafogli di investimento e dare, allo stesso tempo, una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, la Politica stabilisce il principio generale della valutazione sistematica delle operazioni d'investimento anche sulla base del profilo ambientale, sociale e di *governance* degli emittenti degli *asset* presenti nei portafogli finanziari – siano essi “*corporate*” o “*governativi*” – e dei relativi gestori. Inoltre, la stessa specifica i settori esclusi dell'universo direttamente investibile che violano i principi umanitari fondamentali definiti dalle Convenzioni ONU (mine anti-uomo, bombe a grappolo, uranio impoverito, armi biologiche, armi chimiche, armi a frammentazione invisibile, laser accecanti, armi incendiarie, fosforo bianco). La Politica prevede, inoltre, l'istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell'efficacia dell'approccio adottato attraverso specifici principi, attività, ruoli e strumenti.



Nel corso del 2019, anche l'altra società del Gruppo impegnata nel settore degli investimenti, BancoPosta Fondi SGR, porterà a conclusione l'adozione di una propria politica di investimento responsabile.

## Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

Nell'ottica di adottare strumenti che permettano il monitoraggio dei rischi extra finanziari potenzialmente presenti in un portafoglio investito, il Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno incaricato VigeoEiris, agenzia internazionale di *rating* sociale ed ambientale, di effettuare un'analisi ESG del proprio portafoglio in relazione rispettivamente agli investimenti diretti e indiretti per valutarne il livello di responsabilità sociale. La valutazione, effettuata sulla base di norme e convenzioni universalmente riconosciute, emanate da organismi internazionali in materia di diritti umani, diritti dei lavoratori e tutela ambientale, quali l'ONU, l'OCSE, gli ILO, ha riguardato gli emittenti imprese, sia per gli investimenti azionari, sia obbligazionari *corporate*, misurando la loro capacità di gestire le relazioni con i portatori di interesse. Il processo di valutazione si è concluso con l'attribuzione di uno *score* ESG finale (0 min – 100 max) per ogni impresa.

Il punteggio medio ponderato dei portafogli analizzati è risultato pari a 49/100 in relazione alle gestioni del Gruppo Poste Vita e a 48/100 in merito alle gestioni di BancoPosta Fondi SGR per gli emittenti imprese. Tale risultato è superiore alla valorizzazione ESG del *benchmark Ishares MSCI World* ETF, utilizzato come termine di confronto, pari a 38/100 alla stessa data.

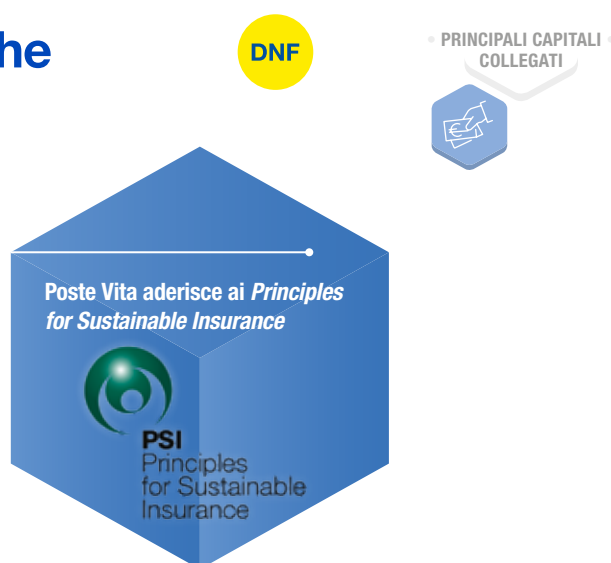
## Integrazioni ESG nelle politiche di assicurazione

Attraverso l'attuazione di efficaci processi di prevenzione dei rischi, il settore assicurativo può aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere lo sviluppo economico, dando un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese.

Poste Vita ha aderito ai *Principles for Sustainable Insurance* promossi dalle Nazioni Unite con l'obiettivo di diventare una delle realtà più influenti nella diffusione di una cultura sostenibile nelle operazioni assicurative.

Con l'adesione ai PSI, Poste Italiane conferma l'obiettivo del Gruppo di valutare i rischi e opportunità ESG, sviluppare soluzioni innovative nel settore assicurativo e contribuire alle *performance* di *business*. Questo approccio si traduce in un vantaggio competitivo, nella capacità di creare valore nel lungo periodo e nel miglioramento della percezione del Gruppo da parte di tutti gli *stakeholder*.

Con l'obiettivo di formalizzare tale impegno ad allineare i modelli di *business* con gli obiettivi di sviluppo sostenibile, Poste Vita ha adottato una *Politica di Assicurazione Responsabile*, documento che descrive l'approccio che la società intende assumere in relazione alla gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno dei tradizionali processi di assicurazione



Con il fine di assicurare una gestione del rischio consistente da parte della Compagnia, la Politica stabilisce il principio della valutazione sistematica dei fattori di contesto economici, sociali e ambientali che possono avere impatto sulle persone e, quindi, sul *business* aziendale nel lungo termine. Questo processo consente di assicurare un'adeguata mitigazione delle possibili minacce e individuare nuove opportunità di *business* che possono portare allo sviluppo di prodotti assicurativi sostenibili, in particolare a valenza sociale e ambientale. La Politica prevede, inoltre, l'istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell'efficacia dell'approccio adottato attraverso specifici principi, attività, ruoli e strumenti.

## Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale

Nello sviluppo dell'offerta di servizi assicurativi, Poste Vita ha l'obiettivo di includere, ove sostenibile, categorie sociali più vulnerabili che meritano attenzioni particolari quali giovani, anziani e persone con particolari patologie. Nell'ambito dei piani individuali pensionistici, Postaprevidenza Valore è la forma pensionistica complementare con il maggior numero di aderenti in Italia (975.000 clienti registrati a fine 2018).

Come è noto soprattutto per le generazioni più giovani il *gap* previdenziale prospettico - differenza fra la pensione obbligatoria di base attesa e l'ultimo stipendio da lavoratore, in altri termini quanto necessario a mantenere il proprio tenore di vita - è un valore consistente. In tale contesto, il legislatore italiano nel ridisegnare la previdenza pensionistica ha puntato sullo sviluppo della previdenza complemen-



tare. A tal proposito, Postaprevidenza Valore rappresenta, per una fetta rilevante della popolazione, un'importante progetto di integrazione alla pensione di base.

Un altro ambito in cui il Gruppo ha un ruolo rilevante è quello dei prodotti cosiddetti di "puro rischio". In considerazione della rilevanza del cosiddetto "*mortality gap* delle famiglie", inteso quale differenza fra le risorse disponibili e quelle necessarie a mantenere un adeguato tenore di vita delle persone vicine all'assicurato in caso di decesso di quest'ultimo, Affetti Protetti si propone come polizza Vita che ha l'obiettivo di fornire la protezione ai superstiti. A fine 2018, circa 191.000 polizze sono state sottoscritte con un capitale medio assicurato di 93.000 euro e un premio medio annuo pari a 144 euro.

Considerando il crescente trend dell'invecchiamento in Italia e nell'ottica di fornire un supporto concreto per affrontare le difficoltà dell'età avanzata, Poste Vita ha sviluppato il prodotto Sempre Presente, un prodotto che garantisce una rendita all'assicurato in caso di perdita dell'autosufficienza, ossia un sostegno economico che consenta di fronteggiare le spese relative all'assistenza gravando il meno possibile sui propri cari. Nel 2018, sono stati stipulati circa 16.600 contratti con una rendita media assicurata di 622 euro e un premio medio annuo pari a 369 euro.

Posta protezione dal Mondo, è la polizza dedicata alle persone di cittadinanza straniera regolarmente residenti in Italia che offre in un unico prodotto garanzie sugli infortuni e assistenza alla persona, al fine di rendere più serena la permanenza in Italia. Il prodotto risponde alle esigenze di chi, trovandosi a vivere in un Paese diverso dal proprio, desidera tutelare se stesso e le persone care e ricevere un concreto supporto nelle situazioni di maggiore necessità. In particolare, protegge l'assicurato dagli infortuni subiti sia durante l'attività professionale, sia extra professionale, nell'arco delle 24 ore. Posta protezione dal Mondo è carat-

terizzato da una proposizione, garanzie semplici (infortuni in caso di grave invalidità permanente superiore al 60%, garanzia morte per infortunio, prestazioni di assistenza studiate specificatamente per il *target*) e da un prezzo accessibile (60 euro annui). Tale polizza contribuisce a creare una maggior integrazione sociale, permettendo di salvaguardarsi attraverso un prodotto assicurativo economicamente alla portata di tutti.

Infine, la Compagnia, nello sviluppo di prodotti nel settore cosiddetto "*property*", valuta l'introduzione di garanzie assicurative che rappresentano per i clienti un valido strumento di trasferimento del rischio afferente a fenomeni ambientali quali eventi atmosferici e catastrofi naturali che possono derivare anche da cambiamenti climatici. Ove possibile e tecnicamente sostenibile, la Compagnia valorizza elementi di mitigazione del rischio ambientale che contribuiscano ad una maggiore resilienza dei beni oggetto di copertura rendendoli maggiormente assicurabili, compresi sistemi di efficienza energetica. Con l'obiettivo di fornire un supporto concreto alle popolazioni che vivono in zone soggette a eventi catastrofici, Poste Assicura ha recentemente ampliato i propri prodotti e servizi, offrendo la Polizza casa 360 che garantisce il risarcimento dei danni subiti, oltre che per il rischio tradizionale dell'incendio ed degli eventi atmosferici (compresi quelli riconducibili ai cambiamenti climatici), anche per il terremoto e per il crollo da qualsiasi causa. Il prodotto, su richiesta fornisce in dotazione un dispositivo elettronico che consente di monitorare continuamente le condizioni della propria casa e un servizio di assistenza attivo 24 ore su 24. La Polizza consente di scegliere il piano di copertura e relativi piani di garanzia secondo le proprie esigenze. Il prodotto è a forte carattere inclusivo, in quanto le garanzie Terremoto e Crollo hanno lo stesso prezzo sia nelle aree ad alto rischio sismico che in quelle a basso rischio il che contribuisce a rendere disponibili le coperture assicurative dove c'è maggior bisogno. Nel 2018, circa 23.000 polizze sono state erogate.

— PAGINA VOLTAMENTE LASCIATA IN BIANCO —

GLI OBIETTIVI DEL PIANO STRATEGICO  
*ENVIRONMENTAL SOCIAL  
AND GOVERNANCE*





# Tavole degli indicatori

Le tabelle che seguono raccolgono gli indicatori degli *standard* del *Global Reporting Initiative* insieme ad altri indicatori che Poste Italiane ritiene importante pubblicare per illustrare la propria *performance*, distinti in base ai sei pilastri della Strategia del Gruppo.

## [GRI 102-7] CAPILLARITÀ SUL TERRITORIO\*

	2016		2017		2018	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
<i>Operation Area Manager</i>	6	26	6	25	6	26
Filiali	62	780	62	784	64	730
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>806</b>	<b>68</b>	<b>809</b>	<b>70</b>	<b>756</b>

\* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A.

## [GRI 102-7] CAPILLARITÀ SUL TERRITORIO\*

	2016		2017		2018	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Centri Operativi Territoriali	12	621	12	552	10	519

\* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo Postel S.p.A.

## [GRI 201-1] VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO

<b>Valore economico generato (milioni di euro)</b>	2016	2017	2018
Valore economico generato dal Gruppo	10.776	10.726	10.863

<b>Valore economico distribuito (milioni di euro)</b>	2016	2017	2018
Valore economico distribuito agli <i>stakeholder</i>	9.917	9.828	9.418
- Fornitori	3.082	2.992	3.118
- Dipendenti	5.808	5.682	5.584
- Finanziatori	73	153	43
- Pubblica Amministrazione	507	447	92
- Comunità	3	5	5
- Azionisti*	444	549	576

\* Il valore si riferisce alla proposta di distribuzione sottoposta all'Assemblea del 28 maggio 2019.

<b>Valore economico trattenuto (milioni di euro)</b>	2016	2017	2018
Valore economico trattenuto dal Gruppo	859	898	1.445



## Integrità e trasparenza

### [GRI 205-1] SOCIETÀ ANALIZZATE PER RISCHIO CORRUZIONE\* E COPERTURA\*\* DEI PROCESSI A RISCHIO CORRUZIONE CON INTERVENTI DI AUDIT

	2016	2017	2018
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	17	18	18
Numero totale delle società del Gruppo	26	25	25
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	65	72	72
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> ***			
Alta copertura	67	94	68
Media copertura	33	3	19
Bassa copertura	-	3	13

\* L'analisi per rischio corruzione delle società del Gruppo è stata svolta nell'ambito delle valutazioni per la definizione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

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

\*\*\* I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A..

### [GRI 205-3] SEGNALAZIONI GESTITE DAL COMITATO VALUTAZIONE

	2016	2017	2018
Segnalazioni gestite	282	290	230
di cui in ambito corruzione	23	23	7
di cui risultate fondate	1	-	-

### FORMAZIONE SU PROCEDURE E POLITICHE RELATIVE ALL'ANTICORRUZIONE\*

	2016	2017	2018
Totale dipendenti	99.963	56.052	40.060
di cui:			
Dirigenti	179	261	471
Quadri	12.441	6.726	6.383
Impiegati	87.343	49.065	33.206

\* Nell'anno 2018, la formazione anticorruzione erogata all'interno del corso *online* "Il D.Lgs. 231/2001 – Il valore dei nostri comportamenti e le norme sulla responsabilità d'impresa" ha visto l'attivazione di due campagne formative che sono state entrambe indirizzate alla totalità della popolazione aziendale. A tal proposito, 1.376 risorse hanno partecipato sia alla prima campagna formativa che alla seconda.

### GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI AMBIENTALI\*

	2016	2017	2018
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali	30,8	40,4	34,1

\* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alla soglia comunitaria che presentino specifici aspetti ambientali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli ibridi/elettrici, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, ecc.). I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A.

### GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI SOCIALI\*

	2016	2017	2018
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali	42,3	39,4	45,5

\* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alla soglia comunitaria che presentino specifici aspetti sociali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. SA8000, OHSAS 18001, ecc.). I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A.



## Valorizzazione delle persone

### [GRI 412-1] ATTIVITÀ SOTTOPOSTE A VALUTAZIONE SUL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

	2016	2017	2018
<b>Società del Gruppo</b>			
Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	26	25	25
Numero totale delle società del Gruppo	26	25	25
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	100	100	100

### COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

Organico stabile	Medio			Puntuale		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Dirigenti	733	732	690	748	699	672
Quadri	16.113	15.859	15.582	15.807	15.481	15.192
Impiegati	119.772	114.767	109.879	115.947	111.251	106.801
<b>Totale unità a tempo indeterminato</b>	<b>136.658</b>	<b>131.358</b>	<b>126.151</b>	<b>132.502</b>	<b>127.431</b>	<b>122.665</b>
Contratti di apprendistato	32	12	21	23	4	134
<b>Totale</b>	<b>136.690</b>	<b>131.370</b>	<b>126.172</b>	<b>132.525</b>	<b>127.435</b>	<b>122.799</b>
<b>Organico flessibile</b>						
Contratti di somministrazione	11	27	169	3	50	315
Contratti a tempo determinato	4.545	6.643	8.019	4.211	9.070	9.224
<b>Totale</b>	<b>4.556</b>	<b>6.670</b>	<b>8.188</b>	<b>4.214</b>	<b>9.120</b>	<b>9.539</b>
<b>Totale organico stabile e flessibile</b>	<b>141.246</b>	<b>138.040</b>	<b>134.360</b>	<b>136.739</b>	<b>136.555</b>	<b>132.338</b>

### [GRI 102-8] NUMERO DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE, DISTINTI PER LINEA DI BUSINESS\*

Tipologia di contratto	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Contratto Stabile**</b>	<b>61.916</b>	<b>70.609</b>	<b>132.525</b>	<b>58.812</b>	<b>68.623</b>	<b>127.435</b>	<b>55.980</b>	<b>66.819</b>	<b>122.799</b>
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	60.529	69.150	129.679	57.600	67.304	124.904	55.256	66.122	121.378
Servizi Finanziari***	1.011	1.135	2.146	782	946	1.729	252	258	510
Servizi Assicurativi	255	234	489	276	253	529	276	273	549
Pagamenti, Mobile e Digitale***	121	90	211	154	119	273	197	165	362
<b>Contratto Flessibile****</b>	<b>2.539</b>	<b>1.675</b>	<b>4.214</b>	<b>5.436</b>	<b>3.684</b>	<b>9.120</b>	<b>5.681</b>	<b>3.858</b>	<b>9.539</b>
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	2.523	1.659	4.182	5.434	3.677	9.111	5.680	3.857	9.537
Servizi Finanziari	12	13	25	1	1	2	0	0	0
Servizi Assicurativi	1	2	3	0	6	6	1	1	2
Pagamenti, Mobile e Digitale	3	1	4	1	0	1	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>64.455</b>	<b>72.284</b>	<b>136.739</b>	<b>64.248</b>	<b>72.307</b>	<b>136.555</b>	<b>61.661</b>	<b>70.677</b>	<b>132.338</b>

\* I dati sono espressi in Full Time Equivalent (FTE).

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

\*\*\* Il 2018 è stato caratterizzato da importanti interventi organizzativi e societari interni alla Funzione BancoPosta accompagnata dal riassetto della Monetica e dei servizi di pagamento e dall'accentramento delle attività di back office.

\*\*\*\* Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro.

**[GRI 102-8] NUMERO DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE, DISTINTI PER LINEA DI BUSINESS\***

Tipologia di impiego	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Full-time</b>	<b>62.686</b>	<b>68.102</b>	<b>130.788</b>	<b>62.557</b>	<b>68.256</b>	<b>130.813</b>	<b>60.166</b>	<b>66.748</b>	<b>126.914</b>
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	61.301	66.702	128.003	61.357	67.000	128.357	59.441	66.076	125.517
Servizi Finanziari	1.005	1.079	2.084	770	884	1.654	251	246	497
Servizi Assicurativi	256	232	488	275	254	529	277	265	542
Pagamenti, Mobile e Digitale	124	89	213	155	118	273	197	161	358
<b>Part-time</b>	<b>3.280</b>	<b>7.084</b>	<b>10.364</b>	<b>3.133</b>	<b>6.828</b>	<b>9.961</b>	<b>2.737</b>	<b>6.507</b>	<b>9.244</b>
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	3.251	6.973	10.224	3.111	6.723	9.834	2.736	6.471	9.207
Servizi Finanziari	29	103	132	21	96	117	1	18	19
Servizi Assicurativi	0	6	6	1	8	9	0	12	12
Pagamenti, Mobile e Digitale	0	2	2	0	1	1	0	6	6
<b>Totale</b>	<b>65.966</b>	<b>75.186</b>	<b>141.152</b>	<b>65.690</b>	<b>75.084</b>	<b>140.774</b>	<b>62.903</b>	<b>73.255</b>	<b>136.158</b>

\* Dati espressi in *Headcount*.**[GRI 405-1] COMPOSIZIONE E SUDDIVISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER GENERE E FASCIA DI ETÀ\***

	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Componenti organi di Governo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	2	2	4	2	2	4	-	2	2
> 50 anni	3	2	4	3	2	5	5	2	7
<b>Componenti organi di Governo (%)</b>	<b>55,6</b>	<b>44,4</b>	<b>100</b>	<b>55,6</b>	<b>44,4</b>	<b>100</b>	<b>55,6</b>	<b>44,4</b>	<b>100</b>
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	40	50	44,4	40	50	44,4	-	50	22,2
> 50 anni	60	50	55,6	60	50	55,6	100	50	77,8

\* Dati espressi in *Headcount*.



[GRI 405-1] INQUADRAMENTO PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI PER GENERE E FASCIA DI ETÀ\*

	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Dirigenti</b>	<b>565</b>	<b>189</b>	<b>754</b>	<b>527</b>	<b>182</b>	<b>709</b>	<b>506</b>	<b>167</b>	<b>673</b>
< 30 anni (%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni (%)	38,6	40,2	39,0	35,3	37,4	35,8	36,2	40,1	37,1
> 50 anni (%)	61,4	59,8	61,0	64,7	62,6	64,2	63,8	59,9	62,9
<b>Quadri</b>	<b>8.608</b>	<b>7.210</b>	<b>15.819</b>	<b>8.381</b>	<b>7.109</b>	<b>15.490</b>	<b>8.154</b>	<b>7.045</b>	<b>15.199</b>
< 30 anni (%)	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3
30 – 50 anni (%)	36,4	37,9	37,1	37,0	38,8	37,9	37,3	39,4	38,3
> 50 anni (%)	63,4	61,9	62,7	62,7	60,9	61,9	62,4	60,4	61,4
<b>Impiegati</b>	<b>55.282</b>	<b>64.884</b>	<b>120.166</b>	<b>55.340</b>	<b>65.016</b>	<b>120.356</b>	<b>53.001</b>	<b>63.465</b>	<b>116.466</b>
< 30 anni (%)	6,0	3,6	4,7	7,9	4,5	6,0	7,8	4,4	6,0
30 – 50 anni (%)	40,3	48,0	44,5	41,2	47,2	44,4	42,5	46,3	44,6
> 50 anni (%)	53,8	48,4	50,9	50,9	48,3	49,5	49,7	49,3	49,5
<b>Totale</b>	<b>64.455</b>	<b>72.284</b>	<b>136.739</b>	<b>64.248</b>	<b>72.307</b>	<b>136.555</b>	<b>61.661</b>	<b>70.677</b>	<b>132.338</b>

\* Dati espressi in Full Time Equivalent (FTE) stabile e flessibile.

[GRI 405-1] NUMERO DI DIPENDENTI DISTINTI PER ALTRI INDICATORI DI DIVERSITÀ

	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	4.540	2.656	7.196	4.353	2.549	6.902	4.126	2.420	6.546

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO\*

	2016	2017	2018
Laurea (%)	11,7	12,2	12,9
Diploma (%)	70,6	70,8	70,8
Licenza media (%)	17,5	16,8	16,1
Licenza elementare (%)	0,2	0,2	0,1
<b>Totale (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in Full Time Equivalent (FTE).

DIVERSITÀ

Presenza di donne per categoria (%)*	2018
Posizioni manageriali	30,3
Top management**	19,7
Junior management***	32,1
Revenue-generating functions****	31,4

\* Le percentuali fanno riferimento alla presenza delle donne su posizioni organizzative formalizzate in ambito Poste Italiane e società del Gruppo.

\*\* Include le posizioni di primo e secondo livello organizzativo in Poste Italiane, gli Amministratori Delegati e i Direttori Generali delle principali società del Gruppo e i loro diretti riporti.

\*\*\* Include le posizioni manageriali diverse dal Top Management.

\*\*\*\* Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato Business e Pubblica Amministrazione (MBPA).

**[GRI 404-3] PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO VALUTAZIONI REGOLARI SUI RISULTATI E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA, PER GENERE E PER CATEGORIA DI DIPENDENTE\***

Categoria dipendenti	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti (%)	90	93	91	90	98	92	92	97	93
Quadri (%)	100	100	100	97	98	97	98	98	98
Impiegati (%)	82	87	84	91	93	92	87	91	89
<b>Totale (%)</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>90</b>

\* Nei dati riportati non sono presenti i dati relativi a Mistral Air, in quanto non è possibile effettuare una comparazione dei livelli professionali per diversità di contratto. I dati, inoltre, non includono (mediamente ogni anno) ca. 3.500 - 4.000 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo (oltre 6 mesi). Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi relativa all'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

**NUMERO DI PARTECIPANTI AI PROGRAMMI DI SVILUPPO**

Programmi di Sviluppo	2016	2017	2018
Sviluppo di giovani talenti (POP)	356	299	309
Valorizzazione dei quadri in sviluppo (MLAB)*	132	160	118
Skills Assessment	-	468	171
Mentoring	-	-	109
Hackathon	-	-	310
<b>Totale</b>	<b>531</b>	<b>945</b>	<b>1017</b>

\* La flessione del 26% registrata nel 2018 è ascrivibile al ritardo nell'avvio delle attività, cominciate a fine del 1° quarter, a seguito dell'aggiornamento del programma metodologico e tecnologico (MLAB viene infatti gestito su una piattaforma informatica, implementata nel 2018).

**[GRI 404-1] NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE**

Categoria dipendenti	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	30	36	32	27	29	28	26	27	26
Quadri	40	45	42	52	64	57	60	77	68
Impiegati	17	21	19	21	27	24	16	22	20
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

**ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE\***

Tipologia formazione	2016	2017	2018
Manageriale	83.600	42.000	77.200
Tecnico - specialistica	1.262.000	1.452.000	966.700
Compliance	1.610.500	2.360.000	2.357.000
<b>Totale</b>	<b>2.956.100</b>	<b>3.854.000</b>	<b>3.400.900</b>

\* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno.

## PROGRAMMI DI FORMAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI

Programmi di formazione e sviluppo	2018
Full Time Equivalent (FTE)	132.338
Ore medie di formazione e sviluppo	25,85
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	6.322.559
Spesa media per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	0,54
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)	72

## [401-2] BENEFIT FORNITI AI DIPENDENTI A TEMPO PIENO CHE NON SONO FORNITI AI DIPENDENTI TEMPORANEI O PART-TIME

Benefit finanziari	2016				2017				2018			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
	Part-time	Tempo pieno	Part-time	Tempo pieno	Part-time	Tempo pieno	Part-time	Tempo pieno	Part-time	Tempo pieno	Part-time	Tempo pieno
Assicurazione sulla vita		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Assistenza sanitaria		SI*		SI*		SI*		SI*	SI*	SI		SI*
Copertura per la disabilità e l'invalidità		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Congedo parentale	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**
Pensione	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI

\* Da intendersi con riferimento al personale Dirigente.

\*\* Da intendersi con riferimento al personale non Dirigente.

## EVOLUZIONE DEL PERSONALE

	2016	2017	2018
Tasso di turnover totale (%)*	4,80	4,60	4,80
Tasso di turnover volontario (%)	4,30	3,70	4,20
Costi medi per FTE assunto (in euro)**	-	-	34.900

\* Il tasso di turnover è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1.

Il tasso di turnover calcolato rapportando i dipendenti cessati dell'anno n (FTE) / dipendenti totali anno n è pari a 4,9 per il 2016, 4,8 per il 2017 e 5,0 per il 2018; il tasso di turnover volontario, dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE) / dipendenti totali dell'anno n è pari a 4,5 per il 2016, 4,0 per il 2017 e 4,4 per il 2018.

\*\* Il costo pro capite medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato e dirigenti). Il pro capite tiene conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (premio di risultato, straordinario, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi. Il costo pro capite è stato determinato utilizzando il costo pro capite medio relativo al livello di inquadramento corrispondente con l'ingresso effettuato in azienda (costo standard). Il personale a tempo determinato e somministrato è stato considerato convenzionalmente come assunto nel 2018. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo. Il valore di SDA è di euro 28.765,77 e Postel è di euro 39.947,00.

## CONTENZIOSI\*

	2016	2017	2018
Contenziosi con i dipendenti	1.023	1.167	956

\* I ricorsi degli ultimi tre anni evidenziano un incremento nel 2017 di circa il 12% e una riduzione nel 2018 di circa il 18%. In particolare, nel dettaglio si rileva che: sul fronte "costituzione del rapporto di lavoro" le controversie hanno fatto registrare un leggero incremento nel 2017 e un forte decremento nel 2018 – nello specifico, si è registrato un passaggio da 81 cause nel 2016 a 92 cause nel 2017 per poi arrivare a 26 cause nel 2018, decremento dipeso dal consistente calo di cause in materia di contratto a tempo determinato a seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa in materia; sul versante, invece, dello "svolgimento del rapporto di lavoro", si è registrato un aumento da 775 cause nel 2016 a 939 cause nel 2017 e un decremento a 788 cause nel 2018. La variazione di quest'ultimo anno è dipesa dal consistente calo di cause in materia di demansionamento, mansioni superiori, diritti sindacali e altre attinenti alle tematiche dell'aspetto retributivo; sul versante, infine, della "risoluzione del rapporto di lavoro", si è registrato un decremento da 167 cause nel 2016 a 136 cause nel 2017 a 142 cause nel 2018. Quindi, nell'ultimo anno il numero delle cause ha fatto registrare circa il 4% di incremento rispetto all'anno precedente.

**[GRI 403-2] TIPOLOGIA DI INFORTUNI, TASSO DI FREQUENZA, TASSO DI GRAVITÀ, TASSO DI FREQUENZA DELLE MALATTIE PROFESSIONALI, TASSO DI ASSENTEISMO E DECESSI SUL LAVORO DEL GRUPPO\***

	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Infortunati</b>	<b>4.186</b>	<b>4.549</b>	<b>8.735</b>	<b>4.080</b>	<b>4.402</b>	<b>8.482</b>	<b>4.000</b>	<b>4.349</b>	<b>8.349</b>
di cui:									
sul lavoro	3.514	3.632	7.146	3.456	3.492	6.948	3.431	3.385	6.816
in itinere	672	917	1.589	624	910	1.534	569	964	1.533
<b>Decessi</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
di cui:									
sul lavoro	1	0	1	1	2	3	5	1	6
in itinere	2	1	3	3	2	5	2	1	3
Casi di malattia professionali	9	12	21	14	10	24	5	7	12
Tasso di frequenza infortuni**	n.d.	n.d.	34,97	n.d.	n.d.	34,89	36,84	33,14	34,90
Tasso di gravità infortuni***	n.d.	n.d.	1,19	n.d.	n.d.	1,18	1,24	1,12	1,18
Tasso di frequenza delle malattie professionali****	n.d.	n.d.	0,10	n.d.	n.d.	0,12	0,05	0,07	0,06
Tasso di assenteismo*****	4,33	4,71	4,53	4,36	4,82	4,61	4,60	5,14	4,89

\* Al numero di infortuni sul lavoro sono stati aggiunti, rispetto allo scorso anno, gli infortuni relativi a Mistral Air.

\*\* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate \* 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

\*\*\* N. di giorni di assenza per infortunio sul lavoro/ore lavorate \* 1.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

\*\*\*\* N. di malattie professionali/ore lavorate \* 1.000.000.

\*\*\*\*\* N. di giorni di assenza per malattia e infortunio/giorni lavorativi \* 100. Il tasso è calcolato relativamente al solo personale stabile e non include i dirigenti. Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 5.

Infortunio per tipologia	2016			2017			2018		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Caduta da motomezzo	1.105	600	1.705	1.119	641	1.760	978	571	1.549
Incidente con mezzo aziendale	434	410	844	390	344	734	340	305	645
Investito da auto	12	16	28	12	18	30	20	20	40
Incidente con mezzo privato	21	26	47	32	31	63	32	36	68
Caduta e/o movimento inopportuno	744	1.376	2.120	847	1.338	2.185	1.047	1.394	2.441
Aggressione	241	299	540	269	275	544	276	335	611
Movimentazione manuale carichi	224	152	376	175	144	319	182	116	298
Rapina	140	197	337	72	144	216	96	111	207
Schiacciamento contusione	508	448	956	429	440	869	169	165	334
Altre cause	85	108	193	111	117	228	291	332	623
<b>Totale</b>	<b>3.514</b>	<b>3.632</b>	<b>7.147</b>	<b>3.456</b>	<b>3.492</b>	<b>6.948</b>	<b>3.431</b>	<b>3.385</b>	<b>6.816</b>



## Sostegno al territorio e al Paese

### [GRI 203-1] CONTRIBUTI AD ATTIVITÀ FILANTROPICHE E/O AD ATTIVITÀ DI CITTADINANZA D'IMPRESA\*

Tipologia di attività	2018	%
Erogazioni liberali** (migliaia di euro)	146,5	3
Investimenti nelle comunità*** (migliaia di euro)	1.400,4	26
Iniziative commerciali**** (migliaia di euro)	3.860,2	71
<b>Totale</b>	<b>5.407,1</b>	<b>100</b>
<b>Suddivisione per finalità</b>		
Iniziative commerciali (migliaia di euro)	3.860,2	71
Iniziative socio-culturali (migliaia di euro)	1.546,9	29
di cui:		
Arte, cultura e diffusione di conoscenze (migliaia di euro)	806,5	15
Benessere e inclusione sociale (migliaia di euro)	450,5	8
Formazione e sviluppo del sapere (migliaia di euro)	289,9	5

\* Nel 2018 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a circa 400mila euro.

\*\* Erogazioni liberali: contributi occasionali erogati a supporto di organizzazioni benefiche.

\*\*\* Investimenti nelle comunità: spese destinate ad interventi di medio-lungo termine a supporto della comunità in collaborazione con organizzazioni non profit e istituzioni locali.

\*\*\*\* Iniziative commerciali: iniziative di *business* con effetti benefici a favore della comunità (es. attività di sponsorizzazione, donazione episodiche di beni aziendali ed altri asset aziendali). I dati riportati si riferiscono unicamente alla spesa destinata al contributo a supporto della comunità; non sono inclusi, ad esempio, i costi legati alle campagne pubblicitarie e/o attività di *marketing* relative alle iniziative commerciali.

### CONCILIAZIONI

	2016	2017	2018
<b>Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail</b>	<b>678</b>	<b>831</b>	795
di cui conciliate (%)	88	84	89
<b>Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business</b>	<b>37</b>	<b>94</b>	98
di cui conciliate (%)	68	88	88
<b>Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta</b>	<b>352</b>	<b>370</b>	553
di cui conciliate (%)	51	49	43
<b>Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	53
di cui conciliate (%)	71	61	85
<b>Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)*</b>	<b>n.a</b>	<b>35</b>	-
di cui conciliate (%)	n.a	100	-
<b>Totale conciliazioni discusse</b>	<b>1.084</b>	<b>1.368</b>	<b>1.499</b>
di cui conciliate (%)	75	75	72

\* Le conciliazioni relative al Fondo immobiliare IRS hanno riguardato solo l'anno 2017, pertanto nel 2018 non si evidenzia nessun rapporto. Con riferimento al Fondo Europa Immobiliare 1 è stata ripetuta la stessa iniziativa di tutela e di conciliazione già prevista per il Fondo IRS. Nel corso del 2018 sono state presentate 47 domande di conciliazione che andranno ad essere discusse nel 2019. Se ne darà pertanto evidenza nei dati del 2019.

**[FS14] GLI ATM PER L'INCLUSIONE**

ATM	2016	2017	2018
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.249	7.257	7.279
<i>di cui:</i>			
ATM dotati di guida vocale	5.269	5.847	6.307
<b>Totale</b>	<b>7.249</b>	<b>7.257</b>	<b>7.279</b>

**[FS14] UFFICI POSTALI PER L'INTEGRAZIONE CULTURALE**

Uffici Postali	2016	2017	2018
Monoetnici	2	2	2
Multietnici	21	25	25
Numero clienti serviti	2.751.153	3.311.214	3.297.724
<b>Totale operazioni effettuate</b>	<b>5.379.679</b>	<b>5.503.076</b>	<b>5.518.522</b>

**INCIDENZA DEI NUOVI CLIENTI NELLE CATEGORIE PIÙ A RISCHIO DI ESCLUSIONE FINANZIARIA SUL TOTALE DELLE NUOVE ACQUISIZIONI**

Nuove aperture di conti correnti <i>retail</i>	2016	2017	2018
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> )	24,6	25,4	24,9
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	24	24,4	23,8
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	16,5	17,6	17,9

Nuove aperture di Postepay <i>standard*</i>	2016	2017	2018
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> )	39,1	38	35,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	6,4	7	7,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	12,4	12,6	12,3

Nuove aperture di Postepay <i>Evolution*</i>	2016	2017	2018
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> )	44,4	45,9	46,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	5,3	5,5	5,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	19,6	20,6	22,1

\* Per le sottoscrizioni delle Postepay *standard* ed *Evolution* sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.



## Customer experience

### L'ESPERIENZA DEI CLIENTI NEGLI UFFICI POSTALI

	2016	2017	2018
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali* (min)	8,61	8,97	9,57
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	82,9	81,9	80,6
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	7,9	8	8
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale**	8,4	8,7	8,7

\* La misurazione del tempo medio di attesa è stata effettuata su circa 3.000 Uffici Postali.

\*\* Fonte: Barometro 2018, ricerca realizzata a cadenza annuale, con l'obiettivo di analizzare il profilo dei frequentatori degli Uffici Postali, comprendere le abitudini di frequentazione, misurare i tempi di attesa percepiti dalla clientela e analizzare la *customer experience*. La ricerca ha previsto 5.062 interviste personali *face-to-face* a frequentatori di 514 Uffici Postali in tutta Italia.

### RECLAMI DEI CLIENTI PER TIPOLOGIA\*

Uffici Postali	2016	2017	2018
Reclami pervenuti	9.880	10.096	10.323
Tempo medio di risposta (gg.)	n.d.	32	21
<b>Corrispondenza</b>			
Reclami pervenuti	96.177	89.681	89.596
Tempo medio di risposta (gg.)	22	34	20
<b>Pacchi</b>			
Reclami pervenuti	92.300	122.580	108.372
Tempo medio di risposta (gg.)	21	14	17
<b>Servizi Finanziari**</b>			
Reclami pervenuti	60.961	76.107	96.410
Tempo medio di risposta (gg.)	35	21	9
<b>Servizi Assicurativi</b>			
Reclami pervenuti	3.658	2.577	2.975
Tempo medio di risposta (gg.)	16	16	12
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni (n.)	299	169	169
<b>Poste Mobile</b>			
Reclami pervenuti telefonia mobile	141.356	33.098	16.045
Tempo medio di risposta (gg.)	12	3	4
Reclami pervenuti telefonia fissa	n.a.	469	939
Tempo medio di risposta (gg.)	n.a.	6	10

\* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

\*\* In relazione ai servizi finanziari, nonostante si sia verificato un incremento dei reclami nel 2018, il tempo medio di gestione complessivo degli stessi ha registrato un *trend* in miglioramento (meno 26 giorni rispetto al 2016), accompagnato dalla diminuzione del 15% rispetto al 2017 del rapporto tra transazioni frodate e il totale delle transazioni genuine.

## NUMERO CONTATTI GESTITI

Contact Center	2016	2017	2018
Numero contatti gestiti (mln)	21	26	24

## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI\*

Clienti soddisfatti	2016	2017	2018
Clienti soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience" (%)	81,3	79,1	81,4
Copertura del dato (%)	100	100	100

\* La *customer experience* delle *Business Unit* viene misurata due volte l'anno (giugno e novembre) da un istituto di ricerca esterno attraverso *survey* di *Net Promoter Score* utilizzate per la misurazione della consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso ai servizi. I campioni di clienti coinvolti dall'indagine di *customer experience* sono rappresentativi dell'universo di riferimento. Le *Business Unit* coinvolte nell'analisi di *customer experience* sono: BancoPosta (Consumer, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (Consumer). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente il canale Uffici Postali (UP) e il *Contact Center* (CC). *Target* atteso 2018: +0,1 rispetto al 2017. In riferimento alla metodologia utilizzata nella misurazione della *customer satisfaction*, le *survey* prevedono una scala di valutazione del livello di soddisfazione da 1 a 10. Le percentuali riportate includono i clienti che hanno risposto 7-8 e 9-10 alle *survey* somministrate. I punteggi 9-10 NPS/CES riflettono rispettivamente i clienti "promotori" (NPS) ed "entusiasti" (CES).

## NUMERI DEI SERVIZI DIGITALI

	2016	2017	2018
Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>App</i> ) di Poste Italiane (mln)	12,5	15	17,6
Identità digitali rilasciate (mln)	0,6	1,8	2,6
Download App PostePay (mln)	4,4	6,1	8,5
Download App BancoPosta (mln)	2,1	3	4,1
Download App Ufficio Postale (mln)	0,8	1,8	3,1
Download App PosteID (mln)	0,7	1,4	2,5
Download App PosteMobile (mln)	2	2,7	3,4
Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> ( <i>web</i> e <i>App</i> ) (mln)	33,2	39,3	47,9

## RISORSE DEL PIANO DI CONTINUITÀ DEL BUSINESS\*

	2016	2017	2018
Investimenti** (milioni di euro)	4,1	3,6	7,8
Esercitazioni***	4	5	4
Persone coinvolte	180	180	180
Servizi su Mainframe (servizi Open in elaborazione) coperti da piani di <i>disaster recovery</i> (%)	100	100	100

\* I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A (segmento servizi finanziari e assicurativi), PostePay S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.

\*\* L'incremento degli investimenti è coerente con la strategia aziendale e la rilevanza data all'ambito dei progetti di *Business Continuity Management*.

\*\*\* Le esercitazioni, di cui è prevista una sessione per ogni trimestre dell'anno solare, hanno coinvolto tutte le applicazioni che risiedono sul sistema centrale Mainframe di Poste Italiane oltre alle applicazioni residenti in ambiente OPEN incluse nel perimetro dei servizi finanziari di BancoPosta.



## LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PRATICHE E TRANSAZIONI CORRISPONDENTI

Tipologie di pratiche*	2016		2017		2018	
	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	819	89	1.289	94	1.643	92
Conti Correnti	705	84	417	86	359	93
Libretti	417	78	674	93	773	94
PostePay Evolution	-	-	1.227	91	1.715	97
Polizze Vita	-	-	274	70	540	79
MiFID	1.270	96	2.571	96	3.292	83
Poste Mobile	22	44	815	70	955	78
<b>Totale Pratiche**</b>	<b>3.233</b>	<b>89</b>	<b>7.267</b>	<b>90</b>	<b>9.277</b>	<b>88</b>

\* Dati in migliaia

\*\* L'incremento delle pratiche dematerializzate è legato all'aumento del numero di Uffici Postali abilitati. Il numero complessivo di pratiche dematerializzate nel 2018 è cresciuto del 28% rispetto al 2017.

Transazioni corrispondenti	2016	2017	2018
Totale Transazioni (milioni di euro)	28	31,5	33,5
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	27	30,3	32,4
Transazioni dematerializzate (%)	96,4	96,2	96,7

## [GRI 418-1] VIOLAZIONE DELLA *PRIVACY* E PERDITA DEI DATI

	2016	2017	2018
Reclami ricevuti per violazione della <i>privacy</i>	12	6	22
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	12	6	22
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	-	-	-
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati*	-	-	205

\* Il dato si riferisce a 204 casi ascrivibili al Consorzio PatentivPoste (che riveste la qualità di Responsabile del trattamento per conto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) ed 1 caso di Poste Vita.

## SICUREZZA IT E VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA INFORMATICA

Incidenti e violazioni IT	2016	2017	2018
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di <i>cybersecurity</i>	17	30	16
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	7	4	9
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	-	24.000	-



## Decarbonizzazione immobili e logistica

### [GRI 301-1] MATERIALI USATI PER PESO O VOLUME

Tipologia di materiali/materie prime	2016	2017	2018
<b>Rinnovabili</b>	<b>30.915.815</b>	<b>31.675.191</b>	<b>29.862.153</b>
Carta (kg)	26.661.159	24.887.148	23.739.303
Cartone (kg)	1.083.744	1.799.060	2.303.294
Legno (kg)	3.170.912	4.988.983	3.819.556
<b>Non Rinnovabili</b>	<b>1.891.608</b>	<b>2.500.949</b>	<b>2.205.485</b>
Plastica (kg)	1.563.211	2.147.694	1.793.553
Inchiostri/toner (kg)	97.108	87.749	59.784
Colle (kg)	5.457	5.149	6.465
Altro* (kg)	225.832	260.357	345.683
<b>Totale</b>	<b>32.807.423</b>	<b>34.176.140</b>	<b>32.067.638</b>

\* La voce "Altro" contiene i seguenti materiali: etichette, sacchi e sigilli, spago da imballo e buste di sicurezza.

### [GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI AL GRUPPO\*

	2016	2017	2018
<b>Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)</b>	<b>2.688.782</b>	<b>2.816.874</b>	<b>1.963.646</b>
di cui:			
GPL	9.997	35.056	31.381
Gasolio	534.357	846.051	807.178
Gas metano	671.062	657.874	624.541
Jet fuel**	919.688	1.104.614	343.341
Benzina	553.678	173.279	157.205
<b>Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)</b>	<b>112.342</b>	<b>106.337</b>	<b>93.603</b>
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	17.531	22.960	20.862
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	94.811	83.377	72.741
<b>Consumi di energia da fonte rinnovabile</b>	<b>1.791.787</b>	<b>1.812.423</b>	<b>1.742.370</b>
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	4.779	7.057	5.907
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.787.008	1.805.366	1.736.463
<b>Consumi di energia totali</b>	<b>4.592.911</b>	<b>4.735.634</b>	<b>3.799.619</b>
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.791.787	1.812.423	1.742.370
da fonti non rinnovabili	2.801.124	2.923.211	2.057.249

\* Comprende l'energia riferita alle strutture Immobiliari e quella collegata al *business* della logistica su gomma e del trasporto passeggeri (solo per il biennio 2016-2017) e posta via aerea. Fonte fattori di conversione in GJ: Linee Guida IPC.

\*\* La riduzione dei consumi *Jet fuel* nel 2018 è legata alla progressiva cessazione da parte della compagnia aerea Mistral Air delle attività di linea per la ri-focalizzazione sul *business cargo*.

[GRI 302-2] CONSUMI ENERGETICI ESTERNI AL GRUPPO

	2016	2017	2018
<b>Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)</b>	<b>2.369.374</b>	<b>2.214.578</b>	<b>1.774.660</b>
di cui:			
Gasolio	1.861.003	1.675.733	1.395.456
GPL	-	-	113
Jet fuel	508.371	538.845	379.090

\* Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 1.767.112 GJ (490.865 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 4.726.766 GJ (1.406.008 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione).

[GRI 303-1] PRELIEVI IDRICI PER FONTE\*

	2016	2017	2018
<b>Consumi idrici (mc)**</b>	<b>2.375.889</b>	<b>1.938.726</b>	<b>1.758.341</b>
di cui:			
Acque sotterranee	-	-	1.230
Acqua comunale o derivante da altri servizi idrici pubblici o privati	2.375.889	1.938.726	1.757.111

\* I prelievi idrici del triennio differiscono dai valori presenti nella Dichiarazione Non Finanziaria 2017 per effetto di una modifica di perimetro.

\*\* Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 1.783.628 metri cubi.

[GRI 305-1] EMISSIONI GHG DIRETTE TOTALI (SCOPE 1); [GRI 305-2] EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 2); [GRI 305-3] ALTRE EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 3)\*

	2016	2017	2018
<b>Emissioni dirette – Scope 1** (tCO<sub>2</sub> e)</b>	<b>183.338</b>	<b>196.573</b>	<b>134.540</b>
di cui:			
GPL	493	2.123	1.914
Gasolio	37.616	59.296	57.154
Gas metano	43.007	43.582	40.384
Jet fuel	66.861	80.498	25.020
Benzina	35.361	11.074	10.068
<b>Emissioni indirette – Scope 2 (tCO<sub>2</sub> e)***</b>	<b>11.562</b>	<b>10.647</b>	<b>9.266</b>
di cui:			
Energia termica	1.806	2.286	1.972
Energia elettrica	9.756	8.361	7.294
<b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub> e)****</b>	<b>167.962</b>	<b>156.712</b>	<b>133.323</b>
di cui:			
Gasolio (tCO <sub>2</sub> e)	131.004	117.444	98.808
GPL	-	-	6.889
Jet fuel (tCO <sub>2</sub> e)	36.958	39.268	27.626

\* Rispetto allo scorso anno, in ottica di miglioramento continuo, le diverse tipologie di emissioni vengono espresse in CO<sub>2</sub> equivalente per tutto il triennio e non più in CO<sub>2</sub>, in linea con le richieste del GRI.

\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: GPL per il 2016 1,22 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2016) per il 2017 1,50 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2017) e per il 2018 1,51 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2018). Gasolio per il 2016 2,61 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2016) per il 2017 2,60 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2017) e per il 2018 2,63 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2018). Gas Metano per il 2016 2,02 kg CO<sub>2</sub> e/m<sub>3</sub> (fonte DEFRA 2016) per il 2017 2,09 kg CO<sub>2</sub> e/m<sub>3</sub> (fonte DEFRA 2017) e per il 2018 2,04 kg CO<sub>2</sub> e/m<sub>3</sub> (fonte DEFRA 2018). Benzina per il 2016 2,19 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2016) per il 2017 2,19 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2017) e per il 2018 2,2 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2018). Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 172.984 tCO<sub>2</sub>e.

\*\*\* Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari a circa il 95% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Il "Market based method" (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO<sub>2</sub> 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 (per l'anno 2016, fattore di emissione: 0,37045 KgCO<sub>2</sub> e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2016; per il biennio 2017/2018, fattore di emissione: 0,361 Kg CO<sub>2</sub> e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2017). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO<sub>2</sub>e: 0,2 Kg CO<sub>2</sub> e/kWh, per il 2017 0,19 Kg CO<sub>2</sub> e/kWh e per il 2018 0,18 Kg CO<sub>2</sub> e/kWh.

Il metodo "Location-based", invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo Location-based il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2016 è pari a 195.451 tCO<sub>2</sub> e e, nel 2017 pari a 191.678 tCO<sub>2</sub> e e nel 2018 183.486 tCO<sub>2</sub> e. Sono stati utilizzati gli stessi fattori di emissione utilizzati per la metodologia Market Based. Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 9.476 tCO<sub>2</sub> e.

\*\*\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: Jet fuel per il 2016 2,53 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2016), per il 2017 2,54 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2017) e per il 2018 2,54 kg CO<sub>2</sub> e/l (fonte DEFRA 2018).

### [GRI 306-2] RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO\*

	2016	2017	2018
<b>Totale rifiuti pericolosi (t)</b>	<b>142,5</b>	<b>346,0</b>	<b>1.096,0</b>
di cui:			
Recupero	17	277,7	339,7
Smaltimento in discarica	0,7	2,5	699,1
Incenerimento	-	0,4	-
Altro tipo di smaltimento	124,8	65,4	57,3
<b>Totale rifiuti non pericolosi (t)</b>	<b>21.821,6</b>	<b>25.790,6</b>	<b>27.449,5</b>
di cui:			
Recupero	21.205,3	25.190,1	26.129,2
Smaltimento in discarica	218,3	182,5	795,8
Incenerimento	-	-	-
Altro tipo di smaltimento	398,0	418,0	524,6
<b>Totale rifiuti **</b>	<b>21.964,1</b>	<b>26.136,6</b>	<b>28.545,6</b>

\* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

\*\* Il target atteso per il 2018 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento è pari a 2.341 tonnellate. Tale previsione è in linea con l'aumento della produzione di rifiuti pericolosi verificatosi nel 2018, generato dall'attività di smaltimento delle apparecchiature fuori uso nei diversi siti, avvenuta nel medesimo anno.

### [GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER FONTE

	2016	2017	2018
<b>Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)</b>	<b>735.772</b>	<b>715.240</b>	<b>674.802</b>
di cui:			
GPL	8.304	11.705	9.094
Gasolio	112.296	106.214	87.904
Gas metano	615.172	597.321	577.804
<b>Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)</b>	<b>112.342</b>	<b>106.337</b>	<b>93.603</b>
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	17.531	22.960	20.862
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	94.811	83.377	72.741
<b>Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)</b>	<b>1.790.247</b>	<b>1.810.741</b>	<b>1.741.421</b>
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	4.779	7.057	5.907
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.785.468	1.803.684	1.735.514
<b>Consumi di energetici totali (GJ)</b>	<b>2.638.361</b>	<b>2.632.318</b>	<b>2.509.826</b>
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.790.247	1.810.741	1.741.421
da fonti non rinnovabili	848.114	821.577	768.405

**[GRI 305-1; GRI 305-2] EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI**

	2016	2017	2018
<b>Emissioni dirette – Scope 1 (tCO<sub>2</sub> e)</b>	<b>47.740</b>	<b>47.724</b>	<b>44.140</b>
di cui:			
GPL	410	709	555
Gasolio	7.905	7.444	6.224
Gas metano	39.425	39.571	37.361
<b>Emissioni indirette – Scopo 2 (market based) (tCO<sub>2</sub> e)</b>	<b>11.562</b>	<b>10.647</b>	<b>9.266</b>
di cui:			
Energia elettrica	9.756	8.361	7.294
Energia termica	1.806	2.286	1.972

**[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI**

	2016	2017	2018
<b>Totale energia esterna al Gruppo (GJ)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>113</b>
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	-	-	6.889

**PESO DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER TIPOLOGIA DI BUSINESS**

	2016	2017	2018
Uffici Postali (%)	55	55	55
Uffici direzionali (%)	14	14	14
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	13	13	13
Data Center (%)	4	4	4

## COSTI TOTALI DELL'ENERGIA ACQUISTATA PER LE STRUTTURE IMMOBILIARI

	2016	2017	2018
Spesa energetica totale (in euro)*	102.535.094	98.393.160	95.380.683

\* Il target atteso per l'anno 2018 è pari a 95.441.365 euro.

## DATI SULLA FLOTTA AZIENDALE

	2016	2017	2018
<b>Totale chilometri percorsi</b>	<b>328.223.769</b>	<b>331.886.754</b>	<b>342.508.496</b>
Totale veicoli	50.854	38.165	34.102
di cui:			
veicoli tradizionali	45.176	33.562	29.786
veicoli alternativi	5.678	4.603	4.316
di cui:			
biciclette	324	324	324
veicoli elettrici*	1.093	1.025	1.129
auto ibride	32	102	88
veicoli alimentati a benzina-metano	3.302	2.173	1.705
veicoli alimentati a benzina-GPL	-	979	1.070
veicoli alimentati a gasolio-metano	-	-	-
veicoli alimentati a GPL	927	-	-
percentuale veicoli alternativi (%)	11,2	12,1	12,6

\* Il dato include 150 tricicli elettrici acquistati nel 2018 inflottati a gennaio 2019.

## [GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE DELLA FLOTTA AZIENDALE SU GOMMA

	2016	2017	2018
<b>Totale consumi energia (GJ)</b>	<b>1.034.861</b>	<b>998.702</b>	<b>946.453</b>
di cui:			
Gasolio	422.061	739.837	719.274
Gas metano	55.890	60.553	46.737
GPL	1.693	23.351	22.287
Benzina	553.678	173.279	157.205
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.539	1.682	950
<b>Emissioni dirette – Scope 1 (t CO<sub>2</sub> e)</b>	<b>68.737</b>	<b>68.351</b>	<b>65.379</b>
<b>Emissioni indirette – Scope 2 (t CO<sub>2</sub> e)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE DELLA LOGISTICA SU GOMMA IN APPALTO**

	2016	2017	2018
<b>Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)</b>	<b>1.861.003</b>	<b>1.675.733</b>	<b>1.395.456</b>
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	131.004	117.444	98.808

\* I mezzi della logistica su gomma in appalto sono alimentati a gasolio.

**DATI SULLA FLOTTA PER IL TRASPORTO AEREO**

	2016	2017	2018
Numero mezzi	28	25	23
Mail (ore)	2.648	3.247	4.823
Charter (ore)	4.985	9.512	2.799

**[GRI 302-1; GRI 305-1] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E *CHARTER\****

	2016	2017	2018
<b>Totale energia interna al Gruppo (GJ)</b>	<b>919.688</b>	<b>1.104.614</b>	<b>343.341</b>
Emissioni dirette – Scopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	66.861	80.498	25.020

\* Include i voli effettuati da Alitalia per Poste Italiane.

**[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E *CHARTER* IN APPALTO**

	2016	2017	2018
<b>Totale energia esterna al Gruppo (GJ)</b>	<b>508.371</b>	<b>538.845</b>	<b>379.090</b>
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	36.958	39.268	27.626

## 6. Evoluzione prevedibile della gestione

Il Gruppo Poste Italiane continuerà a essere impegnato nell'attuazione degli obiettivi delineati nel Piano quinquennale *Deliver 2022*, approvato dal CdA il 26 febbraio 2018 e, con specifico riferimento al 2019, sarà focalizzato sugli obiettivi del *budget 2019* approvato dal Consiglio di Amministrazione del 19 marzo 2019 e presentato al mercato.

La *Strategic Business Unit* di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** sarà impegnata nel completamento dell'implementazione del nuovo modello di *Joint delivery*, che prevede la riorganizzazione di circa 405 centri di recapito addizionali nell'anno, oltre ai 350 implementati nel 2018; proseguirà l'impiego di nuove tecnologie di automazione a supporto dei processi produttivi con l'obiettivo di aumentare efficienza e qualità dei processi di smistamento (entrata in esercizio dell'*hub* di Bologna, di ulteriori nuovi impianti sia c.d. "mixed mail" che per le lavorazioni dei pacchi, nonché avvio della realizzazione di ulteriori 2 hub a Milano e Roma per lo smistamento dei pacchi), massimizzando le sinergie del *network* logistico-produttivo e valorizzando tutti gli asset disponibili del Gruppo, nonché migliorare il posizionamento competitivo sul mercato dei pacchi cogliendo le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Inoltre, nell'ambito del percorso di evoluzione della propria flotta aziendale per il recapito, il Gruppo sta introducendo mezzi alternativi ad alimentazione elettrica (veicoli a tre ruote), in grado di migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro, valorizzando altresì il percorso di "mobilità ecologica" già intrapreso negli ultimi anni con l'introduzione nella flotta aziendale di quadricicli elettrici.

In data 8 marzo 2019 è stato sottoscritto un accordo con le Organizzazioni Sindacali che ha riguardato i principali progetti di riorganizzazione negli ambiti organizzativi della Logistica, delle Strutture di staff centrali e territoriali e della rete degli Uffici Postali.

In ambito Logistica sono previsti 150 milioni di euro di investimenti in automazione nell'arco di piano e l'implementazione della *lean production* che permetteranno una riduzione di almeno 1.600 FTE nel 2019 tra stabilimenti e lavorazioni interne.

In ambito *Staff* centrali e territoriali è prevista una riduzione di almeno 650 FTE.

Infine, con riferimento alla rete degli Uffici Postali, sono previsti interventi di ottimizzazione organizzativa che coinvolgeranno almeno 1.400 FTE a seguito della riorganizzazione territoriale in macro aree avvenuta nel corso del 2018 e dei progetti da realizzare nel corso del 2019.

Tali interventi saranno supportati da adeguati incentivi, in continuità con le consolidate politiche di esodo volontario, e, ove previsto, da percorsi di riconversione (passaggi a *part time*, mobilità volontaria territoriale o professionale).

L'accordo ha inoltre previsto interventi di politiche attive per il 2019 per oltre 3.800 risorse con 2.000 stabilizzazioni di CTD, 920 conversioni di lavoratori *part time* in *full time*, 500 assunzioni di specialisti e 420 assunzioni di nuovi *part time* tra stabilimenti e Uffici Postali.

In coerenza con l'obiettivo strategico di diventare, attraverso la creazione della nuova *Strategic Business Unit* **Pagamenti, Mobile e Digitale**, il principale ecosistema dei pagamenti in Italia e assicurare la convergenza tra pagamenti e mobile e tra canali fisici e digitali, PostePay S.p.A. intende guidare il cambiamento delle abitudini dei consumatori, delle imprese e della Pubblica Amministrazione con la creazione di nuovi prodotti e servizi integrati, soprattutto nell'*acquiring*, nell'*e-commerce* e nei pagamenti mobili e digitali.

Nel 2019 sono previste diverse iniziative volte a evolvere l'offerta attuale di carte Postepay e a introdurre nuovi prodotti e servizi innovativi oltre alla commercializzazione del nuovo prodotto Postepay Connect avviata alla fine del 2018, traguardando al 31 dicembre 2018 uno *stock* complessivo di circa 40mila.

A tale riguardo sono già state avviate le attività di sviluppo della nuova offerta di Postepay Junior e Postepay Io Studio volta a offrire nuove funzionalità di *parental control* per i genitori, nonché servizi di ricarica semplificata tra genitore e figlio, che saranno disponibili già a partire dal primo trimestre del 2019.



Nei servizi **Finanziari**, il Gruppo proseguirà nell'attuazione delle attività volte alla valorizzazione della base clienti, della rete distributiva e del *brand*. Il Risparmio postale continuerà a beneficiare dell'Accordo triennale sottoscritto con Cassa depositi e prestiti nel mese di dicembre 2017, efficace a partire dall'esercizio 2018.

Inoltre, proseguiranno le strategie di ampliamento della distribuzione dei prodotti finanziari con l'obiettivo di soddisfare al meglio le diverse esigenze della clientela.

Infine, con riferimento alla strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari, questa sarà mirata alla stabilizzazione del rendimento complessivo.

Il Gruppo Assicurativo **Poste Vita** proseguirà nel 2019, coerentemente con le linee strategiche delineate nel piano "Deliver 2022", con l'offerta integrata di prodotti di risparmio e investimento al fine di consolidare la propria posizione nel comparto assicurativo vita grazie anche a un ribilanciamento progressivo della produzione verso prodotti a maggiore valore aggiunto (Multiramo e *Unit-linked*), caratterizzati da un profilo rischio rendimento comunque moderato, compatibile con le caratteristiche della clientela del Gruppo. Anche nel comparto Danni, in continuità con l'esercizio 2018, il Gruppo supporterà gli obiettivi di crescita rappresentati nel piano strategico con particolare interesse al mercato del *Welfare* e al settore danni non auto con un focus sui prodotti di protezione dei beni (lancio del nuovo prodotto "Posta Protezione Casa 360" che ha introdotto le coperture sulle garanzie legate alle catastrofi naturali) e di sostegno e completamento dell'offerta su finanziamenti e mutui.

Infine, con riferimento al comparto Auto nel corso del 2018 Poste Italiane ha valutato il mercato e potenziali *partnership* e nel 2019 prevede di avviare un progetto pilota per distribuire polizze auto ai dipendenti del Gruppo.

# 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

## Introduzione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la “Dichiarazione”) 2018 di Poste Italiane è stata redatta in accordo al Piano strategico ESG del Gruppo che si basa su 6 pilastri fondamentali di sostenibilità riconducibili agli ambiti ambientale (E), sociale (S) e *governance* (G), il cui obiettivo è la creazione di valore di lungo termine per gli *stakeholder*.

La conformità alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016 (il “Decreto”) è garantita, oltre all’informativa integrata fornita dalla DNF, anche tramite il rinvio ad altre sezioni del Bilancio Integrato e altri documenti societari, qualora le informazioni siano già in essi contenute o per ulteriori approfondimenti. Nello specifico:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione è illustrato nei paragrafi “L’integrazione della sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane”, “Il modello di *business* di Poste Italiane” e “Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane”, dove è descritto il modo in cui l’organizzazione, grazie alle attività di *business*, genera i risultati che mirano a raggiungere gli obiettivi strategici e creare valore nel breve, medio e lungo termine;
- la gestione dei rischi, attuata attraverso il modello di *Risk Management* di Gruppo (RMG) basato sul *framework Enterprise Risk Management* (ERM), è descritta nei paragrafi “Temi rilevanti di Poste Italiane” e “Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane” in cui vengono descritti con maggior dettaglio i principali rischi non finanziari associati ai temi materiali, i possibili impatti e le relative modalità di gestione;
- le politiche aziendali sono descritte all’interno del paragrafo “Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo” che definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Poste Italiane. Inoltre, all’interno del paragrafo “Obiettivi, modalità di gestione e principali *performance* conseguite nei pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo” vengono riportati, in corrispondenza dei relativi paragrafi legati a ciascun tema materiale, gli obiettivi strategici e le modalità operative con cui realizzarli;
- le *performance* sono illustrate nei paragrafi nel paragrafo “Obiettivi, modalità di gestione e principali *performance* conseguite nei pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo” in cui sono rappresentate le principali iniziative dell’anno e nel paragrafo “Tavole degli indicatori” sono riportati i risultati dell’ultimo triennio.

La tabella di raccordo che segue evidenzia i contenuti informativi richiesti dal Decreto e il relativo posizionamento all’interno del Bilancio Integrato o in altri documenti societari.

<b>AMBITI DEL D.LGS. 254/2016</b>	<b>PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF</b>	<b>TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2018</b>
Modello di gestione aziendale e organizzazione [Art. 3, comma 1, lettera a]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temi rilevanti di Poste Italiane</li> <li>■ L'integrazione della sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane</li> <li>■ Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane</li> <li>■ Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane</li> <li>■ Strategia commerciale multicanale</li> </ul>	RCG ■ 3. Modello di governo societario - Organizzazione della Società ■ 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica ■ 7. Comitati ■ 8. Collegio Sindacale; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs n. 231/2001 ■ 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs n.231/2001
Politiche praticate dall'impresa [Art. 3, comma 1, lettera b]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo</li> </ul>	
Principali rischi e relative modalità di gestione [Art. 3, comma 1, lettera c]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temi rilevanti di Poste Italiane</li> <li>■ Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane</li> </ul>	RCG ■ 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>■ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>	RCG ■ 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tutela dei diritti umani in azienda</li> <li>■ Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>■ Formazione e sviluppo del personale</li> <li>■ <i>Welfare</i> e benessere del personale</li> <li>■ Relazioni con le parti sociali</li> <li>■ Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>	-
Rispetto dei diritti umani [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>■ Tutela dei diritti umani in azienda</li> <li>■ Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>	-
Ambiente [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>■ Impatti ambientali degli immobili</li> <li>■ Impatti ambientali della logistica</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>	-
Sociale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>■ Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</li> <li>■ Dialogo e trasparenza con le istituzioni</li> <li>■ Inclusione finanziaria</li> <li>■ Qualità e <i>Customer Experience</i></li> <li>■ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>■ Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i></li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>■ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>■ Tavole degli indicatori</li> </ul>	-

Oltre a quanto riportato sopra in tabella, il contenuto della DNF è integrato dal paragrafo "Organizzazione e settori di attività del Gruppo".

## Principi e criteri di reporting

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Poste Italiane è stata predisposta in conformità al D.Lgs. 254/2016 e in accordo agli *standard* più diffusi a livello internazionale: i GRI *Standards* della *Global Reporting Initiative* secondo l'opzione "in accordance – Core", pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI) nel 2016 e comprensivi del supplemento dedicato al settore *Financial Services* emesso nel 2013 dal GRI ("*Financial Services Sector Disclosures*").

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2018 e costituisce il Bilancio Integrato di Poste Italiane, redatto sulla base dei principi contenuti nell'*International Framework* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

La DNF è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2019 e, ai sensi dell'art.3, comma 10, del Decreto, è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Per la definizione dei contenuti della DNF sono stati seguiti i principi di rendicontazione dei GRI *Standards*, tra cui il principio di materialità per l'identificazione degli aspetti significativi da rendicontare (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "TemI rilevanti di Poste Italiane") e la presentazione delle *performance* conseguite dal Gruppo in riferimento a tali aspetti e agli obiettivi di sostenibilità. In particolare, in considerazione del principio di rilevanza, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Poste Italiane e alla loro rilevanza per gli *stakeholder*, determinati attraverso un processo strutturato di analisi di materialità.

Per ciascun tema materiale è stato riportato, quando presente, un modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2018 e i trend di *performance* al triennio 2016–2018, laddove disponibili. Le informazioni qualitative e quantitative derivano dai sistemi informativi aziendali del Gruppo e da un sistema di *reporting* non-finanziario appositamente implementato per soddisfare i requisiti del GRI *Sustainability Reporting Standards* e sono rappresentativi dei diversi ambiti del Decreto, nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti prodotti da Poste Italiane. I dati sono stati elaborati mediante calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, mediante stime. I dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all'organizzazione - in particolare, i dati sui consumi di energia elettrica (per la salvaguardia e relativi ai *Data Center* non gestiti direttamente), del gas metano, di gasolio, GPL e del teleriscaldamento delle strutture immobiliari del Gruppo - e dei consumi idrici che sono stati calcolati considerando i costi sostenuti e la tariffa media. I consumi collegati alla logistica sono tutti stimati sulla base delle percorrenze e/o dal consumo medio dei mezzi e dal carico trasportato, a eccezione delle auto dedicate alla logistica di ultimo miglio.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Elenco delle partecipazioni consolidate integralmente"<sup>33</sup>. Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. All'interno della DNF è utilizzato il termine "Poste Italiane", "Gruppo" o "Azienda" per indicare il Gruppo Poste Italiane.

Tutti gli indicatori GRI pubblicati sono elencati nell'Indice dei contenuti GRI *Standards*, in cui si dà conto anche delle eventuali limitazioni rispetto ai requisiti previsti (si veda il paragrafo "Indice dei contenuti GRI - *Standards* (GRI *Content Index*)).

Per identificare il contributo di Poste Italiane al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, è stato svolto un raccordo tra i *target* perseguiti da Poste Italiane, gli indicatori GRI *Standards* e gli SDGs seguendo le indicazioni del documento "SDG *Compass*" messo a punto da GRI, UN *Global Compact* e WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*), approfondito da un'analisi dei singoli Obiettivi e relativi 169 *target* ad essi connessi.

La tabella seguente delinea le relazioni tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali di Poste Italiane e i GRI *Standards* corrispondenti e illustra, per ogni tema materiale, il relativo impatto generato sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

33. I dati della società in liquidazione Poste Tributi, avente tre dipendenti, sono stati forniti in riferimento all'organico.

**TABELLA DI CORRELAZIONE TRA AMBITI DEL DECRETO, TEMI MATERIALI DI SOSTENIBILITÀ PER POSTE ITALIANE E GRI STANDARDS**

<b>Ambiti del D.Lgs. 254/2016</b>	<b>Temati materiali</b>	<b>GRI Standards</b>	<b>Perimetro interno</b>	<b>Perimetro esterno</b>
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza	■ GRI 205 <i>Anticorruption</i>	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e <i>Business Partner</i>
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	■ GRI 404 <i>Training and Education</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Formazione e sviluppo del personale	■ GRI 404 <i>Training and Education</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	■ GRI 401 <i>Employment</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Relazioni con le parti sociali	■ GRI 402 <i>Labor/Management Relations</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Salute e sicurezza sul lavoro	■ GRI 403 <i>Occupational Health and Safety</i>	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e <i>Business Partner</i>
Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti umani in azienda	■ GRI 405 <i>Diversity and Equal Opportunity</i> ■ GRI 412 <i>Human Rights Assessment</i>	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e <i>Business Partner</i>
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	■ GRI 301 <i>Materials</i>	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e <i>Business Partner</i>
	Impatti ambientali degli immobili	■ GRI 301 <i>Materials</i> ■ GRI 302 <i>Energy</i> ■ GRI 303 <i>Water</i> ■ GRI 305 <i>Emissions</i> ■ GRI 306 <i>Effluents and Waste</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Impatti ambientali della logistica	■ GRI 301 <i>Materials</i> ■ GRI 302 <i>Energy</i> ■ GRI 305 <i>Emissions</i> ■ GRI 306 <i>Effluents and Waste</i>	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e <i>Business Partner</i>
Sociale	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	■ GRI 203 <i>Indirect Economic Impacts</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Inclusione finanziaria	■ FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Gruppo Poste Italiane	-
	Qualità e <i>Customer Experience</i>	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i>	■ GRI 418 <i>Customer Privacy</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	■ FS 11 <i>Percentage of asset positive and negative environmental/social screening</i>	Gruppo Poste Italiane	-
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	■ FS 11 <i>Percentage of asset positive and negative environmental/social screening</i>	Gruppo Poste Italiane	-

# Indice dei contenuti GRI-Standards (GRI Content Index)

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>		
<b>GRI 102: INFORMATIVA STANDARD GENERALE</b>		
<b>GRI 102: Standard generali</b>	<b>Profilo dell'organizzazione</b>	
	102-1 Nome dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato
	102-2 Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Relazione sulla Gestione: Organizzazione e settori di attività del Gruppo
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Relazione Finanziaria Annuale: quarta di copertina
	102-4 Nome e numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Strategia Commerciale Multicanale
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	Relazione sulla Gestione: 4. <i>Governance</i> e modello di <i>risk management</i> integrato
	102-6 Mercati serviti	Relazione Sulla Gestione: Organizzazione e settori di attività del Gruppo; Strategia Commerciale Multicanale
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo; Tavole degli indicatori - Valorizzazione delle persone  Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>governance</i> e assetti proprietari
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori - Tutela dei diritti umani in azienda
	102-9 Descrizione della catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
	102-10 Variazioni significative nel corso del periodo di riferimento dell'organizzazione e della catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Operazioni Societarie Interventive 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
	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.
	102-12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte relativi alla sostenibilità	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo
	102-13 Appartenenza come membro ad associazioni e organizzazioni nazionali o internazionali	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo; Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Relazioni con le parti sociali
	<b>Strategia</b>	
102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	
102-15 Principali impatti, rischi e opportunità	Relazione sulla Gestione: I Temi rilevanti di Poste Italiane; Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	<b>Etica e Integrità</b>	
	102-16 Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Modello di <i>risk management</i> e analisi dei rischi; Integrità e trasparenza
	<b>Corporate Governance</b>	
	102-18 Struttura di governo dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo  Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo rischi e sostenibilità
	102-19 Processo per la delega dei poteri in ambito economico, sociale e ambientale dal più alto organo di governo verso i dirigenti e altri impiegati	Relazione sulla Gestione: Modello di <i>risk management</i> e analisi dei rischi
	102-20 Responsabilità a livello dirigenziale sui temi economici, ambientali e sociali	
	102-21 Consultazione degli <i>stakeholder</i> sui temi economici, ambientali e sociali	
	102-22 Composizione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Relazione sulla gestione: Organi di Amministrazione e Controllo; Tavole degli indicatori – Valorizzazione delle persone; <i>Link</i> : <a href="https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html">https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html</a>  Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità
	102-23 Presidente del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato
	102-24 Nomina e selezione del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123- <i>bis</i> , 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- <i>bis</i> , comma 2, lett. d)- <i>bis</i> , TUF)
	102-25 Conflitti di interesse	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123- <i>bis</i> , comma 2, lett. a), TUF)
	102-26 Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di obiettivi, valori e strategie su temi economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato; 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità.
	102-27 Misure prese per sviluppare ed accrescere le conoscenze del più alto organo di governo sui temi economici, sociali e ambientali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123- <i>bis</i> , comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti; 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati
	102-28 Valutazione delle <i>performance</i> dei componenti del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123- <i>bis</i> , comma 2, lett. d), TUF)
	102-30 Efficacia del processo di gestione dei rischi economico, ambientali, sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità
	102-31 Frequenza del controllo del più alto organo di governo su aspetti economici, ambientali, sociali, inclusi rischi e opportunità	
	102-33 Processo per la comunicazione di eventi critici al più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123- <i>bis</i> , comma 1, lett. e), TUF); 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità.
	102-36 Processo per la determinazione della remunerazione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	
	102-40 Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
	102-41 Accordi collettivi di contrattazione	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali
	102-42 Processo di identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere attività di coinvolgimento	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> ; Qualità e <i>Customer Experience</i>
	102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e relative azioni	Relazione sulla Gestione: Le considerazioni emerse durante il Multi- <i>stakeholder</i> Forum 2018; Qualità e <i>Customer Experience</i>
	<b>Pratiche di rendicontazione</b>	
	102-45 Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-46 Definizione dei contenuti inclusi nel <i>report</i> e del perimetro dei temi contenuti nel <i>report</i>	Relazione sulla Gestione: Temi rilevanti di Poste Italiane; 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-47 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: Temi rilevanti di Poste Italiane
	102-48 Ridefinizione delle informazioni fornite nei <i>report</i> precedenti e motivazione di tali riformulazioni	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori. La ridefinizione delle informazioni fornite nella Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2017 riguardano i seguenti indicatori: 303-1, 305-1, 305-2, 305-3 e 403-2. Le motivazioni di tali riformulazioni sono presenti in nota nelle relative tabelle di raccolta dati
	102-49 Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-50 Periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-51 Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità più recente	Dichiarazione non Finanziaria 2017 Bilancio di Sostenibilità 2017
	102-52 Periodicità di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-53 Contatti utili per richiedere informazioni sul <i>report</i>	Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare: Poste Italiane S.p.A. Funzione <i>Corporate Affairs</i> /Governare dei Rischi di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia
	102-54 Dichiarazione di conformità agli <i>Standard</i> GRI	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario
	102-55 GRI <i>content index</i>	Relazione sulla Gestione: Indice dei contenuti GRI- <i>Standards</i> (GRI <i>Content Index</i> )
	102-56 <i>Assurance</i> esterna	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario









GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissioni
<b>Temî materiali</b>			
<b>GRI 200: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICI</b>			
<b>Performance economica</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 201: Performance Economica</b>	201-1 Valore economico diretto, generato e distribuito	Relazione sulla Gestione: Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane	
<b>Impatti economici indiretti</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti</b>	203-1 Investimenti nella comunità	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	Informazione non disponibile. L'attuale sistema di reporting non ha permesso di riportare gli investimenti nella comunità per il biennio 2016-2017. Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione.
<b>Anticorruzione</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Integrità e trasparenza	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 205: Anticorruzione</b>	205-1 Operazioni a rischio corruzione	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
	205-3 Eventuali episodi di corruzione riconosciuti e attività migliorative implementate	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>GRI 300: INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI</b>			
<b>Materiali</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento; Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 301: Materiali</b>	301-1 Materiali usati per peso e volume	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	


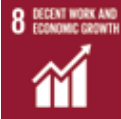



GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissioni
<b>Energia</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Impatti ambientali degli immobili; Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 302: Energia</b>	302-1 Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
	302-2 Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Acqua</b>			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Impatti ambientali degli immobili	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 303: Acqua	303-1 Prelievi idrici per fonte	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Emissioni</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Impatti ambientali degli immobili; Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 305: Emissioni</b>	305-1 Emissioni GHG dirette (Scopo 1)	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
	305-2 Emissioni GHG indirette (Scopo 2)	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
	305-3 Altre emissioni GHG indirette (Scopo 3)	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Effluenti e rifiuti</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Impatti ambientali degli immobili; Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 306: Effluenti e rifiuti</b>	306-2 Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Valutazione ambientale dei fornitori</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento; Tavole degli indicatori	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 400: INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALI</b>			
<b>Occupazione</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; <i>Welfare</i> e benessere del personale	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 401: Occupazione</b>	401-2 <i>Benefit</i> forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o <i>part-time</i>	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	






GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissioni
<b>Relazioni industriali</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Relazioni con le parti sociali	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 402: Relazioni industriali</b>	402-1 Periodo minimo di preavviso legato a cambiamenti organizzativi	Per Poste Italiane e per le società del Gruppo firmatarie del CCNL di Poste Italiane, il periodo di preavviso per la comunicazione al personale di cambiamenti significativi è di quattro settimane (25 giorni lavorativi successivi alla data fissata per il primo incontro con le OO.SS., comprensivi del sabato) per il confronto a livello nazionale. Inoltre, sono previste due settimane ulteriori (13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per la validazione dell'eventuale intesa da parte del Coordinamento Risorse Umane e una eventuale settimana aggiuntiva (7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per il confronto a livello territoriale. In aggiunta, all'interno dell'Articolo 2 (Assetti Contrattuali) del CCNL 30 novembre 2017 sono riportati i dettagli relativi al periodo di notifica e le procedure di consultazione e negoziazione con le OO.SS..	
<b>Salute e sicurezza</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Salute e sicurezza sul lavoro	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 403: Salute e sicurezza</b>	403-2 Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di decessi collegati all'attività lavorativa	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	Informazione non disponibile. L'attuale sistema di reporting non ha permesso di riportare la disclosure sulle ditte appaltatrici. Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione.
<b>Formazione e istruzione</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Formazione e benessere del personale; Pari opportunità nei percorsi di carriera	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 404: Formazione</b>	404-1 Numero di ore di formazione medie annuali fornite ai dipendenti	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni sulle prestazioni e sullo sviluppo della carriera	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissioni
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Tutela dei diritti umani in azienda	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità</b>	405-1 Diversità nella composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Valutazione sui diritti umani</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Lavorare con trasparenza e integrità; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 412: Valutazione sui diritti umani</b>	412-1 Attività sottoposte a valutazione del rispetto dei diritti umani	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Valutazione sociale dei fornitori</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>Privacy dei clienti</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Sicurezza informatica e continuità del <i>business</i>	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
<b>GRI 418: Privacy dei clienti</b>	418-1 Numero di reclami documentati relativi alla violazioni della <i>privacy</i> e alla perdita dei dati dei consumatori	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	
<b>Active ownership</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a screening negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2018, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR - le Società del Gruppo Poste Italiane operanti nel settore degli investimenti - hanno sottoposto i propri portafogli alla valutazione sociale ed ambientale da parte di un ente terzo. Tale valutazione ha riguardato il 99% dell'AuM complessivo di Poste Vita e l'80% dell'AuM complessivo di BancoPosta Fondi SGR.	
<b>Comunità locali</b>			
<b>GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale</b>	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	Relazione sulla Gestione: La Matrice di Materialità; La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane; Inclusione finanziaria	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori	

# Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI Standards

SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p><b>Goal 1 – Povertà Zero</b></p> <p>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accesso ai servizi finanziari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FS14</li> </ul>
 <p><b>Goal 2 – Fame Zero</b></p> <p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investimenti in infrastrutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 201-1</li> </ul>
 <p><b>Goal 3 – Salute e benessere</b></p> <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità dell'aria</li> <li>■ Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 305-1</li> <li>■ 305-2</li> <li>■ 305-3</li> <li>■ 403-2</li> </ul>
 <p><b>Goal 4 – Istruzione di qualità</b></p> <p>Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formazione e istruzione professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 404-1</li> <li>■ 404-3</li> </ul>
 <p><b>Goal 5 – Uguaglianza di genere</b></p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Parità di genere</li> <li>■ Investimenti in infrastrutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 405-1</li> <li>■ 201-1</li> <li>■ 203-1</li> </ul>
 <p><b>Goal 6 – Acqua pulita e igiene</b></p> <p>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prelievo sostenibile dell'acqua</li> <li>■ Rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 303-1</li> <li>■ 306-2</li> </ul>

SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p><b>Goal 7 – Energia pulita e accessibile</b></p> <p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Efficienza energetica</li> <li>■ Investimenti in infrastrutture</li> <li>■ Energia rinnovabile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 302-1</li> <li>■ 302-2</li> <li>■ 201-1</li> <li>■ 203-1</li> <li>■ 302-1</li> <li>■ 302-2</li> </ul>
 <p><b>Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica</b></p> <p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accesso ai servizi finanziari</li> <li>■ Diversità e pari opportunità</li> <li>■ Guadagni, salari e benefici</li> <li>■ <i>Performance</i> economica</li> <li>■ Formazione e istruzione professionale</li> <li>■ Efficienza energetica</li> <li>■ Efficienza nei materiali utilizzati</li> <li>■ Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FS14</li> <li>■ 405-1</li> <li>■ 401-2</li> <li>■ 201-1</li> <li>■ 404-1</li> <li>■ 404-3</li> <li>■ 302-1</li> <li>■ 302-2</li> <li>■ 301-1</li> <li>■ 403-2</li> </ul>
 <p><b>Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture</b></p> <p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investimenti in infrastrutture</li> <li>■ Ricerca e sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 201-1</li> <li>■ 203-1</li> <li>■ 201-1</li> </ul>
 <p><b>Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze</b></p> <p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accesso ai servizi finanziari</li> <li>■ Sviluppo economico in aree ad alta povertà</li> <li>■ Finanza responsabile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FS14</li> <li>■ 203-1</li> <li>■ FS11</li> </ul>
 <p><b>Goal 11 – Città e comunità sostenibili</b></p> <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investimenti in infrastrutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 201-1</li> <li>■ 203-1</li> </ul>

SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p><b>Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili</b></p> <p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità dell'aria</li> <li>■ Efficienza energetica</li> <li>■ Uso efficiente / riciclo dei materiali</li> <li>■ Rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 305-1</li> <li>■ 305-2</li> <li>■ 305-3</li> <li>■ 302-1</li> <li>■ 302-2</li> <li>■ 301-1</li> <li>■ 306-2</li> </ul>
 <p><b>Goal 13 – Agire per il clima</b></p> <p>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Efficienza energetica</li> <li>■ Emissioni GHG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 302-1</li> <li>■ 302-2</li> <li>■ 305-1</li> <li>■ 305-2</li> <li>■ 305-3</li> </ul>
 <p><b>Goal 14 – La vita sott'acqua</b></p> <p>Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Acidificazione degli oceani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 305-1</li> <li>■ 305-2</li> <li>■ 305-3</li> </ul>
 <p><b>Goal 15 – La vita sulla terra</b></p> <p>Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Degrado delle foreste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 305-1</li> <li>■ 305-2</li> <li>■ 305-3</li> </ul>
 <p><b>Goal 16 - Pace, giustizia e istituzioni forti</b></p> <p>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anti-corrruzione</li> <li>■ Protezione della <i>privacy</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 205-1</li> <li>■ 205-3</li> <li>■ 418-1</li> </ul>

## 8. Proposte deliberative

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti di approvare il progetto di Bilancio dell'esercizio 2018 di Poste Italiane S.p.A. (comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta), corredato dalla Relazione degli Amministratori sulla gestione.

In coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi annunciata, il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea ordinaria degli Azionisti:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 596.808.586 euro a disposizione della Società;
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2018 di Poste Italiane S.p.A. di 583.766.266 euro, come segue:
  - alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, di 0,441 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione alla data di stacco cedola, escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data;
  - quanto residuerà a seguito della predetta distribuzione in favore degli Azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo".
- di porre in pagamento l'indicato dividendo dell'esercizio 2018 di 0,441 euro per azione ordinaria – al lordo delle eventuali ritenute di legge – a decorrere dal 26 giugno 2019, con "data stacco" della cedola n. 4 coincidente con il 24 giugno 2019 e record date (ossia, data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso, ai sensi dell'art. 83-terdecies del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 e dell'art. 2.6.6, comma 2, del Regolamento dei Mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A.), coincidente con il 25 giugno 2019.



## 9. Altre informazioni

### Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2018

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2018 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2018.

### Operazioni con parti correlate

Poste Italiane, con l'obiettivo di assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati ha adottato a partire dal 2015 le "Linee Guida per la gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati" in conformità sia con i principi stabiliti dalla Consob nel Regolamento n. 17221 del 12 marzo 2010 e s.m. e i., sia con le disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane nell'esercizio delle attività di BancoPosta.

In coerenza con le suddette disposizioni, le Linee Guida sono soggette a revisione con cadenza triennale, e comunque aggiornate in relazione a eventuali modifiche normative o organizzative, nonché in caso di significative variazioni del modello di *business*.

Pertanto, in data 7 novembre 2018 il Consiglio di amministrazione di Poste Italiane ha approvato le nuove Linee Guida che recepiscono, tra l'altro, con riguardo alle operazioni riferite al Patrimonio BancoPosta, le indicazioni pervenute da Banca d'Italia nell'ambito del processo autorizzativo dell'Istituto di Moneta Elettronica.

L'ambito di applicazione delle Linee Guida si differenzia a seconda della normativa applicata ovvero quanto previsto dal Regolamento Consob si applica a Poste Italiane (nell'esercizio sia delle attività postali sia di BancoPosta e nell'esecuzione di operazioni con Parti Correlate di Poste Italiane effettuate per il tramite di società controllate), mentre la disciplina emanata da Banca d'Italia si applica esclusivamente all'operatività del Patrimonio BancoPosta con soggetti collegati di Poste Italiane. La versione aggiornata delle Linee Guida è pubblicata sul sito *internet* di Poste Italiane all'indirizzo <https://www.posteitaliane.it/it/documenti-societari.html>. Il documento è riproposto, per la sezione BancoPosta, anche all'indirizzo <https://www.posteitaliane.it/it/documenti-bancoposta.html>.

### Operazioni di maggiore rilevanza concluse nel 2018

Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 settembre 2017 previo parere favorevole del Comitato parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, al 31 dicembre 2018, dodici operazioni in pronti contro termine passivi, quindici operazioni di *buy & sell back*, e sette operazioni di *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso, nonché ventiquattro operazioni di compravendita titoli di Stato.

Nell'ambito dell'operatività con Cassa depositi e prestiti, autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 ottobre 2016 previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, al 31 dicembre 2018, due operazioni in pronti contro termine passivi.

Inoltre, nell'ambito del percorso societario che ha portato alla costituzione dell'Istituto di Moneta Elettronica, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati ha espresso parere favorevole al Consiglio di Amministrazione su due contratti di maggiore rilevanza ai fini Banca d'Italia, stipulati con PostePay S.p.A.: il contratto che regola l'esternalizzazione delle attività di BancoPosta

affidate all'IMEL e l'accordo di promozione e collocamento da parte di BancoPosta dei prodotti dell'IMEL. Entrambi sono stati deliberati dal Consiglio di Amministrazione e hanno avuto efficacia a partire dal 1° ottobre 2018.

Per il dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2018.

## Prospetto di raccordo con il PN

Il Prospetto di raccordo tra il risultato e il Patrimonio netto della Capogruppo e gli analoghi valori del Gruppo al 31 dicembre 2018 comparativo con quello al 31 dicembre 2017 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2018 (Note delle voci di Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Patrimonio netto).

## Operazioni atipiche e inusuali

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali<sup>34</sup> nel corso dell'esercizio 2018.

## Indicatori alternativi di performance

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questo Resoconto, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo.

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono i seguenti:

**EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)** - indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria non operativa e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

**EBIT margin** - rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali prima degli effetti della gestione finanziaria non operativa e di quella fiscale. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

**ROE (Return on Equity)** - indicatore calcolato come rapporto tra l'Utile netto e la media del Patrimonio netto (al netto delle riserve valutative) all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento.

**CAPITALE IMMOBILIZZATO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit* inclusi i rapporti con gli altri settori.

**CAPITALE CIRCOLANTE NETTO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

34. Operazioni che per significatività/rilevanza, natura delle controparti, oggetto della transazione, modalità di determinazione del prezzo di trasferimento e tempistica dell'accadimento possono dar luogo a dubbi sulla correttezza e/o completezza delle informazioni di bilancio, sul conflitto di interesse, sulla salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché sulla tutela degli azionisti di minoranza.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit* al lordo dei rapporti con gli altri settori.

**CAPITALE INVESTITO NETTO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit* inclusi i rapporti con gli altri settori.

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO** - è la somma delle Attività finanziarie, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit* inclusi i rapporti con gli altri settori.

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE** è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'**ESMA** *European Securities and Markets Authority* (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

**COMBINED RATIO** è un indicatore di redditività che misura l'incidenza percentuale dei costi complessivi per sinistri e spese rispetto al valore dei premi di competenza e ai premi lordi contabilizzati nel periodo ed è calcolato come la somma del *Loss ratio* e dell'*Expense ratio*.

**LOSS RATIO** è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza.

**EXPENSE RATIO** è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati.

## Dati salienti delle principali società del Gruppo

I valori indicati nelle tabelle che seguono riflettono i dati patrimoniali, economici e gestionali (desunti dai *package* di consolidamento) delle principali società del Gruppo elaborati secondo i principi contabili internazionali IFRS e approvati dai Consigli di Amministrazione delle rispettive società.

### POSTEL S.P.A.

(dati in migliaia di euro)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	195.725	213.230	(17.505)	-8,2%
Risultato operativo	(20.134)	1.672	(21.806)	n.s.
Risultato netto	(16.141)	118	(16.259)	n.s.
Investimenti	6.706	7.607	(901)	-11,8%
Patrimonio netto	83.962	101.459	(17.497)	-17,2%
Organico stabile - medio	1.052	1.069	(17)	-1,6%
Organico flessibile - medio	25	20	5	25,0%

n.s.: non significativo

**SDA EXPRESS COURIER S.P.A.**

(dati in migliaia di euro)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	578.164	549.173	28.991	5,3%
Risultato operativo	(51.155)	(42.114)	(9.041)	-21,5%
Risultato netto	(39.711)	(31.990)	(7.721)	-24,1%
Investimenti	19.813	8.288	11.525	139,1%
Patrimonio netto*	22.514	(22.876)	45.390	198,4%
Organico stabile - medio	1.309	1.347	(38)	-2,8%
Organico flessibile - medio	111	85	26	30,6%

\* Il patrimonio netto comprende la ricapitalizzazione di 90 milioni di euro effettuata nell'esercizio dalla Capogruppo.

**EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.P.A.**

(dati in migliaia di euro)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	91.234	94.240	(3.006)	-3,2%
Risultato operativo	3.068	4.639	(1.571)	-33,9%
Risultato netto	431	1.843	(1.412)	-76,6%
Investimenti	271	681	(410)	-60,2%
Patrimonio netto	237.674	237.263	411	0,2%
Organico stabile - medio	28	28	-	n.s.
Organico flessibile - medio	1	-	1	n.s.

n.s.: non significativo

**MISTRAL AIR S.R.L.**

(dati in migliaia di euro)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	59.015	100.472	(41.457)	-41,3%
Risultato operativo	(5.182)	(8.950)	3.768	42,1%
Risultato netto	(4.279)	(7.611)	3.332	43,8%
Investimenti	73	172	(99)	-57,6%
Patrimonio netto*	845	(1.895)	2.740	144,6%
Organico stabile - medio	105	129	(24)	-18,6%
Organico flessibile - medio	18	56	(38)	-67,9%

\* Il patrimonio netto comprende la ricapitalizzazione di 7 milioni di euro effettuata nell'esercizio dalla Capogruppo.

**POSTE VITA S.P.A.\***

<b>(dati in migliaia di euro)</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>Esercizio 2017</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi assicurativi**	16.609.902	20.263.356	(3.653.454)	-18,0%
Risultato netto	949.761	510.172	439.589	86,2%
Attività finanziarie	126.263.345	125.626.314	637.031	0,5%
Riserve tecniche assicurative	124.965.928	123.489.910	1.476.018	1,2%
Patrimonio netto***	3.862.261	3.323.728	538.533	16,2%
Organico stabile - medio	396	388	8	2,1%
Organico flessibile - medio	3	5	(2)	-40,0%

\* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

\*\* I Premi assicurativi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

\*\*\* Nel corso dell'esercizio la società ha distribuito dividendi per 238 milioni di euro.

**POSTE ASSICURA S.P.A.\***

<b>(dati in migliaia di euro)</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>Esercizio 2017</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi assicurativi**	168.157	131.099	37.058	28,3%
Risultato netto	45.658	28.609	17.049	59,6%
Attività finanziarie	281.905	233.498	48.407	20,7%
Riserve tecniche assicurative	183.077	160.005	23.072	14,4%
Patrimonio netto	139.723	104.359	35.364	33,9%
Organico stabile - medio	59	57	2	3,5%
Organico flessibile - medio	1	-	1	n.s.

\* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

\*\* I Premi assicurativi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

n.s.: non significativo

**BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR**

<b>(dati in migliaia di euro)</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>Esercizio 2017</b>	<b>Variazioni</b>	
Commissioni attive	104.491	101.954	2.537	2,5%
Commissioni nette	45.432	54.501	(9.069)	-16,6%
Risultato netto	22.529	29.134	(6.605)	-22,7%
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	70.827	71.372	(545)	-0,8%
Patrimonio netto*	60.709	53.886	6.823	12,7%
Organico stabile - medio	54	58	(4)	-6,3%

\* Nel corso dell'esercizio la società ha distribuito dividendi per 15 milioni di euro.

**POSTEPAY S.P.A.**

<b>(dati in migliaia di euro)</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>Esercizio 2017</b>	<b>Variazioni</b>	
Ricavi, proventi e altri	431.931	234.543	197.388	84,2%
Risultato operativo	76.719	26.837	49.882	185,9%
Risultato netto	54.509	18.659	35.850	192,1%
Investimenti	30.613	26.583	4.030	15,2%
Patrimonio netto*	243.059	57.905	185.154	319,8%
Organico stabile - medio	232	213	19	8,9%
Organico flessibile - medio	-	4	(4)	n.s.

\* Nel corso dell'esercizio la società ha deliberato la distribuzione di dividendi per 9 milioni di euro. Il patrimonio netto comprende l'aumento di capitale sociale di complessivi 140 milioni di euro mediante conferimento del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento afferente il Patrimonio BancoPosta, con effetti giuridici, contabili e fiscali dal 1° ottobre 2018. Dalla medesima data PosteMobile S.p.A. ha cambiato la propria denominazione in PostePay S.p.A..  
n.s.: non significativo