

POSTE ITALIANE

SVILUPPO SOSTENIBILE, RISK E COMPLIANCE DI GRUPPO

12 aprile 2024

**LA SOSTENIBILITÀ E LA RENDICONTAZIONE DI
SOSTENIBILITÀ IN POSTE ITALIANE S.P.A.:
EVOLUZIONE E PROSPETTIVE**

IL SUCCESSO SOSTENIBILE DI POSTE ITALIANE

LE DIRETTRICI

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una **chiara strategia** sulle **tematiche ESG** e **integrarle** in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel proprio **Piano Industriale**. Il Gruppo ha adottato, una **Strategia di Sostenibilità** che si declina in un **sistema di Governance della Sostenibilità**, in un insieme di **Politiche e Linee Guida** e in un **Piano Strategico ESG**, e che contribuisce al conseguimento degli obiettivi nazionali e sovranazionali di sviluppo sociale e ambientale. Nell'ambito del più ampio quadro strategico definito dall'Azienda, tale strategia si inserisce in maniera coerente con le attività e i criteri di business di Poste Italiane.

Nell'ambito della Strategia ESG, la **Governance della Sostenibilità** assume un **ruolo centrale** nei processi decisionali, nell'ottica della **creazione di valore nel lungo termine** a beneficio non solo degli azionisti, ma anche in considerazione degli interessi degli altri stakeholder rilevanti per la società. Di seguito sono illustrati i principali organi/figure aziendali con responsabilità in ambito ESG:

Amministratore Delegato



Consiglio di Amministrazione



Comitato Sostenibilità (endoconsiliare)



Gruppo di Lavoro Interfunzionale Sostenibilità



Funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo



Il **Piano Strategico ESG** di Poste Italiane si basa su **8 Pilastri** riconducibili agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. Attraverso l'**analisi di materialità** è stato possibile identificare i **temi rilevanti** per il management e per gli stakeholder da includere nella Strategia di Sostenibilità aziendale. Ogni Pilastro prevede **obiettivi e target specifici** che contribuiscono al raggiungimento dei "Sustainable Development Goals" (SDGs) delle Nazioni Unite.



L'integrazione della **sostenibilità all'interno del sistema normativo aziendale** ha portato alla definizione di una serie di **Politiche e Linee Guida**. Tali documenti incorporano tutti i **principi**, gli **obiettivi qualitativi** e le differenti **modalità di gestione**, regolamentando in maniera sinergica le varie tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.



LE POLITICHE ESG DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

OVERVIEW

L'integrazione della Sostenibilità all'interno del sistema normativo dell'Azienda ha portato alla definizione di **20** politiche, di cui **6** di Finanza Sostenibile. A Seguire le principali:

Environmental



Social



Governance



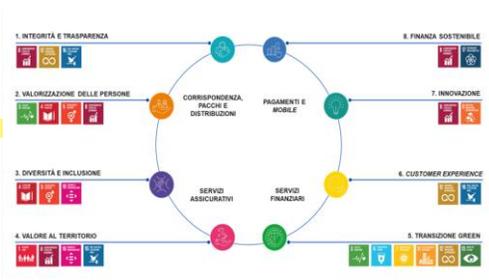
Finanza sostenibile



INTEGRAZIONE DELLA STRATEGIA ESG ALL'INTERNO DEL PIANO INDUSTRIALE DI GRUPPO

LE PRINCIPALI COMPONENTI

La **Strategia di Sostenibilità** dell'Azienda è perfettamente **integrata** nel più ampio Piano Industriale **The Connecting Platform**, attraverso la previsione di una serie di obiettivi di sostenibilità. Tale integrazione si riflette anche all'interno del **sistema di reporting aziendale**, con la rappresentazione degli **obiettivi ESG** all'interno del **Bilancio Integrato di Gruppo**. Il Piano industriale si pone l'obiettivo di portare ad una crescita responsabile e guidare la sostenibilità e l'integrità sociale delle comunità in cui opera Poste Italiane attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, ponendosi obiettivi finanziari, operativi e di sostenibilità interconnessi tra loro.



La Strategia ESG viene integrata all'interno dei progetti industriali del Gruppo



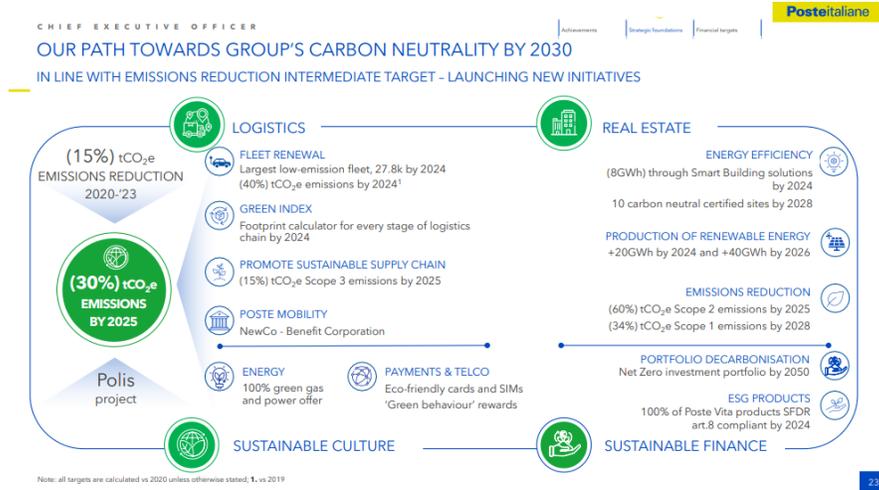
Il Piano Industriale *The Connecting Platform* integra al suo interno i temi ESG



A seguito dell'integrazione, il Piano riporta al suo interno gli obiettivi ESG di Gruppo



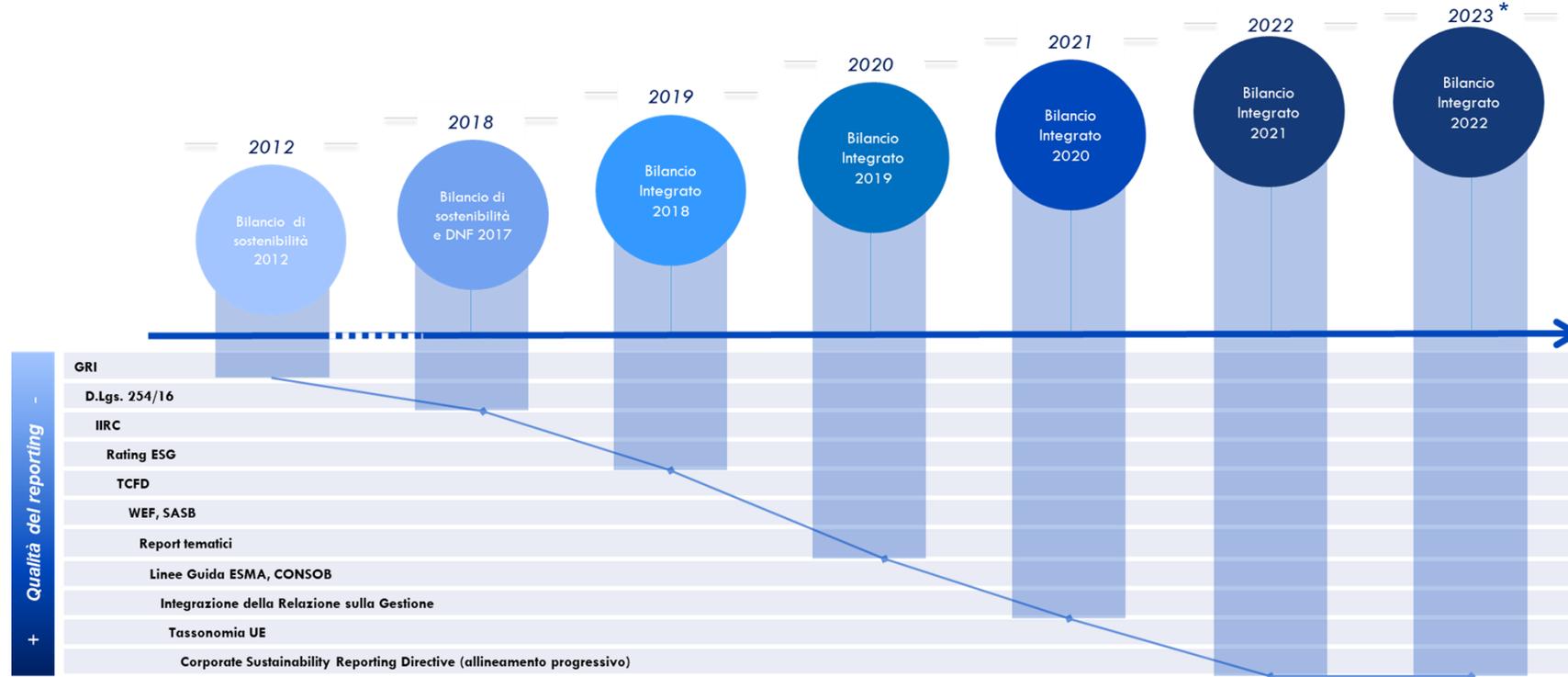
Il Bilancio Integrato di Gruppo come unico strumento integrato per tutti gli stakeholder



L'EVOLUZIONE DEL REPORTING PER MASSIMIZZARE LA TRASPARENZA

IL MODELLO DI POSTE ITALIANE

La **rendicontazione ESG** di Poste Italiane è stata progressivamente allineata agli standard e alle best practice di riferimento. A partire dal **FY 2018**, il Gruppo ha adottato un **modello di rendicontazione integrato** conforme alle linee guida dell'IIRC (The International Integrated Reporting Council). Aggiornando costantemente la propria metodologia di rendicontazione non finanziaria, il Gruppo ha sviluppato un solido approccio metodologico volto a fornire un'adeguata informativa in linea con i requisiti normativi quali il **Regolamento sulla Tassonomia UE** (ammissibilità e allineamento) e la **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**. Mantenendo un **rapporto di fiducia e trasparenza** con gli **stakeholder**, il Gruppo è in grado di rispondere anche alle **richieste del mercato finanziario** sempre più orientato a valutare le aziende secondo criteri ambientali, sociali e di governance.



* Il Bilancio Integrato 2023, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024, viene reso disponibile al pubblico entro i termini previsti dalla normativa vigente

SITO DEDICATO AL BILANCIO INTEGRATO

IL NOSTRO 2022 – HIGHLIGHTS

A partire dal 2019 Poste Italiane ha creato un **sito dedicato al Bilancio Integrato** che contiene tutte le **informazioni utili agli stakeholder**, permettendo loro di reperire tutti i dati di interesse in maniera facile e veloce.

Posteitaliane | Bilancio 2022

CHI SIAMO | RISULTATI 2022 | MOTORE DI INNOVAZIONE | CRESCITA SOSTENIBILE



La nostra **storia** nel **futuro** del Paese

- LETTERA AGLI AZIONISTI >
- VIDEO HIGHLIGHTS >
- PRESENTAZIONE DEL BILANCIO INTEGRATO >

Chi siamo



Siamo la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia, attiva nei settori della logistica, nella consegna di corrispondenza e pacchi, nei servizi finanziari e assicurativi, nei sistemi di pagamento e nella telefonia. Inoltre, il recente ingresso del Gruppo nel mercato dell'energia conferma Poste quale punto di riferimento per soddisfare i bisogni delle famiglie italiane anche legati a luce e gas.

- SETTORI DI ATTIVITÀ >
- IL NOSTRO IMPATTO >
- LA NOSTRA PRESENZA SUL TERRITORIO >
- PROGETTO POLIS >

 2,1 €mld contributi alle PA	 12,9 €mld effetto totale sul PIL	 181 mila persone occupate
---	--	---

Risultati 2022

I risultati raggiunti nel 2022, perseguiti con grande determinazione grazie alle nostre persone rafforzano la nostra reputazione ed evidenziano l'impegno concreto nella creazione di valore condiviso.

- INTEGRITÀ E TRASPARENZA**

+3,8%
gare espletate sulla base di criteri sociali (rispetto al 2021)
- TRANSIZIONE GREEN**

Obiettivo di Poste Italiane essere "Carbon neutral" entro il 2030
- VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE**

6 mln
ore di formazione erogate

RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI > RISULTATI ESG >

Creiamo valore condiviso

Affrontiamo le nuove sfide di sviluppo sostenibile portando avanti una strategia elaborata grazie all'ascolto dei nostri stakeholder e al dialogo costante sulle loro esigenze per raggiungere obiettivi comuni.

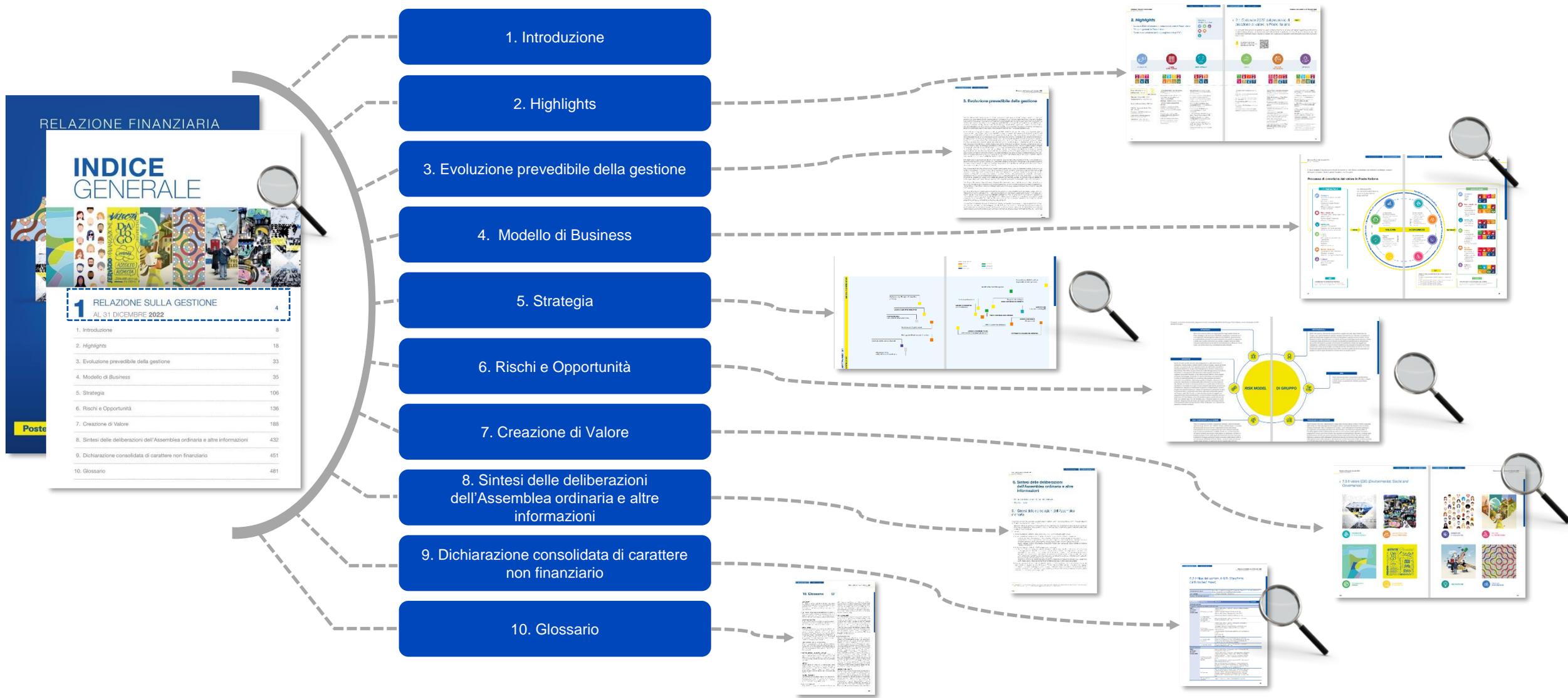


Purpose
Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il successo sostenibile, l'innovazione, digitalizzazione e la coesione sociale del Paese

- STRATEGIA DEL GRUPPO >
- MODELLO DI BUSINESS >
- TEMI MATERIALI >
- SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS >
- CAPITALI E OUTPUT >
- LA NOSTRA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ >
- IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ >

BILANCIO INTEGRATO 2022

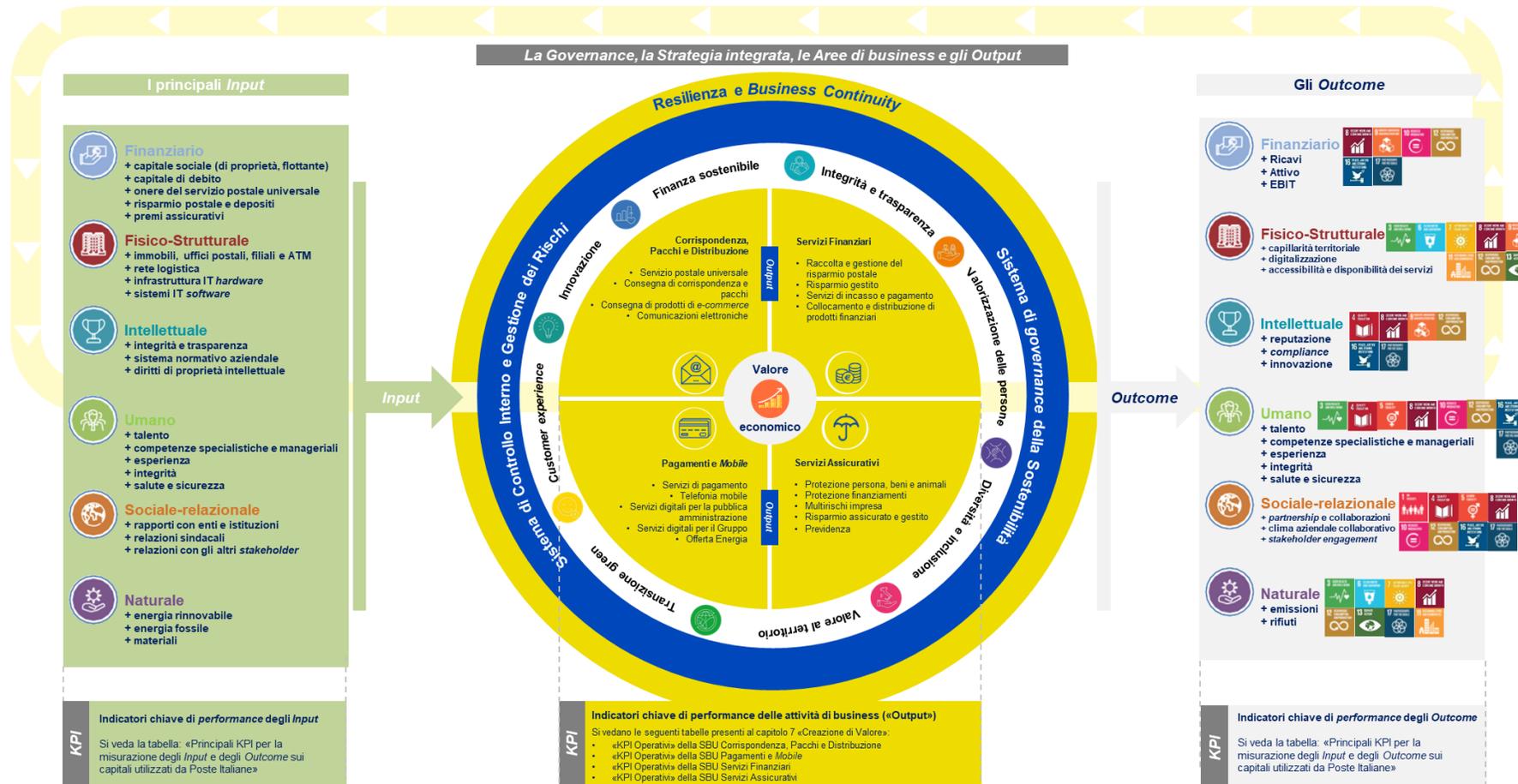
IL MODELLO DI POSTE ITALIANE



BILANCIO INTEGRATO 2022

IL MODELLO DI CREAZIONE DI VALORE DEL GRUPPO

Il filo conduttore alla base della narrazione del Bilancio Integrato 2022 è il **processo di creazione di valore di Poste Italiane**



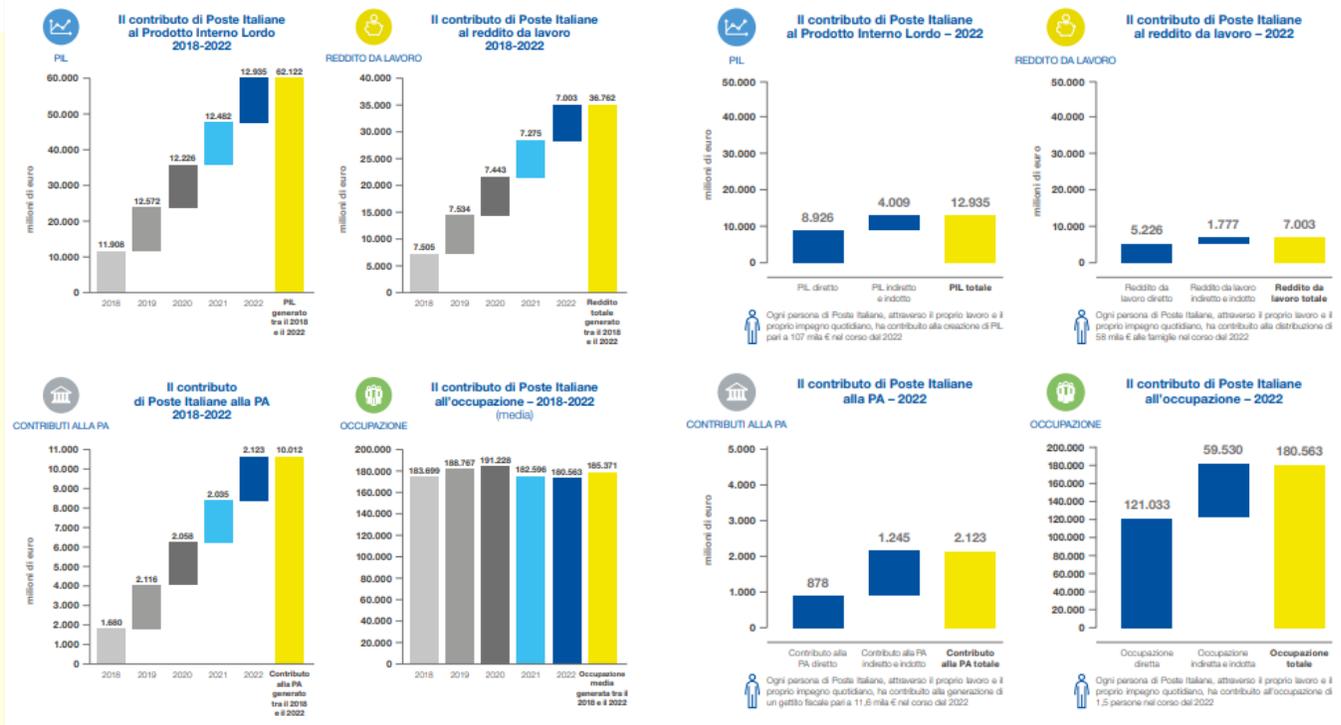
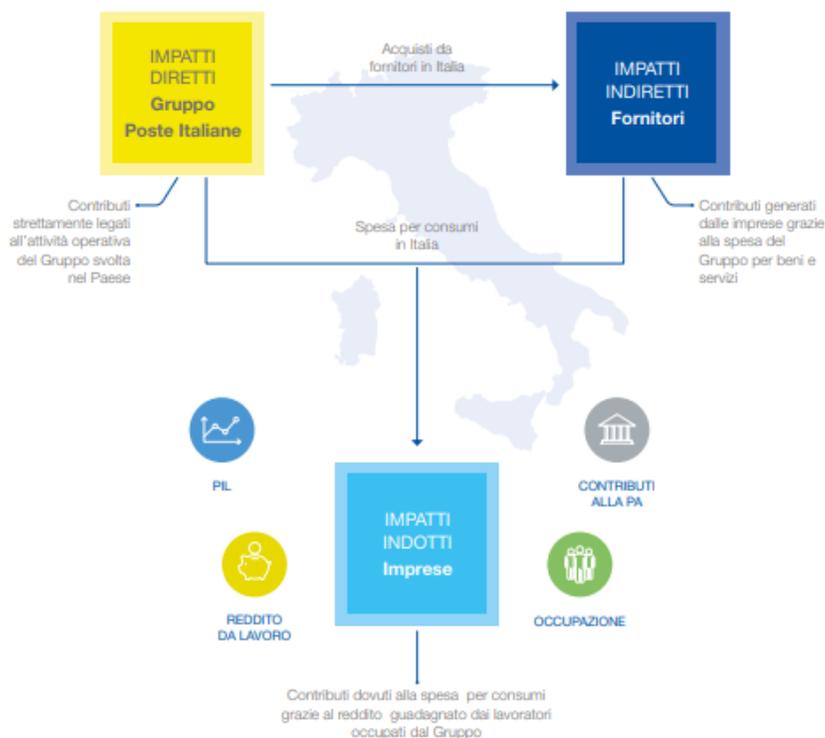
Poste Italiane ha definito il Piano Strategico in coerenza con il processo di creazione di valore che consente di rappresentare e comunicare le modalità con cui l'azienda **crea valore** a partire dagli **input** chiave fino ad arrivare agli **impatti (outcome)** del processo, tenendo in considerazione le **forme di capitale finanziario e non-finanziario** che caratterizzano il modello di business di Poste Italiane.

BILANCIO INTEGRATO 2022

IL MODELLO DI CREAZIONE DI VALORE DEL GRUPPO - STUDIO IMPATTI

Nel 2022, Poste Italiane ha generato **impatti sul Paese** in termini di **Prodotto Interno Lordo (PIL)** per un valore complessivo di **12,9 miliardi di euro**, sostenendo un totale di circa **181 mila posti di lavoro**, ha contribuito alle entrate della **Pubblica Amministrazione** con circa **2,1 miliardi di euro** in termini di **gettito fiscale**, contribuendo direttamente e indirettamente alla distribuzione di **7 miliardi di euro** in termini di **redditi ai lavoratori**.

Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



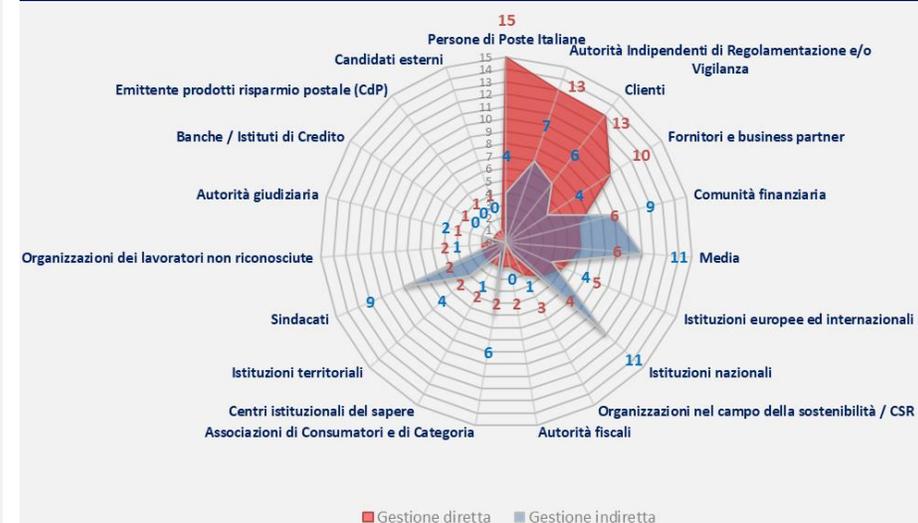
BILANCIO INTEGRATO 2022

STAKEHOLDER ANALYSIS - OVERVIEW

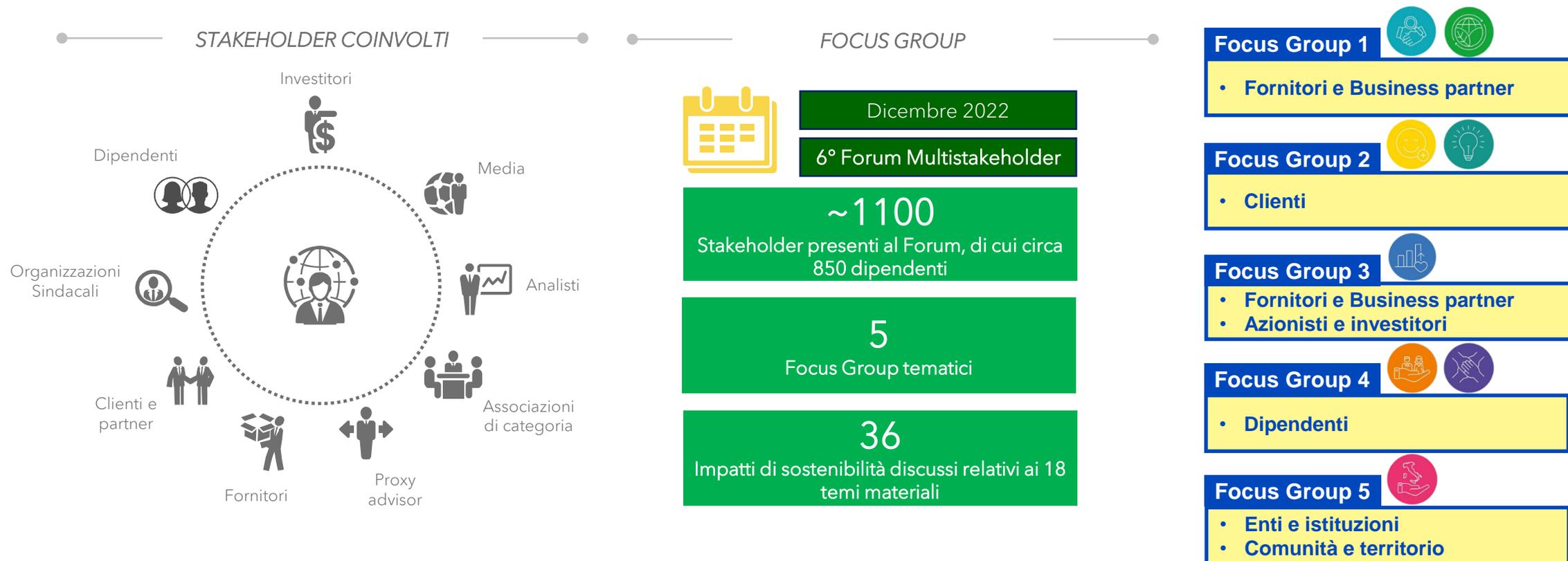
L'analisi degli stakeholder permette, da un lato, di **identificare i principali "portatori di interesse"** con cui il Gruppo Poste Italiane viene in contatto nel corso dello svolgimento del proprio business e, dall'altro, di individuare/definire i presidi organizzativi che gestiscono le relazioni con gli stakeholder stessi nell'ambito delle attività di stakeholder engagement.

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

Numerosità delle strutture di Poste a presidio degli stakeholders



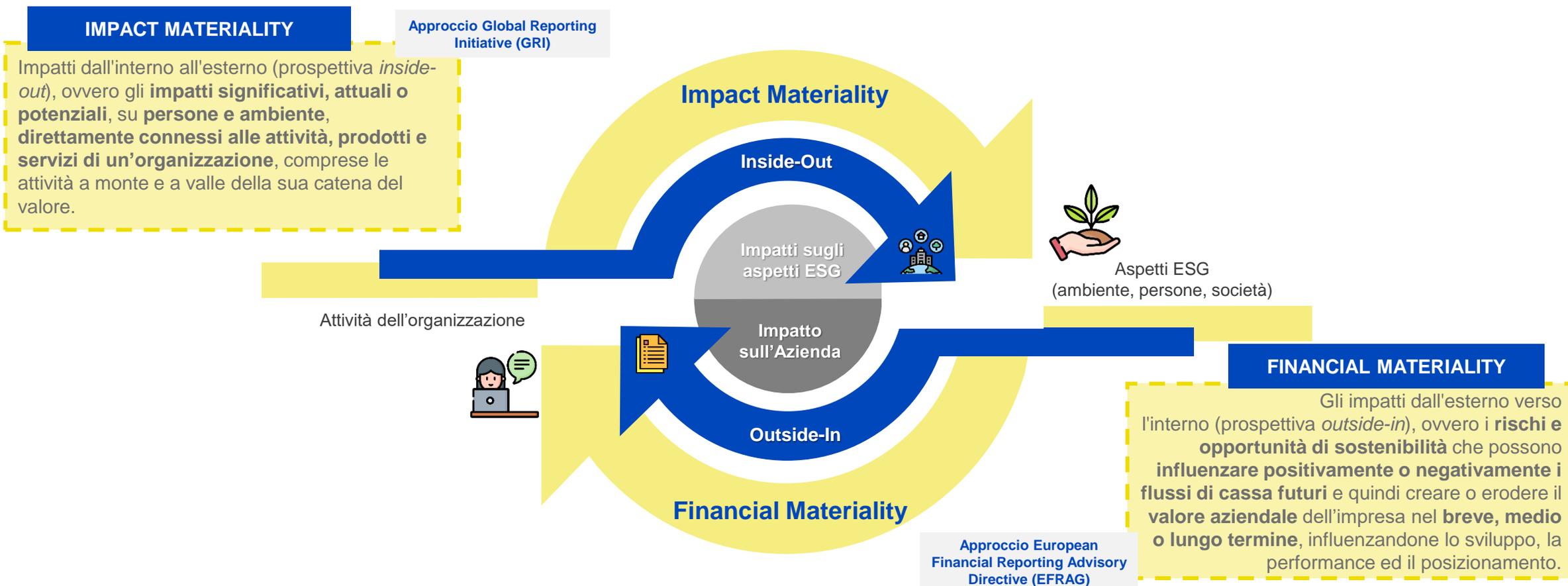
La 6° edizione del Forum Multistakeholder, composta da cinque Focus Group tematici, ha rappresentato un importante momento di **confronto con i principali stakeholder** del Gruppo sulle **strategie**, sui **temi dello sviluppo sostenibile** e sulla **integrazione** di questi all'interno dei progetti industriali dell'Azienda definiti all'interno del **Piano Strategico 2024 Sustain & Innovate Plus**.



BILANCIO INTEGRATO 2022

LA DOPPIA MATERIALITÀ

La **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, approvata a novembre 2022, introduce un nuovo approccio alla materialità; la doppia materialità rappresenta la combinazione tra **impact materiality** e **financial materiality** (non unicamente la sovrapposizione delle due). Pertanto, le organizzazioni dovranno valutare non solo ciò che per loro è rilevante (prospettiva **outside-in**), ma anche come l'organizzazione genera impatti su ambiente, economia e società (prospettiva **inside-out**).



BILANCIO INTEGRATO 2022

MATRICE DI MATERIALITÀ 2022 DI POSTE ITALIANE

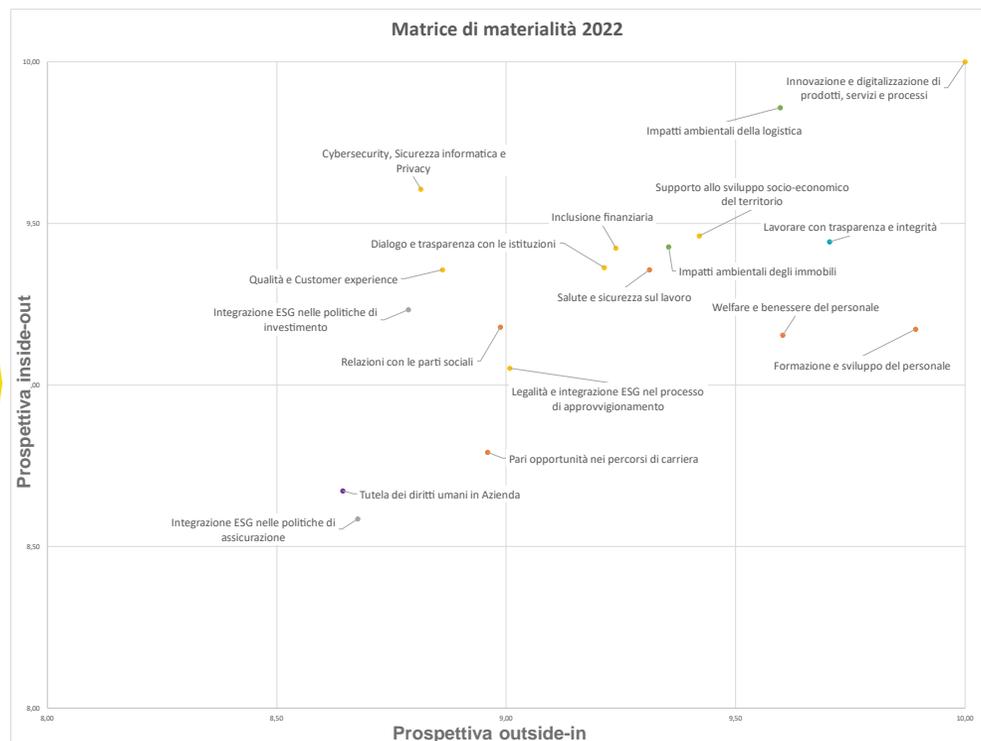
OLD REPRESENTATION

Temi materiali 2021

Lavorare con trasparenza e integrità
Salute e sicurezza sul lavoro
Tutela dei diritti umani in Azienda
Formazione e sviluppo del personale
Pari opportunità nei percorsi di carriera
Qualità e Customer experience
Impatti ambientali della logistica
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi
Impatti ambientali degli immobili
Dialogo e trasparenza con le istituzioni
Welfare e benessere del personale
Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy
Integrazione ESG nelle politiche di investimento
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione
Inclusione finanziaria
Relazioni con le parti sociali

NEW REPRESENTATION

Matrice di materialità e temi materiali 2022



Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi
Impatti ambientali della logistica
Lavorare con trasparenza e integrità
Formazione e sviluppo del personale
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
Impatti ambientali degli immobili
Welfare e benessere del personale
Salute e sicurezza sul lavoro
Inclusione finanziaria
Dialogo e trasparenza con le istituzioni
Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy
Qualità e Customer experience
Relazioni con le parti sociali
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
Integrazione ESG nelle politiche di investimento
Pari opportunità nei percorsi di carriera
Tutela dei diritti umani in Azienda
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

BILANCIO INTEGRATO 2022

ESG RISK ASSESSMENT - CLIMATE CHANGE E HUMAN RIGHTS

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**.

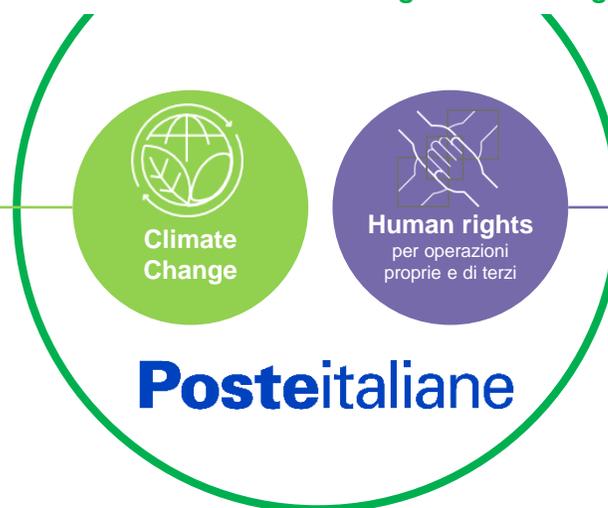
Le attività di risk assessment si sono dapprima incentrate sull'analisi dei rischi e delle opportunità legate alla gestione dei temi materiali, e successivamente, sulla base di tale analisi, sono state approfondite alcune tipologie di rischio che possono avere un impatto trasversale su tali temi, quali il **cambiamento climatico**, la **tutela dei diritti umani** e i **rischi emergenti**



Rischi che i fenomeni legati al cambiamento climatico (es. eventi climatici estremi, aumento temperatura, innalzamento livelli dei mari, etc.) hanno 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**).

Rientra in tale ambito l'**inasprimento della normativa di riferimento** (es. emissioni) e l'effort che Poste deve porre in essere per adeguarsi alla stessa.

Gestione rischi Climate Change e Human Rights



Rischi che possono avere un impatto sul rispetto dei **diritti umani**, intesi come **fondamentali libertà di gruppi o individui o gruppi di essere trattati con dignità**. I diritti umani sono da considerare intrinseci a tutti gli essere umani, indipendentemente dalla loro nazionalità, residenza, genere, nazionalità o origine etnica, colore, religione, lingua o qualsiasi altro status.



Elemento di novità nell'ambito della descrizione dei principali rischi connessi alle attività di Poste è la rappresentazione **dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico** secondo le raccomandazioni della **Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)**. In particolare, l'Azienda è consapevole dei rischi che il cambiamento climatico può comportare per le proprie attività di business e ritiene pertanto importante **identificare i potenziali impatti economici derivanti dalle mutazioni climatiche**. Tale **importanza** è stata **ribadita dal World Economic Forum nel Global Risk Report** che individua i rischi climatici tra i primi cinque rischi a livello globale.





I **rischi emergenti** consistono in **eventi disruptive** che possono minacciare il modello di business su un **lungo orizzonte temporale (fino a 20 anni)** e che sono potenziali **game changer per il settore e per il contesto di riferimento** in cui operano le organizzazioni. Non adeguarsi a questi trend potrebbe comportare perdite di opportunità di business, riduzione dei ricavi, ricadute in termini di mix dei propri dipendenti, sanzioni da parte delle autorità di regolamentazione e controllo.

Considerata la **pervasività dei rischi emergenti** e il potenziale impatto degli stessi nel perseguimento dell'obiettivo di **creazione di valore nel lungo termine**, nonché in coerenza con le previsioni del Codice di Corporate Governance e con le principali leading practice nazionali e internazionali in tema di perseguimento del **successo sostenibile**, si è ritenuto necessario integrare nelle proprie valutazioni anche gli impatti sulla Società di tali rischi.



Invecchiamento della popolazione

Aumento della longevità unito al basso tasso di natalità con conseguente **modifica sfavorevole della distribuzione generazionale della clientela**

Evoluzione del sistema dei pagamenti

Modifica sfavorevole a Poste Italiane dei **comportamenti di acquisto** dei consumatori in relazione agli strumenti di pagamento da utilizzare (es. criptovalute, fintech, ecc.) anche a causa dell'introduzione di **nuove modalità di pagamento**

Rischio pandemico

Effetti negativi sul business di Poste Italiane derivanti dalla **diffusione di nuove pandemie a livello globale**

Rivoluzione della mobilità

Necessità di rivedere i modelli di business e le operazioni di recapito a causa dell'introduzione di **nuovi modelli di mobilità**, evoluzione **tecnologica dei veicoli, sharing mobility**

Innovazioni tecnologiche

Conseguenze avverse per persone, imprese ed ecosistemi, dovute allo sviluppo di **soluzioni tecnologiche innovative** (es. disuguaglianze digitali, concentrazione del mercato digitale, etc.)

Evoluzione della regolamentazione

Inasprimento della normativa di riferimento applicabile al *business*, con particolare riferimento alle variabili ambientali

Climate change

Possibili impatti negativi che i **fenomeni legati al cambiamento climatico** possono avere sul business di Poste Italiane

Cyber Risk

Rischio di incorrere in perdite economico/finanziarie e/o danni reputazionali in seguito al verificarsi di **eventi accidentali** o di **azioni dolose** inerenti la **sicurezza del sistema informatico** (hardware, software, banche dati, dati sensibili, etc.) anche in considerazione del costante incremento dell'utilizzo di sistemi informatici

Evoluzione del comportamento dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico e delle preferenze di acquisto

Cambiamenti delle abitudini di acquisto dei consumatori in funzione dello **scenario macro-economico** nonché delle esigenze e aspettative della clientela, che richiedono risposte immediate attraverso **adattamenti operativi e produttivi** anche profondi

Instabilità Geopolitica

Possibili impatti negativi sul business di Poste Italiane dovuti a **tensioni geopolitiche e conflitti internazionali** e alle relative *escalation*

BILANCIO INTEGRATO 2022

LA STRATEGIA PER IL SUCCESSO SOSTENIBILE

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane si basa su **8 pilastri** riconducibili agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. Ogni Pilastro prevede **obiettivi e target specifici** che contribuiscono al raggiungimento dei “Sustainable Development Goals” (SDGs) delle Nazioni Unite. Sono **68** i KPI che il Gruppo ha pianificato di raggiungere nel breve/medio e lungo termine (es. Carbon neutrality entro il 2030). La **politica di remunerazione** del Gruppo garantisce, attraverso la componente variabile, un collegamento al Piano Strategico. In particolare, i sistemi di incentivazione a **breve e a lungo termine**, in linea con le migliori pratiche di mercato, includono indicatori di performance economico-finanziari e ESG (**peso KPI al 40% sia per MBO che per LTI**) relativi ai pilastri della strategia di sostenibilità (es. Transizione Green, D&I, Valorizzazione delle persone o finanza sostenibile).



1. Integrità e trasparenza

Target
aggiornati/definiti

4



2. Valorizzazione delle persone

Target
aggiornati/definiti

9



3. Diversità e inclusione

Target
aggiornati/definiti

12



4. Valore al territorio

Target
aggiornati/definiti

7



5. Transizione green

Target
aggiornati/definiti

13



6. Customer experience

Target
aggiornati/definiti

5



7. Innovazione

Target
aggiornati/definiti

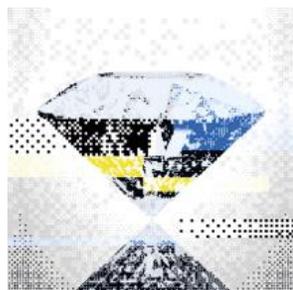
10



8. Finanza sostenibile

Target
aggiornati/definiti

8



INTEGRITÀ E TRASPARENZA



L'etica e la trasparenza rivestono un ruolo primario all'interno del processo di creazione di valore di Poste Italiane, sia in termini di crescita responsabile che nell'ambito delle relazioni con i propri *stakeholder*. Sono numerose le procedure, le politiche e le linee guida adottate, oltre che le regolamentazioni nazionali e internazionali a cui il Gruppo fa riferimento per poter assicurare il rispetto di questi valori.

I principali risultati

- Ottenuta la certificazione ISO 37301 "Compliance management system"
- Conferma del massimo punteggio del *rating* di legalità
- + 19,2% di gare espletate sulla base di criteri di *governance*
- 84,8% dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS



VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



Poste Italiane dedica particolare attenzione ai propri dipendenti, consapevole del valore generato dal contributo di ciascuno di essi. Valorizzare le persone è essenziale nella creazione di vantaggio competitivo e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali; pertanto, risulta doveroso adottare strumenti che possano tener conto delle esigenze dell'intera popolazione aziendale. In quest'ottica, il Gruppo promuove numerose opportunità formative finalizzate a sviluppare le potenzialità e le competenze individuali.

I principali risultati

- 6 milioni di ore di formazione erogate nel 2022, per un complessivo di 30 milioni dal 2017
- Progetto INSIEME 24 SI classificato primo agli AiFin Italian Award 2022
- + 127% di adesioni al programma Poste Mondo Welfare
- + 5% Premio di Risultato 2022 a contrasto del fenomeno inflattivo
- -13,9% tasso di frequenza degli incidenti sul lavoro (con baseline 2020)



DIVERSITÀ E INCLUSIONE



L'Azienda sostiene i valori della diversità e dell'inclusione, che ispirano la *People Strategy* del Gruppo. La diversità è un valore aggiunto. Per questo Poste Italiane opera secondo imparzialità e non ammette alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta. Sviluppare una cultura d'impresa basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità in chiave inclusiva rappresenta un fattore critico e di successo che rende più sostenibile nel lungo periodo la più ampia strategia di impresa a beneficio di tutti gli *stakeholder*.

I principali risultati

- Conseguita la certificazione Equal Salary per la politica di equità retributiva
- Conseguita l'attestazione ISO 30415 "HRM-Diversity & Inclusion"
- Approvata la nuova *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva
- 46% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti



VALORE AL TERRITORIO



Poste Italiane concorre da sempre al benessere dei cittadini e delle comunità in cui opera, offrendo prodotti e servizi altamente inclusivi e promuovendo numerose iniziative solidali in grado di generare un impatto positivo sulla collettività. L'impegno dell'Azienda nei confronti del Paese è reso possibile dalla capillarità dei nostri Uffici Postali e dall'avvio di molteplici progetti nel corso degli anni che spaziano dal volontariato aziendale al sostegno verso specifici interventi di utilità sociale.

I principali risultati

- Progetti di educazione ed inclusione finanziaria e digitale a favore dei cittadini, clienti e imprese
- Certificazione del 100% dei consulenti finanziari del Gruppo secondo la norma ISO 22222
- 70.000 partecipanti agli eventi Edufin
- 42% di investimenti per benessere e inclusione sociale
- Firmato il protocollo di intesa tra Poste Italiane e il Forum Terzo Settore



TRANSIZIONE GREEN



Poste Italiane attribuisce un ruolo chiave alla dimensione ambientale e si impegna quotidianamente per la salvaguardia dell'ambiente attraverso un utilizzo consapevole delle risorse e la ricerca di soluzioni innovative. Il Gruppo incentiva comportamenti consapevoli nell'uso dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti. Grazie alla capillarità delle infrastrutture e la vicinanza al territorio, l'Azienda affianca il Paese in un percorso di transizione "green" al passo con le attuali ambizioni dell'Unione Europea.

I principali risultati

- - 19% delle emissioni di Gruppo grazie all'efficientamento energetico degli immobili
- 99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proveniente da fonti 100% rinnovabili
- Poste Italiane inserita nella "Change The World 2022" tra le 50 imprese che stanno cambiando il mondo
- 21,7 milioni di euro investiti in progetti per la riduzione delle emissioni
- 37% di mezzi green compongono la flotta aziendale



CUSTOMER EXPERIENCE



L'Azienda investe sulla *Customer Experience* lavorando principalmente su tre ambiti. Il primo è l'omnicanalità, che permette ai clienti di entrare in contatto con Poste Italiane attraverso il canale che preferiscono. Il secondo è la sicurezza dei dati e delle transazioni che spinge il Gruppo a investire in tecnologie avanzate di "cybersecurity". Il terzo è l'ascolto ai fini del miglioramento attraverso la raccolta dei *feedback* e il costante monitoraggio dei livelli di *performance*.

I principali risultati

- 83% dei clienti soddisfatti dei servizi del Gruppo
- Ottenuta la certificazione ISO 27701 per il sistema di gestione della protezione dei dati personali
- - 57% violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*
- - 90% clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT



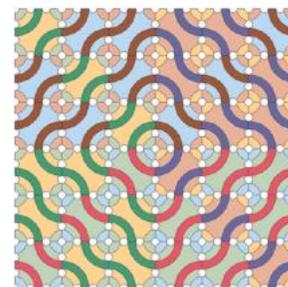
INNOVAZIONE



Per Poste Italiane l'innovazione rappresenta il volano per affrontare le sfide dello sviluppo sostenibile. Il Gruppo identifica l'innovazione e la digitalizzazione come due driver fondamentali per il progresso strategico e l'evoluzione dei nostri prodotti e servizi. Attraverso questi *driver*, l'Azienda si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini e favorendo la connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione.

I principali risultati

- Acquisizione LIS Holding S.p.A.
- +20% incidenza delle operazioni sul digitale
- +25% di *download* dell'app PostelD rispetto al 2021
- +18% di *download* dell'app Postepay rispetto al 2021



FINANZA SOSTENIBILE



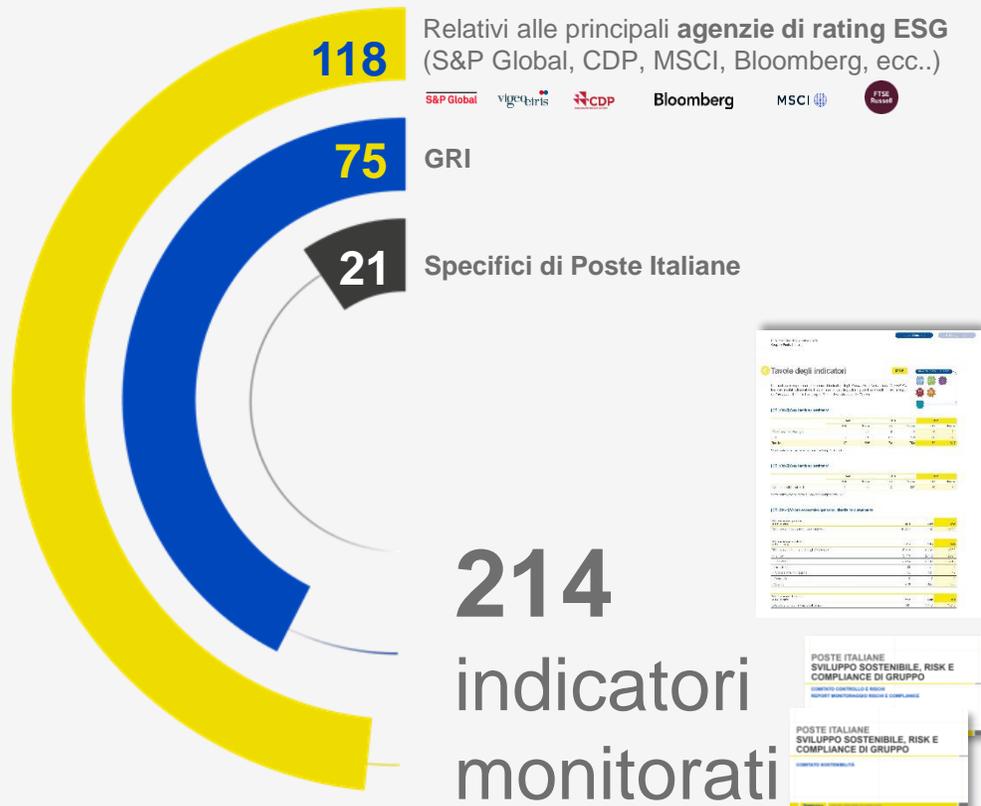
Le istituzioni finanziarie rivestono un ruolo chiave nel promuovere la sostenibilità e nell'agevolare la transizione verso un'economia low carbon. Questa convinzione è alla base dell'approccio di investimento responsabile che l'Azienda ha adottato nell'ambito delle attività delle nostre società finanziarie, che declinano i principi di sostenibilità in tutti i settori in cui operano, al fine di promuovere l'innovazione e accompagnare lo sviluppo socio-economico sostenibile del Gruppo e dell'intero Sistema Paese.

I principali risultati

- 88% di fondi comuni e 60% di prodotti PV con elementi ESG
- Turnover-based | 13,3%, Capex-based | 6,3%: quota di investimenti ammissibili alla tassonomia rispetto al totale AuM investito da parte del Gruppo BancoPosta Fondi SGR
- Turnover-based | 11,2%, Capex-based | 5,7%: quota di investimenti ammissibili alla tassonomia rispetto al totale AuM investito da parte del Gruppo Poste Vita

Poste Italiane ha implementato uno specifico **sistema di controllo interno dell'informativa non finanziaria** con l'obiettivo di garantire un'adeguata **assurance dei processi che alimentano gli indicatori, gli obiettivi e i target rendicontati nel Bilancio Integrato**, e che sono inoltre oggetto di **monitoraggio e reporting trimestrale** al Comitato Rischi e Controllo e al Comitato Sostenibilità. I presidi a garanzia della solidità e della robustezza del dato sono di due tipologie: **assurance esterna** da parte della società di revisione riguardo alla Dichiarazione non Finanziaria (DNF) e **assurance interna** attraverso un **processo di data quality periodico**.

Controllo interno dell'informativa non finanziaria



Assurance esterna

Verifica della conformità della DNF con quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo 254/16 e dai GRI standard, con rilascio di certificazione da parte della società di revisione.

Quality assurance

Periodica attività di consolidamento e verifica dei dati svolta internamente.

IL POSIZIONAMENTO ESG DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

INDICI DI SOSTENIBILITÀ



Confermata la presenza per il **quinto anno consecutivo** all'interno del **Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)** e del più selettivo **Dow Jones Sustainability Europe Index**.

Inclusa per il 5° anno consecutivo nei prestigiosi **FTSE4Good**, distinguendosi soprattutto per le proprie performance in ambito Social e Governance.

Posizionata, per il quarto anno consecutivo, nella fascia **"Leadership"** con rating **A-** distinguendosi nell'ambito della **disclosure** relativa a rischi e opportunità, per il sistema di gestione dei rischi e per la definizione di **strategie di business** inclusive di obiettivi *climate-related*.

Nel 2023, punteggio pari a **79/100** nell'**ESG Overall Score** di Moody's, consolidando la propria presenza nell'indice Euronext Vigeo-Eiris World 120 e negli indici regionali Euronext Vigeo Eurozone 120 e Europe 120

Conferma per il 2023 all'interno dell'indice di **Euronext MIB ESG**, figurando **prima tra le società best performer**, nonché nell'indice sull'**uguaglianza di genere "Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100"**, rientrando tra le 100 aziende dell'Eurozona che hanno dimostrato un forte impegno al miglioramento della parità di genere negli ambienti di lavoro.

A febbraio 2024 l'Azienda ha ottenuto da parte di Sustainalytics un **ESG Risk Rating** pari a 16,9 (Low risk), all'interno della **subindustry Regional Banks**

Nel 2024 Poste Italiane è stata riconosciuta da Sustainalytics come **top ESG performer**, ottenendo il **riconoscimento di 2024 Industry Top-Rated Badge**.



Nel 2023 Poste Italiane è stata valutata da Equileap per la propria performance in ambito **gender equality**. Riconosciuto in modo particolare l'impegno a **supporto della paternità e della maternità**, l'ottenimento della **certificazione Equal Salary**, le politiche in ambito sicurezza sul lavoro e protezione dei dipendenti.

Poste Italiane è **tra le prime tre società nella classifica dell'"Integrated Governance Index (IGI) 2023"**.

Ottenuta la **medaglia di platino di EcoVadis**, che valuta la **sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura**, e migliora ulteriormente la posizione dalla medaglia Gold dello scorso anno **collocandosi entro l'1% delle migliori aziende valutate dal team di esperti internazionali**.

Confermata la presenza nel **Sustainability Yearbook 2024**, l'Annuario di sostenibilità pubblicato da **S&P Global**. Il Gruppo rientra nel 1% di società selezionate per il Sustainability Yearbook.

Nel 2023, il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio **rating pari a 1, considerato il massimo della valutazione**, negli ambiti **Environment, Social e Governance** in tema di **valutazione dell'Institutional Shareholder Services Inc. (ISS)**.

Confermata per il quarto anno consecutivo nel **Bloomberg Gender Equality Index (GEI)**, ottenendo ancora una volta uno score ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI.

Ha confermato il **rating "AA"** per la *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore da parte di **MSCI**.

Ha mantenuto la sua presenza nel **STOXX Global ESG Leaders Index**, ovvero l'indice che include circa 400 società leader globali in termini di sostenibilità aziendale.