ATTI PARLAMENTARI

XIX LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **XV**
n. **374**

RELAZIONE DELLA CORTE DEI CONTI

AL PARLAMENTO

sulla gestione finanziaria degli Enti sottoposti a controllo
in applicazione della legge 21 marzo 1958, n. 259

POSTE ITALIANE Spa

(Esercizio 2023)

Trasmessa alla Presidenza il 29 aprile 2025

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

PAGINA BIANCA

Determinazione n. 39/2025

CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza dell'8 aprile 2025;

visto l'art. 100, secondo comma, della Costituzione;

visto il testo unico delle leggi sulla Corte dei conti approvato con r.d. 12 luglio 1934, n.1214;

viste le leggi 21 marzo 1958, n. 259 e 14 gennaio 1994, n. 20;

visto l'art. 5 del d.l. 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con modifiche, con legge 29 gennaio 1994, n. 71, con cui l'ente "Poste italiane" è stato assoggettato al controllo della Corte dei conti, nelle forme previste dall'articolo 12 della richiamata legge n. 259 del 1958;

vista la delibera del CIPE del 17 dicembre 1997, con la quale l'ente "Poste italiane" è stato trasformato in Poste italiane s.p.a.;

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2023 di Poste italiane S.p.A., nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio sindacale, trasmessi alla Corte dei conti in adempimento dell'art. 4 della l. n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione, con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della società per l'esercizio 2023;

CORTE DEI CONTI

ritenuto che, assolti così gli adempimenti di legge, si possano, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, comunicare alle dette Presidenze, il bilancio di esercizio – corredato delle relazioni degli organi di amministrazione e di controllo – e la relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce quale parte integrante;

P. Q. M.

comunica, a norma dell'art. 7 della legge n. 259 del 21 marzo 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il bilancio di esercizio 2023 - corredato delle relazioni degli organi di amministrazione e di controllo - l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a.

RELATORE
Piergiorgio Della Ventura
f.to digitalmente

PRESIDENTE
Manuela Arrigucci
f.to digitalmente

f.to digitalmente
DIRIGENTE
Fabio Marani
depositato in segreteria

INDICE

PREMESSA **1**

1. INQUADRAMENTO GENERALE **2**

1.1 SITUAZIONE GENERALE DEL GRUPPO 2

1.2 POSTE ITALIANE E IL PIANO NAZIONALE COMPLEMENTARE AL PNRR 8

1.3 SEGUE. IL PROGETTO *POLIS* 9

2. *CORPORATE GOVERNANCE* E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI **14**

2.1 IL MODELLO DI *GOVERNANCE* 14

2.2 COLLEGIO SINDACALE 15

2.3 SOCIETÀ DI REVISIONE 16

2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. N. 231 DEL 2001 17

2.5 POLITICA SULLA REMUNERAZIONE E COMPENSI AGLI AMMINISTRATORI E AI SINDACI 18

2.6 PERSONALE RILEVANTE BANCOPOSTA 22

2.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A. 22

2.8 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI 24

2.9 DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI 25

2.10 CONTROLLI INTERNI DI BANCOPOSTA 26

2.11 SISTEMA DI PRESIDIO DELLA SICUREZZA 30

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA E PACCHI **31**

3.1 MERCATO DI RIFERIMENTO E CONTESTO NORMATIVO 31

3.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI POSTALI 34

3.3 QUALITÀ 36

4. SERVIZI FINANZIARI **40**

4.1 CONTESTO NORMATIVO E DI *GOVERNANCE* 40

4.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI FINANZIARI 42

4.3 PROCESSO DI AFFIDAMENTO ED ESTERNALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA 49

4.4 GESTIONE DEI RECLAMI 50

5. RISORSE UMANE **53**

5.1 COSTO DEL LAVORO 53

5.2 COMPOSIZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE 56

5.3 PERSONALE DIRIGENTE 59

5.4 PERSONALE DIPENDENTE 60

5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI 64

6. SISTEMI INFORMATIVI **66**

6.1 EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA 66

6.2 DINAMICA DELLA SPESA IN *INFORMATION & COMUNICATIONS TECHNOLOGY* (ICT) 68
6.3 RISCHIO INFORMATICO E SICUREZZA INFORMATICA 69
7. ATTIVITÀ NEGOZIALE **71**
7.1 GESTIONE DEGLI ACQUISTI 71
7.2 EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI 72
7.3 PIANO DI REVISIONE DEI REGOLAMENTI E DELLE PROCEDURE IN AMBITO ACQUISTI 73
7.4 ATTIVITÀ D'ACQUISTO SVOLTE NELL'ESERCIZIO 2023 74
8. CONTENZIOSO **83**
9. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA **88**
9.1 PRINCIPALI EVENTI INTERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO 89
9.2 INVESTIMENTI 91
9.3 STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.P.A. 95
9.4 CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A. 109
9.5 RENDICONTO FINANZIARIO 119
9.6 RENDICONTO SEPARATO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA 121
9.6.1 Stato Patrimoniale *122*
9.6.2 Conto economico *126*
10. BILANCIO CONSOLIDATO DI GRUPPO **129**
10.1 STATO PATRIMONIALE 129
10.2 CONTO ECONOMICO 134
10.3 RENDICONTO FINANZIARIO 144
11. SOCIETA' DEL GRUPPO **147**
11.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO E ANDAMENTO DELLE AREE DI ATTIVITÀ 147
11.2 DISTRIBUZIONE DI DIVIDENDI 154
11.3 RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO 155
11.3.1 Postel s.p.a. *156*
11.3.2 SDA Express Courier s.p.a. *157*
11.3.3 Poste Air Cargo s.r.l. *158*
11.3.4 Plurima s.p.a. *158*
11.3.5 PostePay s.p.a. *159*
11.3.6 Lis Holding s.p.a. *160*
11.3.7 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR *160*
11.3.8 Gruppo Poste Vita *161*
12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE **165**

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Poste italiane s.p.a. - Progetti finanziati al 31.12.2024 ... 9
Tabella 2 – Poste italiane s.p.a. – Risorse utilizzate al 31.12.2024 ... 9
Tabella 3 – Emolumenti dei componenti del Cda nell'anno 2023 ... 20
Tabella 4 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale nell'anno 2023 ... 21
Tabella 5 – Ricavi dei servizi postali ... 34
Tabella 6 – Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale) ... 35
Tabella 7 - Obiettivi qualità ... 37
Tabella 8 - Risultati Posta 1 ... 37
Tabella 9 - Confronto reclami 2022/2023 ... 39
Tabella 10 – Ricavi dei servizi BancoPosta ... 43
Tabella 11 - Andamento economico dei conti correnti ... 44
Tabella 12 – Risparmio ... 45
Tabella 13 - Raccolta netta del Risparmio postale ... 47
Tabella 14 – Giacenza media del risparmio postale ... 48
Tabella 15 – Reclami ricevuti ... 51
Tabella 16 - Costo del lavoro disaggregato 2023 ... 54
Tabella 17 - Costo del lavoro 2022/2023 ... 55
Tabella 18 - Tipologia del personale ... 58
Tabella 19 - Costo personale dirigente 2022/2023 ... 59
Tabella 20 - Costo 2023 Dirigenti con responsabilità strategiche (Dirs) e altri dirigenti ... 60
Tabella 21 – Gare sopra soglia avviate con criteri ESG ... 72
Tabella 22 - Suddivisione contratti per applicazione del Codice degli appalti ... 75
Tabella 23 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500) ... 75
Tabella 24 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a. ... 76
Tabella 25 - Tipologie contrattuali ... 78
Tabella 26 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2019-2023 ... 80
Tabella 27 - Attività negoziali espletate in relazione al Pnc ... 81
Tabella 28 - Investimenti ... 91
Tabella 29 – Investimenti industriali ... 92
Tabella 30 - Risultanze dell'anno/previsioni di *budget* ... 93
Tabella 31 – Finanziamento BEI: Accordo contrattuale/Risultanze dell'anno ... 94
Tabella 32 - Capitale investito netto e relativa copertura ... 96
Tabella 33 - Crediti ... 98
Tabella 34 - Crediti commerciali ... 99
Tabella 35 - Crediti d'imposta ... 103

Tabella 36 - Debiti ... 104
Tabella 37 - Variazioni del patrimonio netto ... 106
Tabella 38 - Posizione finanziaria netta ... 107
Tabella 39 - Conto economico di Poste italiane s.p.a. ... 110
Tabella 40 - Ricavi e proventi ... 112
Tabella 41 - Ricavi e proventi – Ricavi da Stato ... 115
Tabella 42 - Costi ... 116
Tabella 43 - Consulenze ... 118
Tabella 44 - Rendiconto finanziario ... 119
Tabella 45 - Stato Patrimoniale BancoPosta ... 123
Tabella 46 - Conto economico riclassificato BancoPosta ... 126
Tabella 47 - Costi ... 127
Tabella 48 - Capitale investito netto e relativa copertura ... 130
Tabella 49 - Variazioni del Patrimonio Netto ... 132
Tabella 50 - Posizione Finanziaria Netta del Gruppo ... 133
Tabella 51 – Conto economico consolidato del gruppo ... 135
Tabella 52 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione ... 137
Tabella 53 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e *mobile* ... 139
Tabella 54 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari ... 141
Tabella 55 - Andamento economico SBU Servizi assicurativi ... 143
Tabella 56 - Rendiconto finanziario ... 145
Tabella 57 – Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo ... 155
Tabella 58 – Risultati delle principali Società del Gruppo ... 155

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste italiane ... 23
Figura 2 – Giacenza media del risparmio postale ... 48
Figura 3 – Disciplinari esecutivi 2023 ... 49
Figura 4 – Reclami ricevuti nel 2023 ... 51
Figura 5 – Ripartizione iniziative progettuali 2023 ... 67

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento ai sensi dell'art. 7 della legge 21 marzo 1958, n. 259 sul risultato del controllo eseguito, con le modalità di cui all'art.12 della legge stessa, sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2023 e sui principali fatti intervenuti successivamente.

La precedente relazione sull'esercizio 2022 è stata approvata con determinazione n. 4 del 18 gennaio 2024 (pubblicata in Atti Parlamentari, XIX Legislatura, Doc. XV n. 188).

1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1 Situazione generale del Gruppo

Poste italiane s.p.a. (di seguito anche Poste, Società o Azienda) è una società emittente titoli quotati sul Mercato telematico azionario organizzato e gestito da Borsa italiana, che opera nei settori dei servizi postali, assicurativi e finanziari (tramite il patrimonio BancoPosta), nei servizi di monetica, di telefonia e di operazioni di riscossione e pagamento e di raccolta del risparmio postale, nonché, recentemente, nel settore dell'energia. È partecipata per il 29,26 per cento dal Ministero dell'economia e delle finanze (Mef), per il 35 per cento da Cassa depositi e prestiti s.p.a. (Cdp), a sua volta controllata dal Mef. La parte residua è rappresentata per il 34,92 per cento dal flottante (investitori istituzionali e *retail*) e per lo 0,82 per cento da azioni proprie. A tal riguardo, l'Assemblea ordinaria degli azionisti dell'8 maggio 2023 ha autorizzato il Consiglio di amministrazione di Poste italiane all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* del Gruppo. Nel periodo tra il 10 e il 31 maggio 2023, Poste ha acquisito n. 3.500.000 azioni proprie per un controvalore complessivo di circa 34 mln.

Il 33,9 per cento del flottante appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento.

Nello statuto (art. 6.5) è previsto, ai sensi dell'art. 3 del d.l. 31 maggio 1994 n. 332, convertito con modificazioni dalla l. 30 luglio 1994 n. 474, un limite al possesso azionario che comporti una partecipazione superiore al cinque per cento del capitale sociale. La disposizione non si applica alla partecipazione al capitale della Società detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze, da enti pubblici o da soggetti da questi controllati. In data 17 settembre 2024 il Consiglio dei ministri ha approvato in via definitiva il decreto che regolamenta l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Mef in Poste italiane s.p.a.. L'operazione, da realizzarsi presumibilmente attraverso un'offerta pubblica di vendita (OPV), determinerà, in ogni caso, il mantenimento di una partecipazione dello Stato (in via diretta o indiretta) superiore al 50 per cento.

La gestione dell'esercizio segue le direttrici del Piano industriale "2024 *Sustain & Innovate*", per il periodo 2021-2024, approvato dal Consiglio di amministrazione il 18 marzo 2021, sulle cui basi è sorto il nuovo Piano quinquennale "2024 - 2028 *Strategic Plan - The connecting platform*", approvato dal Consiglio di amministrazione il 19 marzo 2024.

Nel corso dell'anno il settore postale è stato caratterizzato da un ulteriore sviluppo del comparto logistico, anche grazie a nuove operazioni societarie[1], quali l'acquisizione, avvenuta nel mese di gennaio 2023 sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln, di *Sourcesense* s.p.a., società che opera nel settore dell'*information technology* in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*.

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda, attraverso BancoPosta, distribuisce prodotti di terzi senza il rischio di credito, nel mese di maggio 2023 è stata rinnovata la convenzione triennale (1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2025) tra BancoPosta e il Mef, che definisce i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti ai servizi svolti in conto proprio (conti correnti postali) o per conto di altri soggetti pubblici (Risparmio postale e servizi di pagamento e incasso).

Il comparto dei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo Poste Vita, ha continuato a incrementare la raccolta verso prodotti tradizionali.

Come anticipato nel precedente referto, nel mese di aprile 2023 è stata formalizzata l'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società *Net Insurance* s.p.a. (compagnia assicurativa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni e riassicurazioni nei rami danni, che offre soluzioni di protezione dedicate alla persona, alla famiglia e alla piccola e media impresa) tramite la controllata *Net Holding* s.p.a.. L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è stato di 108,5 mln.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane, acquisito il parere favorevole del Comitato parti correlate e soggetti collegati ha approvato, il 28 giugno 2023, il rinnovo dell'operazione *ancillary own fund*[2] a favore di Poste Vita per un importo massimo di 1.750 mln. Nella

[1] Cfr. cap. 3 e cap. 11.

[2] Per *ancillary own fund* si intendono fondi propri accessori che possono essere utilizzati a copertura dei requisiti di capitale ovvero elementi fuori bilancio quali i) capitale sociale non versato e non ancora richiamato ii) lettere di credito iii) altri impegni giuridicamente vincolanti. Il contratto è stato sottoscritto in data 9 novembre 2023 con efficacia dal 15 novembre 2023 e durata di 5 anni.

medesima data, il Consiglio di amministrazione di Poste Vita ha approvato l'adesione della Compagnia all'operazione di sistema a tutela degli assicurati di Eurovita s.p.a. (in amministrazione straordinaria) insieme ad Allianz s.p.a., Generali Italia s.p.a., Intesa Sanpaolo Vita s.p.a. e UnipolSai Assicurazioni s.p.a.. In data 3 agosto 2023, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita. Il 17 ottobre 2023, Ivass[3] ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a a Cronos Vita Assicurazioni s.p.a.) ed Eurovita è stata posta in liquidazione coatta amministrativa e, pertanto, in condizione di poter cedere il ramo d'azienda. Conseguentemente, è stato dato avvio all'operatività di Cronos ed è stato revocato il blocco ai riscatti. Nel mese di novembre, Cronos ha avviato il progetto di divisione tra le cinque Compagnie socie dei rapporti compresi nel compendio aziendale oggetto di acquisizione[4]. Al 31 dicembre 2023 il capitale sociale di Cronos è pari a 220 mln, di cui Poste Vita ha sottoscritto e versato complessivi 49,5 mln con una partecipazione del 22,5 per cento.

L'unità di *business* "Pagamenti e *mobile*" accoglie le attività di *PostePay* s.p.a., che svolge servizi di monetica e pagamento, agendo come Imel (Istituto di moneta elettronica), servizi di operatore mobile virtuale (con il *brand* PosteMobile), nonché, da gennaio 2023, servizi di vendita di energia (luce e gas) attraverso il servizio Poste Energia. Con riferimento all'acquisizione, avvenuta da parte di *PostePay* nel 2022, del 100 per cento di LIS *Holding* s.p.a.[5] (insieme alla società controllata LIS *Pay* s.p.a.[6]) a un prezzo di 700 mln, a decorrere dal 31 dicembre 2023 è divenuta efficace la scissione parziale di Lis *Holding* con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria di Lis *Pay* in favore di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio destinato Imel.

---

[3] A valle degli accordi tra Cronos e le Società coinvolte, volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione.

[4] Gli accordi sottoscritti dalle Compagnie e da Cronos prevedono il trasferimento di rami aziendali da attribuire a ciascuna compagnia entro il termine di 18-24 mesi dalla data di acquisto del ramo d'azienda da parte di Cronos, salvo ritardi dovuti a oggettivi impedimenti di natura tecnica o autorizzativa non imputabili alle parti, tenuto anche conto di eventuali raccomandazioni delle Autorità competenti.

[5] Società che opera nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità offrendo servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers* ed altre soluzioni per esercenti ed imprese.

[6] Istituto di moneta elettronica che eroga servizi di pagamento e di moneta elettronica attraverso la rete PUNTOLIS, controllato in via totalitaria da *PostePay* s.p.a..

Tra i mesi di marzo e luglio 2022 la Banca d'Italia ha condotto un accertamento ispettivo presso BancoPosta, mirato a valutarne la redditività e il modello di *business*, nonché a esaminarne i sistemi di governo e controllo e la modalità di gestione del rischio di tasso. Approfondimenti hanno altresì riguardato i crediti d'imposta (d.l. 19 maggio 2020, n. 34, convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77) e i rischi associati. Il rapporto ispettivo, consegnato a Poste il 30 novembre 2022, contiene alcuni rilievi e una valutazione "parzialmente sfavorevole". La Società, previo approfondimento nel Consiglio di amministrazione del 25 gennaio 2023, ha provveduto a comunicare all'Autorità le proprie considerazioni e gli interventi di miglioramento previsti; per l'unico rilievo (afferente ai crediti di imposta) a fronte del quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, Poste ha inviato le controdeduzioni a sostegno della correttezza del proprio operato. Esaminate le controdeduzioni e valutati gli interventi realizzati o pianificati dalla Società, Banca d'Italia ha approvato l'archiviazione[7].

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022, la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio destinato Imel, una "di carattere generale" e una riguardante "operazioni di pagamento non autorizzate, frodi e disconoscimenti". Le risultanze riconducibili alla verifica "di carattere generale" sono state consegnate alla Società il 27 marzo 2023 e riportano un esito "parzialmente favorevole", a fronte del quale è stato definito un piano di interventi trasmesso all'Autorità nel mese di aprile 2023. In relazione alla ispezione sui "disconoscimenti", in data 14 luglio 2023, la Banca d'Italia ha consegnato le risultanze con evidenza di alcune aree di miglioramento a fronte delle quali è stato definito un piano di interventi approvato dal Consiglio di amministrazione della Società il 19 settembre 2023 e successivamente trasmesso all'Autorità.

Inoltre, nel mese di febbraio 2023, la Banca d'Italia ha avviato un terzo accertamento ispettivo finalizzato alla verifica delle procedure di "*open banking*" previste dalla Direttiva PSD2[8], volte a consentire l'accesso ai conti di pagamento *on line* da terze parti. L'ispezione

[7] Cfr. cap. 4.

[8] Trattasi della Direttiva dei Sistemi di Pagamento, Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE: Tale Direttiva

si è conclusa nel mese di marzo 2023 e, nel corso della seduta del Consiglio di amministrazione del 25 settembre, l'Autorità ha consegnato il rapporto ispettivo dal quale emerge che gli strumenti predisposti dall'intermediario per l'accesso delle terze parti risultano adeguati, con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento. La Società ha definito e avviato un piano d'interventi, trasmesso all'Autorità nel mese di ottobre. Inoltre, in relazione alla verifica "disconoscimenti", in data 11 dicembre 2023 la Divisione "Vigilanza di Tutela" del Dipartimento "Tutela della clientela ed educazione finanziaria" della Banca d'Italia ha comunicato a *PostePay* le proprie osservazioni aventi ad oggetto il richiamato piano di interventi; in particolare, è stato richiesto di fornire chiarimenti su alcune iniziative e di indirizzare ulteriori interventi. Al riguardo *PostePay* ha predisposto una comunicazione di risposta che, unitamente all'integrazione del piano di rimedio, è stata approvata dal Consiglio di amministrazione del 9 febbraio 2024 e successivamente trasmessa all'Autorità. Alcune questioni, relative ai rischi di tipo operativo, hanno assunto specifico rilievo a livello gestionale e contabile. La prima riguarda il servizio, avviato nel settembre 2020, che consente alla clientela titolare di conto corrente BancoPosta di cedere i propri crediti d'imposta alla Società e ottenere la relativa liquidità direttamente sul conto corrente, in ottemperanza a quanto previsto dal citato d.l. n. 34 del 2020, convertito in l. n. 77 del 2020, sul c.d. "*superbonus*". Come anticipato nel precedente referto, a partire dalla fine dell'esercizio 2021, alcune Procure della Repubblica avevano posto in essere sequestri preventivi che, in taluni casi, hanno riguardato anche crediti d'imposta rinvenienti da *bonus* edilizi[9] acquistati da Poste (alcuni poi oggetto di dissequestro[10] nel corso del 2022 e 2023) per un valore nominale dei crediti di circa 530 mln, a fronte di un valore liquidato alla

regolamenta i servizi di pagamento e i gestori dei servizi di pagamento all'interno dell'UE e integra la precedente PSD1 del 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. L'obiettivo della PSD2 è di rendere più sicura e conveniente la gestione del denaro e dei pagamenti, promuovendo l'innovazione tramite l'apertura a terze parti e aumentando la concorrenza.

[9] La Società, a febbraio 2022, aveva temporaneamente sospeso il servizio per riprenderlo a marzo, in seguito alla pubblicazione del d.l. 25 febbraio 2022, n. 13 (Decreto per il contrasto alle frodi). Tale provvedimento è stato poi abrogato dall'art. 1, c. 2 della legge 28 marzo 2022, n. 25, il quale ha nel contempo disposto che "*restano validi gli atti e i provvedimenti adottati e sono fatti salvi gli effetti prodottisi e i rapporti giuridici sorti sulla base del medesimo decreto-legge n. 13 del 2022*".

[10] In relazione ai suddetti provvedimenti di sequestro cautelativo, nei quali Poste italiane è stata riconosciuta terza in buona fede o parte offesa dal reato, la Società ha proposto istanze di riesame presso i Tribunali di competenza, i cui esiti hanno portato al dissequestro di gran parte delle somme.

clientela corrispondente al 31 dicembre 2023 a un valore contabile di circa 451 mln, inclusivo degli interessi capitalizzati per la rilevazione al costo ammortizzato dei crediti in oggetto.

A fronte dei rischi legati all'attività descritta è stato stanziato un fondo che, al 31 dicembre 2023, ammonta a 400 mln.

A partire dal 3 ottobre 2023, Poste ha riattivato la piattaforma per l'acquisto dei crediti d'imposta, sospesa temporaneamente al fine di adeguare le procedure alle sopravvenute disposizioni legislative. Il servizio è limitato all'acquisto di crediti d'imposta da parte di persone fisiche che abbiano sostenuto direttamente gli oneri, con riferimento alle prime cessioni.

Con riferimento all'ispezione condotta su Poste Vita nel 2021 dall'Ivass (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) e avente ad oggetto profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, come già anticipato nel precedente referto, gli accertamenti avevano fatto emergere risultanze "parzialmente sfavorevoli". Per il superamento di taluni rilievi, il Consiglio di amministrazione della Compagnia il 22 ottobre 2021 aveva approvato un piano di azione, interamente completato nel corso del 2022. In data 25 luglio 2023 l'Autorità ha irrogato una sanzione di 1,8 mln *ex* art. 310, c. 1 d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (codice delle assicurazioni private), che la Compagnia ha provveduto a pagare in data 28 luglio 2023[11].

Infine, in data 7 marzo 2023 Poste Vita ha ricevuto comunicazione da parte dell'Ivass in merito all'avvio di un accertamento ispettivo avente ad oggetto la verifica del processo di gestione delle polizze c.d. dormienti. Gli esiti degli accertamenti ispettivi, conclusisi il 21 aprile 2023, sono stati presentati dai funzionari dell'Ivass nel corso della riunione consiliare del 28 settembre 2023. Il piano d'azione redatto dalla Compagnia nel corso dell'ispezione è stato quindi integrato al fine di adeguarlo ai rilievi dell'Autorità ed è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 26 ottobre 2023; tale piano è composto da 39 azioni raggruppate in tre macro ambiti di intervento che, al 30 giugno 2024, risultano tutte completate.

[11] Il provvedimento sanzionatorio di Ivass ha evidenziato l'esistenza di "*carenze dell'organo amministrativo sulla gestione di aree particolarmente sensibili per l'esercizio dell'impresa assicurativa*", senza peraltro rilevare specifiche responsabilità individuali a carico di singoli esponenti. A seguito dell'ispezione, Poste Vita ha comunque ridefinito l'organizzazione della Compagnia.

Si segnala infine che il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha deliberato, in data 15 febbraio 2025, l'operazione di acquisizione del 9,81 per cento circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia s.p.a. (Tim) da Cassa depositi e prestiti e successivamente, in data 26 marzo 2025, l'acquisizione (formalizzata in data 29 marzo 2025) da Vivendi SE di azioni ordinarie di Tim corrispondenti al 15 per cento del totale delle azioni ordinarie e al 10,77 per cento del capitale sociale di Tim. Al suo perfezionamento, atteso entro il primo semestre del 2025, Poste arriverà a detenere in TIM una partecipazione complessivamente pari al 24,81 per cento delle azioni ordinarie e al 17,81 per cento del capitale sociale, divenendone il maggiore azionista.

1.2 Poste italiane e il Piano nazionale complementare al PNRR

La Commissione europea, come noto, ha definito, nel luglio 2020, un piano di ripresa finalizzato ad aiutare i Paesi dell'Unione europea a contrastare i danni economici e sociali causati dall'emergenza sanitaria da coronavirus e ha introdotto uno strumento finanziario temporaneo da 750 mld (oltre 800 mld a prezzi correnti), denominato *NextGenerationEU* (NGEU). Al fine di accedere a tali fondi, volti a definire un pacchetto di riforme e investimenti per il periodo 2021-2026, l'Italia ha predisposto il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) trasmesso alla Commissione europea il 30 aprile 2021. Il Piano è stato approvato il 13 luglio dello stesso anno, con decisione di esecuzione del Consiglio europeo. Inoltre, il d.l. 6 maggio 2021 n. 59, recante "Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti", convertito con modificazioni in l. 1° luglio 2021, n.101, ha finanziato il Piano nazionale complementare (PNC) con risorse nazionali per complessivi 30,6 mld per gli anni dal 2021 al 2026, con l'obiettivo di integrare e potenziare i contenuti del PNRR.

In occasione dei monitoraggi periodici effettuati da questa Corte dei conti, Poste ha riferito di essere soggetto attuatore di 2 progetti relativi alla Missione 1 (Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura); la somma finanziata dal PNC (800 mln) rappresenta il 65 per cento del totale del finanziamento (1,2 mld).

Circa le risorse utilizzate al 31 dicembre 2024, risultano trasferiti all'Ente 125 mln. Complessivamente, risultano contabilizzate spese relative al progetto *Polis* per un importo

di 237 mln, di cui 158 mln a valere sui fondi PNC. Al 31 dicembre 2024 risultano pagate spese per 206 mln, di cui 138 mln a valere sui fondi PNC.

Tabella 1 – Poste italiane s.p.a. - Progetti finanziati al 31.12.2024

(dati in migliaia)

Missione e componente	n. progetti	risorse PNC	Altre fonti	Totale	% PNC su finanziamento complessivo
M1 DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITA' E CULTURA	**2**	**800.000**	**440.000**	**1.240.000**	65%
M1C1	*2*	*800.000*	*440.000*	**1.240.000**	65%
TOTALE	**2**	**800.000**	**440.000**	**1.240.000**	**65%**

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati questionario 6° monitoraggio

Tabella 2 – Poste italiane s.p.a. – Risorse utilizzate al 31.12.2024

(dati in migliaia)

Missione e componente	n. progetti	Importo complessivo PNC	Altre fonti	Somme trasferite a valere sul PNC	Somme contabilizzate	Somme pagate
M1	**2**	**800.000**	**440.000**	**125.000**	**237.230**	**206.174**
M1C1	*2*	*800.000*	*440.000*	*125.000*	*237.230*	*206.174*
TOTALE	**2**	**800.000**	**440.000**	**125.000**	**237.230**	**206.174**

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati questionario 6° monitoraggio

1.3 Segue. Il progetto *Polis*

Poste italiane, come anticipato nei precedenti referti, collabora direttamente alla realizzazione del progetto "*Polis* – Case dei servizi di cittadinanza digitale", articolato in due linee di attività. A tal riguardo, oltre allo stanziamento previsto da parte del Ministero, pari a 800 mln[12] per le annualità 2022-2026, Poste ha altresì indicato l'ulteriore importo complessivo di 440 mln, a valere su risorse proprie, necessario per la realizzazione sia di

[12] Secondo quanto previsto dal d.l. 6 maggio 2021, n. 59, convertito con modificazioni dalla legge 1° luglio 2021.

nuovi spazi di *coworking* in 170 immobili che sono collocati in aree cosiddette di mercato (100 mln) e investimenti infrastrutturali non finanziabili con i fondi PNC, riferiti alla linea di intervento "Sportello Unico" (340 mln).

Nello specifico, il progetto *Polis* nasce con l'obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso la realizzazione di uno "Sportello Unico" di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei comuni più piccoli la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste italiane. A tal fine, è stato costituito un tavolo di lavoro per la notifica alla Commissione europea relativa agli aiuti di Stato, attività rimessa alla competenza congiunta del Mimit e del Mef. Tali attività hanno condotto alla sottoscrizione tra Poste e il Mimit, in data 30 settembre 2021, della convenzione operativa per il progetto Polis; il 28 febbraio 2022, il Mimit ha approvato il Piano tecnico operativo, contenente il cronoprogramma e gli obiettivi intermedi e finali del progetto. Inoltre, il d.l. 17 maggio 2022, n. 50 (c.d. "Aiuti"), convertito con modificazioni in l. 15 luglio 2022, n.91, all'art. 38 ha reso accessibile l'erogazione, da parte di Poste italiane, dei servizi della pubblica amministrazione che saranno oggetto di specifica convenzione nell'ambito del progetto *Polis*. I rapporti tra il Mimit (soggetto titolare del progetto) e Poste (soggetto attuatore) sono regolati attraverso:

- la Convenzione operativa, che disciplina le attività affidate a Poste per la realizzazione del Progetto, sottoscritta in data 30 settembre 2021 a seguito del completamento dell'iter autorizzativo da parte della Commissione europea ai sensi della disciplina sugli aiuti di Stato, avvenuta nel mese di ottobre 2022[13];
- il Disciplinare di rendicontazione, che regola i criteri di ammissibilità e le modalità di rendicontazione delle spese sostenute da Poste per la realizzazione delle attività progettuali, approvato in data 30 dicembre 2022 con decreto del Direttore generale della Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica di radiodiffusione e postali;

[13] Il progetto *Polis* è stato autorizzato con le decisioni: C (2022) 7167 *final* del 5 ottobre 2022, C (2022) 7529 *final* del 19 ottobre 2022 e C (2022) 7968 *final* del 28 ottobre 2022.

- il Piano tecnico operativo, contenente il cronoprogramma relativo alle due linee di intervento con i relativi obiettivi intermedi e finali e una descrizione più dettagliata delle attività progettuali, il cui ultimo aggiornamento è del febbraio 2023, all'esito delle decisioni della Commissione europea sopra richiamate.

Il progetto, come già riferito, prevede due linee di attività:

1. *Sportello Unico*

La linea di intervento dedicata alla creazione dello "Sportello Unico" ha come obiettivo quello di offrire ai cittadini residenti nei comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, nel 100 per cento delle 72 aree interne del Paese, tutti i servizi pubblici attraverso la rete di canali fisico-digitali di Poste che si andranno ad aggiungere a quelli della pubblica amministrazione. Il progetto riguarda circa settemila uffici postali in cui i cittadini saranno accompagnati verso l'utilizzo delle nuove tecnologie per l'erogazione dei servizi della pubblica amministrazione.

Con riferimento alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi della pubblica amministrazione erogati presso gli uffici postali si segnala che al 31 dicembre 2023 sono state attivate le seguenti convenzioni:

- convenzione con il Ministero della giustizia, nel mese di aprile 2023, per l'avvio dei servizi di volontaria giurisdizione per l'istituzione dell'amministratore di sostegno[14] e rendiconto dello stato patrimoniale dell'amministrato/tutelato[15];
- convenzione con l'Istituto nazionale della previdenza sociale (Inps), nel mese di maggio 2023, per l'avvio dei servizi di certificazione unica, cedolino pensione e modello obisM[16];
- convenzione con il Dipartimento per gli affari interni e territoriali del Ministero dell'interno, nel mese di agosto 2023, per l'avvio dei servizi di erogazione certificati

[14] L'amministratore di sostegno è una figura istituita per tutelare quelle persone che, a causa di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

[15] Il rendiconto è un documento contabile nel quale vengono illustrate le entrate e le uscite monetarie riguardanti il beneficiario dell'amministrazione di sostegno avvenute nel corso del periodo di riferimento. È rivolto agli amministratori di sostegno nominati.

[16] Il modello ObisM è un certificato che viene rilasciato con cadenza annuale dall'Inps a tutti i pensionati e contiene, oltre ai dati anagrafici del pensionato (ed eventuale tutore o rappresentante legale), anche la categoria e il numero di certificato di pensione e la sede Inps di competenza.

dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente; nel mese di febbraio 2024 è stato attivato anche il servizio presso gli sportelli degli uffici postali Polis.

Inoltre, sempre nel mese di febbraio 2024 è stata sottoscritta la convenzione con il Ministero dell'interno per l'avvio del servizio di richiesta o rinnovo del passaporto, con possibilità di ricevere il documento al domicilio.

Al 31 dicembre 2023 risultano essere stati avviati lavori, relativi allo sportello unico, su 1.766 uffici postali, di cui 945 già riaperti al pubblico.

2. *Spazi per l'Italia*

La linea "Spazi per l'Italia" ha l'obiettivo di riqualificare e riconfigurare 250 immobili di Poste, distribuiti su tutto il territorio nazionale, da dedicare ad attività di *coworking* e formazione nelle aree periferiche delle grandi città e nei piccoli comuni. Tali spazi saranno accessibili, anche sotto il profilo dei servizi digitali, a professionisti, imprese, *start-up* e alla cittadinanza, con l'obiettivo di offrire nuove soluzioni di lavoro e opportunità di crescita. Il finanziamento di questo progetto è limitato alla sola realizzazione degli spazi su 80 siti che saranno attivati in comuni con meno di 15.000 abitanti, dove l'iniziativa privata non avrebbe interesse a investire; la realizzazione dei restanti 170 spazi verrà integralmente finanziata da Poste.

Il programma di intervento prevede una ripartizione sulle annualità 2022-2026 del valore complessivo di 1 mld per "Sportello Unico", di cui 780 mln finanziati dal PNC[17], e di 120 mln per "Spazi per l'Italia", di cui 20 mln finanziati con il PNC. L'impegno di spesa degli 800 mln finanziati dal PNC (780 + 20) è così distribuito: 125 mln per il 2022, 145 mln per il 2023, 162,62 mln per il 2024, 245 mln per il 2025 e 122,38 mln per il 2026.

Con riferimento a "Spazi per l'Italia", al 31 dicembre 2023 sono stati conclusi 31 interventi e ne sono stati avviati 55. In particolare, nel corso del 2022 e del 2023 sono state concluse attività di acquisto per un valore complessivo di 549 mln, per il cui dettaglio si rimanda al cap. 7.

[17] Sono inclusi nel finanziamento complessivo anche le spese relative all'assistenza tecnica pari a 4 mln.

Le iniziative sopra illustrate, come già anticipato, rientrano tra le misure previste dal PNC, a sua volta collegato con il PNRR.

2. *CORPORATE GOVERNANCE* E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

La struttura di *governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema tradizionale: la gestione è affidata al Consiglio di amministrazione, al Collegio sindacale competono i controlli; entrambi sono nominati dall'Assemblea. Anche la società di revisione, con funzioni di revisore legale dei conti, è nominata dall'Assemblea su proposta motivata del Collegio sindacale. Tale modello è conforme alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo unico sulla finanza - Tuf) e a quelle emanate da Banca d'Italia, ove applicabili, nonché alle raccomandazioni del codice di *corporate governance* promosso da Borsa italiana, a cui Poste ha aderito a seguito di deliberazione assunta dal Consiglio di amministrazione nel mese di dicembre 2020.

Il Consiglio di amministrazione è composto da nove membri e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito al Piano industriale e al *budget* annuale, all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. In conformità a quanto disposto dal codice civile, il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato. Inoltre, in adesione alle raccomandazioni del codice di *Corporate Governance* e alle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Consiglio di amministrazione ha istituito cinque comitati con funzioni propositive e consultive: "Controllo e rischi", "Remunerazioni", "Nomine e *corporate governance*", "Parti correlate e soggetti collegati", "Sostenibilità".

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso sul funzionamento del Consiglio, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 15 maggio 2020.

L'Amministratore delegato ha 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.

L'esercizio 2023 rappresenta il primo anno di gestione del vertice aziendale nominato dall'Assemblea dei soci l'8 maggio 2023, che ha deliberato il rinnovo del Consiglio di amministrazione, confermando tuttavia l'Amministratore delegato. Il nuovo organo amministrativo rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea che sarà convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2025.

In data 11 giugno 2024 un consigliere di amministrazione ha provveduto a rassegnare le proprie dimissioni dalla carica, con efficacia a far data dal 31 luglio 2024. La nomina del nuovo consigliere è avvenuta nel corso del Cda del 26 marzo 2025. Il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 28 febbraio 2024, su proposta dell'Amministratore delegato che ha contestualmente rimesso la carica di Direttore generale, ha deliberato in merito al riassetto delle funzioni apicali di governo societario affidando al già Condirettore generale la carica di Direttore generale. Al Direttore generale, che riporta all'Amministratore delegato, è affidata la gestione dei *business* industriali con la responsabilità di sovraintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative. Restano a diretto riporto dell'Amministratore delegato, cui spettano i compiti di sviluppo strategico ed elaborazione delle strategie aziendali in un contesto operativo articolato e complesso, i *business* "vigilati" e, dunque, le attività relative al Patrimonio destinato Bancoposta, i comparti assicurativo e di gestione del risparmio, nonché i pagamenti e istituti di moneta elettronica. La funzione Controllo interno riporta direttamente al Consiglio di amministrazione, sotto la supervisione del Presidente.

2.2 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale, composto da tre membri, vigila sulla osservanza della legge e dello statuto sociale, ricevendo dagli amministratori periodiche informazioni sul generale andamento della gestione, sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate e poste in essere nell'esercizio, effettuate da Poste italiane e dalle società del Gruppo. Il Collegio vigila anche

sul Patrimonio BancoPosta ai sensi del d.p.r. n. 144 del 2001 "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta" e delle disposizioni applicate dalle competenti Autorità.

Per l'espletamento delle attività di sua competenza, nel corso dell'esercizio il Collegio sindacale ha partecipato complessivamente a 79 riunioni, incontrandosi 37 volte in sede propria e partecipando a tutte le riunioni consiliari e a quelle dei comitati endoconsiliari, nonché a 1 Assemblea ordinaria e 3 sessioni di approfondimenti tematici (*induction*).

Il Collegio in carica è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti di Poste del 27 maggio 2022, che ha confermato il presidente e avvicendato gli altri componenti. Il nuovo Collegio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2024.

2.3 Società di revisione

La società incaricata della revisione contabile è stata nominata dall'Assemblea dei soci del 28 maggio 2019 per il novennio 2020-2028. In data 4 aprile 2024 ha trasmesso al Comitato per il controllo interno e la revisione contabile[18] la relazione aggiuntiva prevista dall'art. 11 del Regolamento (UE) 537/2014, nella quale conferma che "*non sono state riscontrate carenze nel sistema di controllo interno in relazione al processo di informativa finanziaria per l'esercizio 2023 che, secondo il giudizio professionale del revisore, siano sufficientemente importanti da meritare di essere portate all'attenzione del Comitato per il controllo interno e la revisione contabile*".

Con riferimento al formato elettronico unico di comunicazione (ESEF), la Società di revisione ha altresì rilasciato un giudizio di conformità sulle disposizioni del Regolamento delegato (UE) 2019/185 dichiarando che "*il bilancio d'esercizio e consolidato sono stati predisposti nel formato XHTML in conformità alle disposizioni del Regolamento e il bilancio consolidato è stato marcato, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle disposizioni del Regolamento*". Con riferimento al bilancio consolidato è stato tuttavia specificato che alcune informazioni contenute nelle note al bilancio consolidato, quando estratte dal formato XHTML in un'istanza XBRL, a causa di taluni limiti tecnici, potrebbero non essere riprodotte

[18] Nelle società come Poste italiane che adottano il sistema di amministrazione e controllo tradizionale detto Comitato si identifica con il Collegio sindacale.

in maniera identica rispetto alle corrispondenti informazioni visualizzabili nel bilancio consolidato in formato XHTML.

La società di revisione, nella relazione aggiuntiva prevista dall'art. 11 del Regolamento (UE) n. 537/2014, ha peraltro evidenziato alcuni punti di miglioramento e relativi suggerimenti sul sistema di controllo interno sull'Informativa Finanziaria per lo più riscontrati nell'ambito delle attività previste dal modello di *governance ex* l. n. 262 del 2005. La Società ha definito dei piani di azione per indirizzare le aree di miglioramento riscontrate.

2.4 Organismo di vigilanza e modello organizzativo ex d.lgs. n. 231 del 2001

L'Organismo di vigilanza (Odv) *ex* d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 di Poste italiane è un organo collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di Presidente, e da un membro interno. L'attuale Odv è stato rinnovato con delibera del Consiglio di amministrazione del 28 settembre 2022 e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. La predetta delibera ha determinato il compenso lordo annuo, nella misura di euro 40.000 per il Presidente ed euro 30.000 per ciascuno degli altri due componenti. In coerenza con le *policy* aziendali è previsto il riversamento dei compensi per il componente interno. All'Odv spetta il compito di vigilare sul funzionamento e osservanza del Modello organizzativo *ex* d.lgs. n. 231 - 2001, che viene costantemente aggiornato dal Consiglio di amministrazione.

Nel corso del 2023 l'Odv, in coerenza con quanto previsto dalla relativa Linea guida aziendale e dal modello 231, ha acquisito le segnalazioni di interesse pervenute al comitato *whistleblowing* tramite il portale informatico dedicato.

L'Odv ha altresì monitorato il progetto di rivisitazione del codice etico di Poste che, pur essendo dotato di una propria valenza autonoma, integra il sistema di prevenzione degli illeciti del decreto 231. Il nuovo codice etico di Poste è stato approvato nella riunione del Consiglio di amministrazione del 6 novembre 2023 (la precedente versione era del 2018) e successivamente inviato alle Società controllate ai fini del relativo recepimento.

Inoltre, l'Odv ha proseguito, mediante incontri con le funzioni aziendali e l'esame dei flussi informativi prodotti dal *management*, il monitoraggio sulle aree di rischio rilevanti ai fini del

predetto modello 231, senza evidenziare situazioni di particolare criticità da segnalare all'organo amministrativo.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori e ai sindaci

Le politiche di remunerazione e incentivazione di Poste italiane sono definite in coerenza con il modello di *governance* della Società, in conformità al d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo unico della finanza) e al Regolamento Consob n. 11971/1999 e succ. mod. (c.d. *Emittenti*), oltre che in linea con le raccomandazioni del codice di *Corporate Governance*. L'approccio utilizzato in tale contesto segue l'evoluzione dei diversi ambiti di attività nei quali l'Azienda opera, incentivando l'allineamento con gli obiettivi fissati nella pianificazione strategica aziendale.

Il Consiglio di amministrazione di Poste, in data 18 aprile 2024, su proposta del comitato remunerazioni, ha deliberato di sottoporre al voto vincolante dell'Assemblea degli azionisti, convocata il 31 maggio 2024, la relazione sulla politica in materia di remunerazione 2024 e al voto consultivo la relazione sui compensi corrisposti nel 2023, incluso l'allegato riferito al Patrimonio BancoPosta.

Per quanto concerne la remunerazione dell'organo amministrativo, per l'anno 2023 occorre fare riferimento a quanto stabilito dall'Assemblea degli azionisti dell'8 maggio 2023 per il mandato 2023-2025, che ha provveduto a deliberare i compensi per il Presidente e gli altri Consiglieri lasciandoli invariati rispetto al precedente mandato[19], ovvero un compenso nella misura di euro 60.000 lordi annui per il Presidente e di euro 40.000 lordi annui per ciascuno degli altri consiglieri. Al Presidente del Consiglio di amministrazione è altresì riconosciuto un compenso aggiuntivo deliberato dal Consiglio di amministrazione del 28 giugno 2023 ai sensi dell'art. 2389, comma 3, c.c., quantificato in euro 420.000[20].

[19] I compensi degli organi amministrativi sono stati deliberati su proposta del comitato remunerazioni e sentito il parere del Collegio sindacale ai sensi dell'art. 2389, comma 1 e comma 3, c.c.

[20] All'attuale Presidente del Consiglio di amministrazione sono stati riconosciuti ulteriori euro 14.178 per la carica di Presidente del comitato sostenibilità (determinati con criterio *pro-rata temporis* dal 30 maggio 2023, data di costituzione del comitato).

Inoltre, per i consiglieri chiamati a far parte dei comitati endoconsiliari, il Consiglio di amministrazione, sentito il parere del Collegio sindacale e del comitato remunerazioni, nella riunione del 28 giugno 2023 ha confermato i seguenti compensi annui lordi:

- comitato controllo e rischi: euro 35.000 al Presidente, 25.000 agli altri membri;
- altri comitati (remunerazioni; nomine e *corporate governance*; parti correlate e soggetti collegati; sostenibilità): euro 25.000 al Presidente, 17.500 agli altri membri.

Compensi dell'AD-DG nell'esercizio 2023

Per l'anno 2023 l'assetto organizzativo della Società prevede che la carica di Amministratore delegato e di Direttore generale, come innanzi accennato, sia ancora ricoperta dalla medesima persona e che il trattamento economico e normativo interessi sia il rapporto di amministrazione che quello dirigenziale. La remunerazione è composta da una componente fissa e da una componente variabile.

In data 28 febbraio 2024 il Consiglio di amministrazione ha approvato un riassetto organizzativo che, per l'anno 2024, prevede una redistribuzione delle competenze tra le funzioni apicali di governo societario con la nomina di un Direttore generale, diverso dall'Amministratore delegato e a riporto di quest'ultimo, con la responsabilità di coordinare le attività di tutte le strutture organizzative in cui è articolata la Società e il Gruppo, fatte salve alcune specifiche attività.

I compensi lordi fissi annui per il 2023 ammontano a euro 1.255.000, di cui euro 490.000 per la carica di Amministratore delegato ed euro 765.000 per il rapporto di lavoro dirigenziale in qualità di Direttore generale. Con riferimento alla componente variabile, la remunerazione è composta dal sistema d'incentivazione a breve termine "MBO" (*management by objectives*) per il periodo di *performance* 2023 e dai sistemi di incentivazione a medio-lungo termine.

Il compenso variabile MBO maturato nel 2023 ammonta a euro 871.907 da corrispondersi per il 40 per cento (*up–front)* nel 2024 e per il restante 60 per cento su un orizzonte temporale di 5 anni (*pro-rata*).

Con riferimento ai piani di incentivazione a medio-lungo termine, nel 2023 è giunto a maturazione il "Piano *ILT Performance Share 2021-2023*", che prevede l'assegnazione di azioni ordinarie di Poste italiane al termine del periodo di *performance* triennale e al raggiungimento di adeguati livelli di Ebit di Gruppo e di *total shareholder return* (TSR) di Poste rispetto al TSR dell'indice di riferimento FTSE MIB.

La struttura remunerativa complessiva, a partire dal 2021, prevede il limite di incidenza massima della remunerazione variabile in rapporto alla remunerazione fissa pari al 2:1, come deliberato dall'Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2021.

Compensi dei componenti del Cda e del Collegio sindacale nel 2023

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi spettanti agli amministratori e ai componenti del Collegio sindacale per l'esercizio 2023.

Tabella 3 – Emolumenti dei componenti del Cda nell'anno 2023

(dati in euro)

	Trattamento Economico Individuale	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettivo consigliere	Variabile collegato raggiungimento obiettivi annuali oggettivi e specifici	*Indennità per appartenenza ai Comitati endoconsiliari (*)*		Totale
					Presidente	*Componente*	
Presidente		272.097 (*)	38.871 (*)		14.718		325.686
Presidente		149.032 (*)	21.290 (*)				170.323
Totale Presidente		**421.129**	**60.161**		**14.718**		**496.008**
Amministratore Delegato		450.000	40.000				490.000
Direttore Generale	765.000			1.449.881			2.214.881
Totale A.D. e D.G.	**765.000**	**450.000**	**40.000**	**1.449.881**	**-**	**-**	**2.704.881**
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	14.718	55.350

Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	25.020	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	20.604	46.518
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		20.605	10.302	56.821
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	10.302	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	10.302	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	20.604	46.518
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		17.742	-	31.936
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		12.419	12.420	39.033
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		8.871	6.210	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	15.081	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	12.420	26.614
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		8.871	6.210	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	15.081	29.275
Totale Consiglieri			**280.756**		**112.662**	**179.274**	**572.692**

(*) Gli emolumenti sono stati calcolati con riferimento ai giorni effettivi di svolgimento dell'incarico e considerando, per i membri che si sono avvicendati nei ruoli, solo il rateo maturato.

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste Italiane s.p.a.

Tabella 4 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale nell'anno 2023

	Compensi	Periodo	
Presidente	80.000	01-gen-23	31-dic-23
Componente	70.000	01-gen-23	31-dic-23

Componente	70.000	01-gen-23	31-dic-23

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste Italiane s.p.a.

I compensi del Collegio sindacale sono stati determinati dall'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi, ossia fino all'approvazione del bilancio 2024. In linea con il precedente mandato, al Presidente è stato confermato un compenso di euro 80.000 lordi annui e agli altri sindaci effettivi del Collegio un compenso di euro 70.000 lordi annui.

2.6 Personale rilevante BancoPosta

Con riferimento alle attività del Patrimonio BancoPosta, alcune posizioni di responsabilità e i relativi titolari sono identificati come personale più rilevante ("*material risk takers*"), in quanto le loro attività professionali hanno o possono avere un impatto rilevante sul profilo di rischio del Patrimonio destinato.

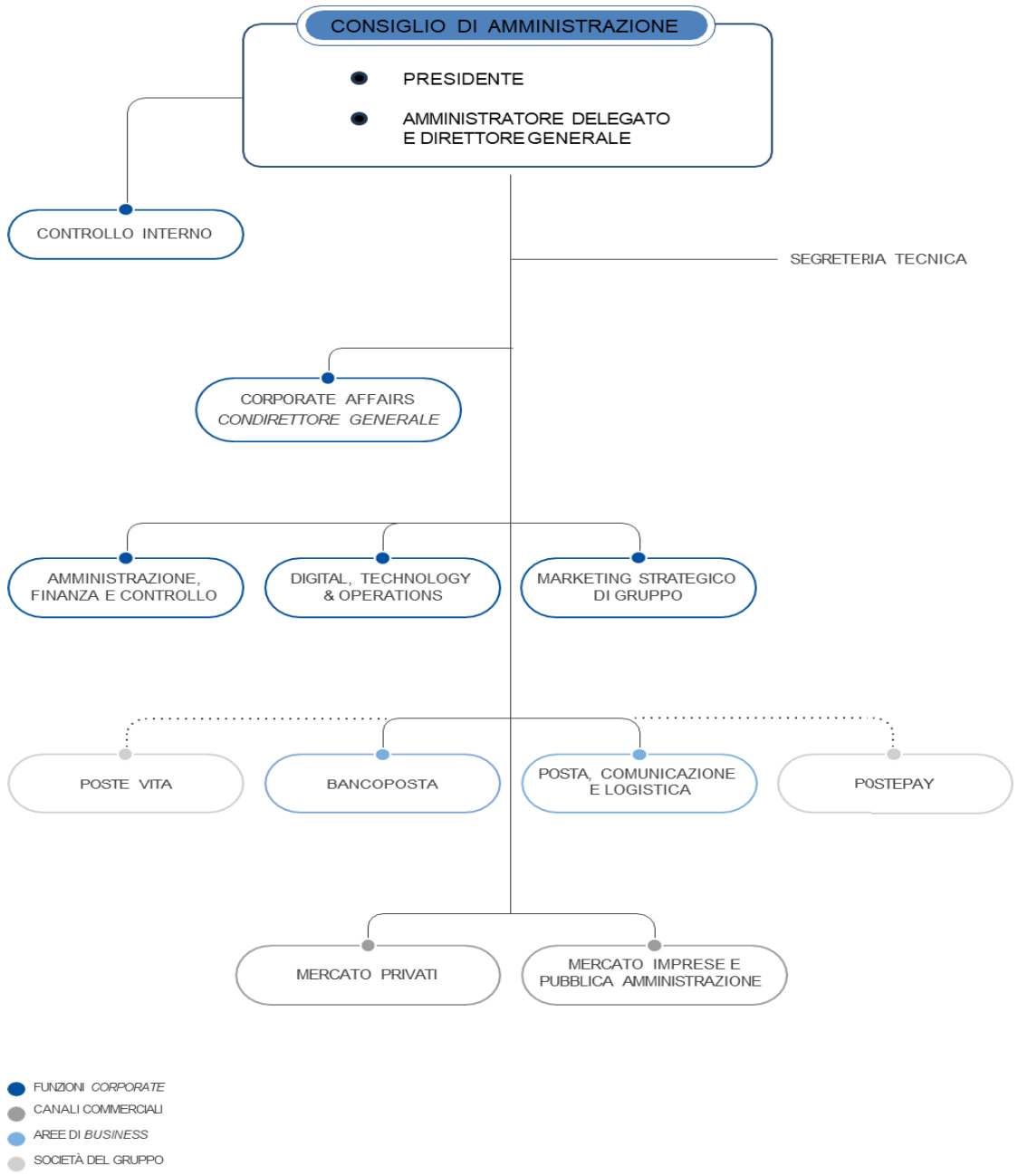
Il processo e la metodologia di identificazione del personale rilevante del Patrimonio BancoPosta, in ottemperanza a quanto previsto dalle "Disposizioni di vigilanza per le banche", sono disciplinati nelle "Linee guida di identificazione del personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta" approvate dal Consiglio di amministrazione del 29 marzo 2023.

Nelle sedute del Consiglio di amministrazione del 18 aprile e 12 dicembre 2024 sono state apportate alcune modifiche di carattere formale alla metodologia di identificazione del personale rilevante ed è stato proposto l'aggiornamento del perimetro dei "*material risk takers*" per il 2024.

2.7 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane al 31 dicembre 2023.

Figura 1 - Organigramma Poste italiane



Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

L'organizzazione di Poste italiane prevede quattro funzioni di *business* specializzate sulle principali aree di offerta (posta, comunicazione e logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale, BancoPosta quale intermediario collocatore

dell'offerta finanziaria e assicurativa, *PostePay* per l'offerta di pagamenti, telefonia e servizi di vendita energia e il Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa) e due canali commerciali deputati alla vendita dei prodotti/servizi del Gruppo, cui si affiancano funzioni *corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

Nel corso del 2023 diversi interventi organizzativi hanno riguardato il noto processo, già in atto da anni, di trasformazione del Gruppo finalizzato ad affermarsi come operatore logistico. Tra questi, è stato introdotto in ambito posta, comunicazione e logistica un modello organizzativo a matrice che prevede dei responsabili di *business*, che mirano al raggiungimento dei risultati economici, operativi e di qualità e dei responsabili di processo, individuati in talune funzioni aziendali, che governano, in maniera trasversale, specifiche fasi del processo di creazione del valore.

Con riferimento alla rappresentata struttura organizzativa e come già anticipato nel par. 2.1, l'Azienda, nel mese di febbraio 2024, ha provveduto a redistribuire responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario.

A valle del riassetto delle funzioni apicali di governo societario, si è provveduto a concentrare sull'Amministratore delegato lo sviluppo strategico e l'elaborazione delle strategie aziendali con particolare riferimento ai *business* "vigilati" e ad affidare la gestione dei *business* industriali del Gruppo al Direttore generale, a suo diretto riporto, con la responsabilità di sovraintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative (ad eccezione della funzione Controllo interno, della funzione Bancoposta e dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica).

2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (SCIGR) di Poste italiane è costituito dall'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative predisposte per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Il SCIGR[21] è una componente rilevante della *Corporate Governance* aziendale in quanto consente al Consiglio di amministrazione di perseguire l'obiettivo di definire, anche nel medio-lungo periodo, la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici.
La valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo per l'anno 2023 è riportata in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 19 marzo 2024, nella quale viene rappresentato, ad esito delle attività di verifica e valutazione, che "*il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali*".
All'Amministratore delegato spetta il ruolo di "amministratore incaricato dell'istituzione e del mantenimento del SCIGR", anche in considerazione delle indicazioni espresse al riguardo dal codice di *Corporate Governance*.

2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria (SCIIF), che è parte integrante del SCIGR, è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di attendibilità, accuratezza, affidabilità e tempestività dei bilanci e di ogni altra informazione di carattere finanziario. La responsabilità di attuare e mantenere un adeguato SCIIF è affidata al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane (Dp) come previsto dall'art. 154-*bis* del Tuf. Il Dp di Poste italiane è nominato dal Consiglio di amministrazione, previo parere del Collegio sindacale; ha il compito di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio, nonché ogni altra comunicazione di carattere finanziario e fornisce, congiuntamente all'Amministratore delegato, un'attestazione sul bilancio d'esercizio e consolidato e sulla relazione semestrale.
I principi e le metodologie adottate dal Dp nell'esercizio dei propri compiti sono descritti nella linea guida SCIIF, aggiornata e approvata dal Consiglio di amministrazione di Poste

[21] Il SCIGR si articola su tre livelli di controllo: il primo è costituito dall'insieme delle attività che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni; il secondo è affidato a funzioni autonome, indipendenti e distinte da quelle operative, che concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del loro processo di gestione; il terzo, che fornisce *assurance* indipendente sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello e, in generale, sul SCIGR, è affidato alle funzioni Controllo interno di Poste italiane e Revisione Interna di BancoPosta per le attività condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

italiane nel mese di dicembre 2021, in coerenza della quale il Dp ha eseguito le attività propedeutiche all'attestazione del bilancio annuale 2023. Tali attività hanno riguardato la totalità dei processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA *Express Courier*, *PostePay*, BancoPosta Fondi SGR, Postel, *Nexive*, LisPay e Lis*Holding*.

Gli esiti delle verifiche, condotte dal Dp, hanno evidenziato uno SCIIF efficace e tale da consentire di escludere carenze rilevanti e significativi punti di debolezza.

2.10 Controlli interni di BancoPosta

Il modello organizzativo del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo dotate dei requisiti di autonomia e indipendenza secondo quanto previsto dalla specifica normativa di vigilanza della Banca d'Italia (Circolare n. 285/2013): *risk management* e governo *outsourcing*, *compliance*, revisione interna. La normativa prevede altresì che BancoPosta definisca un quadro di riferimento per la determinazione della propria propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* – RAF[22]) e garantisca il contenimento del medesimo entro i limiti indicati dal RAF.

Nello svolgimento delle attività di controllo, BancoPosta si avvale dell'apporto delle altre funzioni di Poste italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, il cui ultimo aggiornamento è del 20 giugno 2024 (cfr. cap. 4).

In materia di antiriciclaggio, Poste prevede un modello di controllo accentrato a livello di Gruppo (coordinamento, controllo e indirizzo del rischio e dei connessi adempimenti per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo). A tal proposito, a diretto riporto del Direttore generale è istituita la funzione antiriciclaggio di Gruppo, mentre in ambito *Risk Management* di BancoPosta opera una specifica funzione antiriciclaggio. L'insieme delle misure che declinano l'approccio basato sul rischio nel Gruppo Poste

[22] Il RAF è il quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il modello di *business* e il Piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

nell'applicazione degli obblighi di adeguata verifica sono disciplinate nella linea guida antiriciclaggio di Gruppo e nelle corrispondenti *policy* emanate dai Soggetti obbligati[23].

Risk Management e governo outsourcing

Le Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta prevedono che la funzione *Risk Management e governo outsourcing* presenti al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale, almeno una volta l'anno:

- una relazione sull'attività svolta, che illustri le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e proponga gli interventi da adottare per la loro rimozione;
- un programma di attività, in cui siano identificati e valutati i principali rischi a cui l'intermediario è esposto e siano programmati i relativi interventi di gestione.

La relazione è inviata alla Banca d'Italia e, in relazione ai servizi di investimento, anche alla Consob, entro 30 giorni dall'esame della stessa, accompagnata dalle relative osservazioni e determinazioni degli organi aziendali in ordine alle eventuali carenze rilevate.

La relazione sulle attività svolte nel 2023 è stata presentata dalla funzione *Risk Management* al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 19 marzo 2024, e riporta le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta, le modalità di misurazione e la rilevanza attuale e prospettica; la relazione contiene anche il monitoraggio delle metriche rappresentative della propensione al rischio di BancoPosta, nell'ambito del sopracitato *Risk Appetite Framework*, per tutto l'esercizio concluso il 31 dicembre 2023.

La relazione rendiconta, altresì, lo stato di avanzamento del Piano di interventi di miglioramento definito a valle dell'ispezione condotta da Banca d'Italia tra i mesi di marzo e luglio 2022, approvato dal Consiglio di amministrazione nel mese di gennaio, articolato in 70 iniziative, di cui 67 da concludere entro l'anno. Tutte le attività previste per il 2023 sono state concluse e certificate dalla Revisione Interna e 10 cantieri su 11 risultano completati.

Inoltre, con riferimento al Programma di interventi definito a valle dell'ispezione Banca d'Italia sul governo e la gestione dei rischi operativi e informatici del 2017, la relazione ne rendiconta il completamento a fine 2023.

[23] I Soggetti obbligati sono: BancoPosta, *PostePay*, Poste Vita, BancoPosta Fondi Sgr.

Tra i rischi più rilevanti per BancoPosta si segnalano quelli operativi, di leva finanziaria, di *spread* e di tasso di interesse.

Compliance

Anche con riferimento alla funzione *Compliance*, le Disposizioni di vigilanza già citate prevedono che la funzione presenti agli organi aziendali, con cadenza almeno annuale, una relazione sull'attività svolta, che illustri le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e proponga gli interventi da adottare per la loro rimozione. Nel corso dell'esercizio la funzione ha pertanto provveduto all'aggiornamento della valutazione del livello di adeguamento dei processi aziendali ai requisiti normativi, articolata per le aree di attività per il Patrimonio BancoPosta ed esteso alle discipline trasversali sulla base delle analisi svolte. Gli esiti dell'attività sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 19 marzo 2024 con apposita relazione che riporta, per ciascun ambito, gli esiti dell'analisi, gli interventi svolti nel 2023 e quelli pianificati per il 2024 e illustra le principali azioni correttive per il superamento delle aree di attenzione riferite ai requisiti "parzialmente adeguati" riscontrati.

Con riferimento agli interventi pianificati per il 2023, il piano prevedeva 49 interventi prevalentemente riconducibili ai servizi di investimento, di intermediazione assicurativa, ai servizi bancari e risparmio postale, nonché ai sistemi di pagamento e al sistema informativo. Di questi sono stati completati 44, corrispondenti al 90 per cento degli interventi previsti nel piano 2023.

Revisione interna

La funzione Revisione interna, in base alle Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, ha tra le principali responsabilità quella di assicurare la valutazione della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli interni del Patrimonio, sulla base delle attività svolte e rappresentate nel Piano di *audit*, nonché quella di garantire la necessaria informativa periodica agli organi aziendali e alle Autorità di vigilanza. In tale ottica, è stata presentata al Consiglio di amministrazione,

nella riunione del 19 marzo 2024, la relazione annuale di Revisione interna che si compone delle seguenti relazioni:

- relazione sul Patrimonio BancoPosta;
- relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane;
- relazione sulle funzioni essenziali o importanti esternalizzate;
- relazione sulla prestazione dei servizi di investimento.

La relazione annuale è inviata alla Banca d'Italia, mentre la specifica sezione relativa ai servizi di investimento è trasmessa anche alla Consob.

Nel corso del 2023 la funzione Revisione interna BancoPosta ha condotto 22 interventi di *audit*, in coerenza con il Piano annuale, oltre a 13 *Information Technology audit* e ai 1.427 interventi territoriali demandati alla funzione Controllo interno e a quelli relativi ai processi amministrativo contabili *ex lege* 28 dicembre 2005, n. 262[24].

Relativamente alle funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta si evidenzia, oltre al generale rafforzamento degli assetti organizzativi, conseguito già all'inizio del 2023, la realizzazione, nel corso dell'anno, di interventi volti ad affinare gli aspetti metodologici, i sistemi informativi di supporto e il *reporting* direzionale.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione di Poste, nell'adunanza del 18 aprile 2024, ha approvato la Relazione annuale antiriciclaggio di BancoPosta 2023, che riassume gli esiti dell'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta (in coerenza con l'analisi complessiva condotta dalla funzione Antiriciclaggio di Gruppo), le attività svolte nel corso del 2023 sul sistema dei controlli interni in materia e il piano degli interventi previsti per il 2024.

Tali esiti evidenziano che il livello di "rischio residuo" a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come "basso"[25], in linea con i risultati del 2022. Tale livello è determinato dalla

[24] L'art. 14 della l. 28 dicembre 2005, n. 262 ha introdotto nel d.lgs. n. 58 del 1998 (Testo unico della finanza-Tuf), l'art. 154-*bis* (successivamente integrato dai d.lgs. n. 303 del 2006, n. 195 del 2007 e 6 settembre 2024, n. 125.) che disciplina nel nostro ordinamento la figura del "dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari". I controlli *ex* l. n. 262 del 2005 sono finalizzati a fornire la ragionevole certezza sull'attendibilità dell'informativa finanziaria e assicurare la capacità del processo di redazione del bilancio di generare dati e informazioni nel rispetto dei principi contabili di riferimento.

[25] Secondo una scala di quattro valori di rischio residuo: non significativo, basso, medio, elevato.

combinazione dei giudizi di rischio inerente e di vulnerabilità per ogni linea di *business*, così come previsto dall'Autorità di Vigilanza. La Relazione, dopo l'approvazione del Consiglio di amministrazione, è stata inviata a Banca d'Italia, come previsto dalla normativa di riferimento.

2.11 Sistema di presidio della sicurezza

Nel corso del 2023 sono continuate le azioni di prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza "fisica" attiva negli uffici postali è proseguita l'implementazione, l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza tecnologicamente avanzati ed è stato incrementato il numero dei servizi di vigilanza armata; in tema di sicurezza c.d. passiva l'Azienda ha implementato ulteriori sistemi di protezione antirapina.

Va osservato che, se alcune modalità di aggressione permangono costanti, emergono ulteriori elementi di attenzione che evidenziano un interesse criminale attuato con forme e tecniche innovative e identificabile come *cyber risk*, ovvero il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione o di quote di mercato derivanti da atti volti a sabotare misure di sicurezza per ottenere l'accesso non autorizzato ai sistemi informatici oppure provocare l'indisponibilità di detti sistemi.

Relativamente all'attività di indagine sugli eventi fraudolenti, rispetto al 2022 si evidenzia un incremento degli attacchi ai danni degli uffici postali (+4 per cento).

Le rilevazioni inerenti all'impatto economico degli attacchi confermano un incremento nel 2023 rispetto al 2022 (+40 per cento), ma comunque una riduzione rispetto agli esercizi precedenti, con un valore del danno complessivo nel 2023 pari a 3,85 mln (-16 per cento rispetto al 2019[26]).

[26] Su tale tematica, la Società conduce un'analisi quinquennale aggiornata annualmente. La percentuale, pertanto, si riferisce al periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2023.

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA E PACCHI

3.1 Mercato di riferimento e contesto normativo

Ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 il servizio universale, che va fornito permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza (comma 1), comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii di corrispondenza fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, nonché i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati (comma 2).

La trasformazione del mercato postale, derivante dal processo di digitalizzazione, continua a influenzare profondamente l'andamento dei servizi di corrispondenza e dei pacchi che nel 2023 evidenziano un'ulteriore contrazione dei volumi di corrispondenza tradizionale, dovuta alla sempre più ampia diffusione delle comunicazioni digitali (*e-substitution)*, a cui si contrappone un incremento dei servizi di consegna pacchi, a seguito dello sviluppo del commercio elettronico *(e-commerce)*.

La regolamentazione del settore è disciplinata dal Contratto di programma 2020-2024sottoscritto tra il Ministero delle imprese e del *made in Italy* (Mimit ex Mise) e Poste italiane s.p.a. per l'erogazione del servizio universale, prorogato fino al 30 maggio 2026, che, oltre a contemplarne gli obblighi, prevede anche la possibilità che lo Stato affidi a Poste la gestione di servizi utili a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni tramite proprie strutture e piattaforme tecnologiche, al fine di assicurare lo sviluppo del processo di digitalizzazione. I rapporti tra l'amministrazione statale titolare del servizio digitale e il fornitore del servizio (Poste italiane) sono definiti mediante apposita convenzione.

Le compensazioni per gli obblighi del servizio previste nel Contratto di programma ai sensi degli artt. 3, comma 12, lettera b), e 10 del d. lgs. n. 261 del 1999, e approvate dalla Commissione europea, ammontano a 262 mln annui fino al 2024, quale onere massimo a carico della finanza pubblica *ex* art. 1, comma 274, della l. 23 dicembre 2014, n. 190. L'onere

in eccesso può essere compensato, per ciascun anno, sulla base del costo netto del servizio postale universale[27], verificato dall'Autorità garante delle comunicazioni (Agcom).

L'Autorità con delibera n. 28/23/CONS del 24 febbraio 2023 ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste per gli anni 2020 e 2021. Successivamente alla relativa consultazione pubblica (del. 322/23/CONS del 22 dicembre 2023), il procedimento si è concluso il 14 marzo 2024 con delibera Agcom 62/24/CONS che ha quantificato l'onere del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021 rispettivamente in 585 e 480 mln. L' onere massimo previsto è stato ritenuto dall'Autorità "iniquo", in quanto sensibilmente superiore alla compensazione prevista nel contratto di programma; pertanto, diversamente da quanto stabilito negli anni precedenti, con delibera 10 luglio 2024, n. 257/24/CONS la medesima Autorità ha avviato un apposito procedimento per la valutazione dell'attivazione del Fondo di compensazione di cui al citato art. 10 del d.lgs. n. 261 del 1999, amministrato dal Mimit, rivolto a garantire l'espletamento del servizio universale.

L'art. 23, comma 2, del citato d. lgs. n. 261 del 1999 dispone che ogni cinque anni il Ministero dello sviluppo economico (nell'attualità Mimit) verifichi, sulla base di un'analisi effettuata dall'autorità di regolamentazione, che l'affidamento del servizio universale a Poste italiane sia conforme ai criteri di cui alle lettere da a) ad f) del comma 11 del precedente art.3 e che, nello svolgimento dello stesso, si registri un miglioramento di efficienza.

Nell'ambito dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel SU la delibera Agcom 454/22/CONS, a decorrere dal 1° settembre 2022, ha definito un programma di incremento progressivo delle tariffe universali dei servizi editoriali (con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026).

[27] La Direttiva 2008/6/CE (art. 7, all. I), recepita nel nostro ordinamento con d.lgs. 31 marzo 2011, n. 58, ha introdotto la metodologia del *net cost* per il calcolo dell'OSU (onere del servizio universale). Il costo netto è calcolato "*come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi*". Inoltre, per il calcolo si tiene conto "*di tutti gli elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per eseguire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica*".

In relazione ai contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali[28], la legge di Bilancio 2022 (l. 30 dicembre 2021, n. 234) ha stanziato 52,5 mln per gli anni 2022, 2023, 2024, mentre la legge di Bilancio 2023 (l. 29 dicembre 2022, n. 197) ha previsto che il rimborso delle agevolazioni editoriali avvenga tramite le risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione[29]. Il Fondo è stato pertanto integrato con una somma di 75,9 mln per il 2023 e di 55 mln a decorrere dal 2024.

Principali interventi del periodo

In linea con gli obiettivi strategici del Piano Industriale "*24 Sustain & Innovate*", confermati dal nuovo Piano 2024-2028 "*The Connecting Platform*" approvato a marzo 2024, e tenuto conto dell'evoluzione del mercato caratterizzato dal costante sviluppo del comparto logistico, la Società ha proseguito il percorso di trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico ad ampio raggio, anche mediante operazioni di acquisizioni societarie e lo sviluppo di soluzioni integrate di magazzino (logistica integrata) e di distribuzione *end-to-end*.

A supporto delle attività della logistica integrata, dal mese di aprile 2023 Poste italiane ha avviato il nuovo Polo logistico di Vidigulfo (PV), il più grande dei magazzini dedicati al *warehousing* (magazzinaggio appunto), posizionandosi come *logistics solution provider*[30] nel mercato. Infine, in linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto del Piano Industriale "*2024 S&I Plus*", l'80 per cento circa delle risorse è stato destinato all'automazione e modernizzazione del settore. Anche nel 2023 sono proseguite le iniziative di sostenibilità al fine di ridurre l'impatto ambientale derivante dalla flotta aziendale.

[28] Il d.l. 30 dicembre 2019, n. 162 (convertito in l. 28 febbraio 2020, n. 8) ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste italiane proseguano "per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale" (fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione della Commissione europea.

[29] L'istituzione del Fondo rappresenta una misura di razionalizzazione dell'attuale assetto del sistema finanziario di sostegno pubblico all'editoria che, ad oggi, è sorretto da disposizioni di legge che assegnano al settore risorse in modo disorganico e non programmato.

[30] Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera catena del valore dei clienti, dal magazzinaggio fino alla distribuzione al destinatario.

3.2 Andamento economico dei Servizi postali

I Servizi postali hanno realizzato nel 2023 ricavi per 3.149 mln, in aumento di 37 mln (+1,2 per cento) rispetto al 2022. La tabella 5 evidenzia tali ricavi, comprensivi del compenso previsto per l'obbligo dello svolgimento del Servizio universale.

Tabella 5 – Ricavi dei servizi postali

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Corrispondenza	1.748	1.744	(4)	-0,2
Pacchi	1.041	1.078	37	4
Filatelia	7	10	3	42,9
RICAVI DA MERCATO	**2.796**	**2.832**	**36**	1
Integrazioni tariffarie all'editoria	54	55	1	1,9
Totale ricavi inclusa editoria	**2.850**	**2.887**	**37**	1
Compensi per Servizio universale	262	262	-	-
TOTALE RICAVI	**3.112**	**3.149**	**37**	**1,2**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023.

I ricavi da mercato dei servizi postali registrano un incremento dell'1 per cento (+36 mln) rispetto al precedente esercizio, ascrivibile all'incremento dei ricavi del comparto *Pacchi* (+4 per cento, +37 mln), mentre i ricavi del comparto *Corrispondenza* si riducono lievemente (-0,2 per cento, -4 mln) per la flessione strutturale del settore. Le integrazioni tariffarie all'editoria[31] ammontano a 55 mln (54 mln nel 2022), registrando una crescita rispetto al precedente anno, per effetto della delibera Agcom 454/22/CONS (cfr. par. 3.1) che ha definito, con decorrenza 1° settembre 2022, un percorso di progressivo incremento delle tariffe base dei prodotti editoriali a tariffa agevolata con un conseguente incremento delle compensazioni editoriali ricevute dalla Società; si rileva che, per l'esercizio in commento, l'importo delle agevolazioni trova copertura nel bilancio dello Stato 2023 (cfr. cap. 9). I

[31] Le integrazioni tariffarie all'editoria riguardano le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria, spettanti alla Società a titolo di rimborso per le agevolazioni praticate agli editori e al settore *no-profit*. Il relativo importo è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal decreto del Mimit (*ex* Mise) di concerto con il Mef del 21 ottobre 2010 e dalla l. 16 luglio 2012, n. 103.

compensi per servizio universale, come già evidenziato, previsti dal Contratto di programma 2020-2024, ammontano per il 2023 a 262 mln.

Nella tabella seguente è rappresentato il conto economico dei servizi postali, elaborato per la redazione del documento di separazione contabile[32].

Tabella 6 – Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale)

Servizi Postali *(dati in milioni)*

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Totale ricavi	**2.849**	**2.887**	**38**	**1,3**
di cui per Servizio Universale	***1.024***	***984***	***(40)***	***(3,9)***
Corrispondenza (*)	1.802	1.798	(4)	(0,2)
di cui per Servizio Universale	*974*	*930*	*(44)*	*(4,5)*
Pacchi	1.041	1.078	37	4
di cui per Servizio Universale	*49*	*54*	*5*	*10,2*
Filatelia	7	10	3	42,9
di cui per Servizio Universale	-	-	-	-
Totale costi	**4.407**	**4.719**	**312**	**7,1**
di cui per Servizio Universale	***1.285***	***1.257***	***(28)***	***(2)***
Costi per beni e servizi	1.597	1.743	146	9,1
di cui per Servizio Universale	*231*	*213*	*(18)*	*(7,8)*
Costo del lavoro	2.494	2.638	144	5,8
di cui per Servizio Universale	*957*	*935*	*(22)*	*(2,3)*
Ammortamenti e Altri costi e oneri	316	338	22	7,0
di cui per Servizio Universale	*97*	*109*	*12*	*12,4*
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	**(1.558)**	**(1.832)**	**(274)**	**(17,6)**
di cui per Servizio Universale	***(261)***	***(273)***	***(12)***	***(4,6)***
Oneri/Proventi finanziari	(12)	(20)	(8)	(66,7)
di cui per Servizio Universale	*(5)*	*(7)*	*(2)*	*(40,0)*
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	**(1.570)**	**(1.852)**	**(282)**	**(18,0)**
di cui per Servizio Universale	***(266)***	***(280)***	***(14)***	***(5,3)***
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	**(1.570)**	**(1.852)**	**(282)**	**(18,0)**
di cui per Servizio Universale	***(266)***	***(280)***	***(14)***	***(5,3)***

(*) La voce Corrispondenza include le Integrazioni tariffarie all'editoria (54 mln nel 2022 e 55 mln nel 2023).
I dati relativi al Servizio Universale derivano dal processo di separazione contabile, finalizzato al calcolo dell'onere derivante dalla fornitura del servizio universale, e sono calcolati attraverso il metodo del *full cost,* il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.
Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a..

[32] Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale e in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 d.lgs. n. 261 del 1999, è tenuta a redigere annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione del settore postale (Agcom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento del servizio universale.

La componente dei *Ricavi* dei s*ervizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale* mostra una flessione del 3,9 per cento (-40 mln) essenzialmente ascrivibile al comparto corrispondenza (-44 mln), per effetto del decremento della posta indescritta e descritta, nonché dei servizi integrati di notifica, nonostante la crescita, seppur marginale, del comparto dei pacchi (+5 mln).

I costi dei servizi postali ammontano a 4.719 mln, in aumento di 312 mln sul 2022 (+7,1 per cento); di questi, quelli correlati ai prodotti/servizi universali (1.257 mln) evidenziano una riduzione del 2 per cento (-28 mln) rispetto al 2022, principalmente per effetto del decremento del Costo del lavoro (-22 mln), riferibile al minor assorbimento di risorse e costi per il progressivo spostamento di volumi sui sevizi non universali. Tale fenomeno, comportando una riduzione di volumi, ha fatto registrare anche un decremento dei Costi per beni e servizi di 18 mln (- 7,8 per cento) rispetto al 2022. Gli Ammortamenti ed Altri costi e oneri dei prodotti/servizi universali registrano un incremento di 12 mln, per effetto dei rilasci sulle svalutazioni crediti delle compensazioni editoriali degli anni pregressi.

Il risultato operativo e di intermediazione dei servizi postali è negativo per 1.832 mln, in peggioramento rispetto al 2022 di 274 mln (-17,6 per cento), così come il risultato operativo e di intermediazione dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale (-12 per cento, -4,6 mln). Ne consegue che il risultato dell'esercizio dei servizi postali è negativo per 1.852 mln, registrando una regressione rispetto all'esercizio precedente del 18 per cento; quello dei prodotti/servizi universali è negativo per 280 mln, segnando anch'esso un peggioramento del 5,3 per cento rispetto al 2022 (-266 mln).

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE, Poste italiane ha quantificato l'onere del servizio universale dei servizi postali per l'anno 2023 in 1.335 mln[33].

3.3 Qualità

La verifica del rispetto degli obiettivi di qualità previsti per la fornitura dei prodotti del servizio universale è svolta annualmente dall'Agcom, che ne definisce standard e obiettivi

[33] La Società, come già evidenziato, per il calcolo dell'OSU oltre al *net cost,* ha tenuto conto sia dei vantaggi intangibili e commerciali (-56 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (58 mln).

di qualità ed effettua verifiche su base campionaria avvalendosi, per la sola posta ordinaria, di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa. Si illustrano di seguito i risultati conseguiti dalla Società nell'anno 2023, confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 7 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2022	Risultato 2023
Posta1 - Prioritaria (*)	j+1	80,0%	79,9%	80,9%
	j+4	98,0%	98,8%	98,8%
Posta 4 - Ordinaria (**)	j+4	90,0%	73,5%	78,4%
	j+6	98,0%	89,2%	92,0%
Posta massiva	j+4	90,0%	95,8%	96,9%
	j+6	98,0%	98,6%	99,3%
Posta raccomandata (*)	j+4	90,0%	88,1%	90,4%
	j+6	98,0%	93,5%	95,5%
Posta assicurata (*)	j+4	90,0%	99,2%	99,4%
	j+6	98,0%	99,8%	99,7%
Poste Delivery Standard (*)	j+4	90,0%	93,4%	94,9%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.
(**) Elaborazione su dati certificati dalla società incaricata dall'Agcom.
Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il livello della qualità per l'esercizio 2023 è in linea con gli obiettivi stabiliti per la quasi totalità dei prodotti, in lieve miglioramento rispetto ai risultati del 2022, in particolare per la Posta1 – prioritaria (v. tabella 8): tuttavia per l'anno in esame, si evidenzia lo scostamento dall'obiettivo per la Posta raccomandata in j+6 (-2,5 per cento) e per la Posta 4 – ordinaria uno scostamento in j+4 (-11,6 per cento) e in j+6 (-6 per cento)[34].

Tabella 8 - Risultati Posta 1

	Consegna entro	Obiettivo	2022	2023
Posta1 - Prioritaria	j+1	80%	79,9%	80,9%
	j+2	80%	89,8%	90,5%
	j+3	80%	97,8%	98,1%
	j+4	98%	98,8%	98,9%

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

[34] Agcom: "Comunicazione 31 maggio 2024 Verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l'anno 2023".

In data 31 maggio 2024, con atto di contestazione n. 7/24/DSP, l'Agcom ha avviato un procedimento sanzionatorio per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità sui prodotti rientranti nell'ambito del SU per l'anno 2023. La Società si è avvalsa del beneficio del pagamento in misura ridotta per complessivi 0,04 mln. Il procedimento avviato dall'Autorità (det. n. 26/23/DSP) per mancato raggiungimento degli obiettivi fissati per l'anno 2022 è stato archiviato col pagamento della somma fissata in misura ridotta da parte di Poste italiane. Ulteriore procedimento sanzionatorio avviato dall'Agcom in data 20 giugno 2023 (det. n. 10/23/DSP) per presunte violazioni degli obblighi inerenti al servizio di notifica degli atti giudiziari, è stato definito con delibera n. 10/24/CONS con una sanzione pecuniaria a carico di Poste di euro 22.000, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 febbraio 2024.

I nuovi standard di qualità, definiti dall'Agcom (del. n. 331/20/CONS) che afferiscono alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali, riguardano in particolare: le aperture e chiusure e il progressivo abbattimento delle barriere architettoniche (per i quali la Società sarà valutata annualmente), i tempi di attesa, il principio di priorità allo sportello e le modalità di accettazione delle contestazioni sul servizio postale. A tale ultimo riguardo, nel 2023 Poste ha ricevuto 119.047[35] reclami inerenti ai servizi postali universali e non universali, in diminuzione (-19.190) rispetto al 2022 (138.237). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati 167.250[36].

I reclami dei prodotti rientranti nel servizio postale universale nazionale ammontano a 81.052, in diminuzione del 2 per cento rispetto al 2022 (82.345). Di questi 12.509 sono stati indennizzati.

Per le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari, previsti dalla delibera Agcom n. 184/13/CONS.

Nella tabella seguente è rappresentata la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto.

[35] Comprende anche segnalazioni relative a disservizi generici per servizio di recapito, e comunque non attribuibili a uno specifico prodotto.

[36] Comprende prudenzialmente tutti i casi in cui Poste ha riconosciuto un indennizzo ai sensi delle Carte dei servizi, anche in mancanza della formalizzazione di un reclamo attraverso gli specifici canali appositamente dedicati.

Tabella 9 - Confronto reclami 2022/2023

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2022	Reclami 2023	Δ 23/22
Posta Prioritaria/Ordinaria	1,4%	1,6%	*0,2%*
Posta Raccomandata	19,9%	19,2%	*-0,7%*
Pacco	46,5%	49,2%	*2,8%*
Posta Assicurata	0,5%	0,6%	*0,1%*
Atti giudiziari	1,6%	1,7%	*0,1%*
Duplicato 23L	1,7%	5,4%	*3,7%*
Telegramma	0,15%	0,20%	*0,1%*
Altro	28,4%	22,2%	*-6,2%*

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

4. SERVIZI FINANZIARI

4.1 Contesto normativo e di *governance*

Le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento di BancoPosta sono contenute nel "Regolamento del Patrimonio BancoPosta", approvato dall'Assemblea straordinaria di Poste italiane il 14 aprile 2011 e modificato, da ultimo, dall'Assemblea straordinaria del 28 maggio 2021, che ha rimosso il vincolo di destinazione al patrimonio bancoposta del ramo d'azienda inerente alle carte di debito, prevedendosene il conferimento alla controllata *PostePay*.

BancoPosta è altresì dotato di un "Regolamento organizzativo e di funzionamento", il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione il 20 giugno 2024; tale documento disciplina l'operatività della funzione BancoPosta e traccia il modello di funzionamento, l'assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane e di esternalizzazione del Patrimonio. Nel quadro delle disposizioni che disciplinano il settore sono previsti, inoltre, la "Linea guida sul processo di *product governance* di prodotti di investimento, assicurativi e bancari" e il "Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta".

La "Linea Guida sul processo di *product governance*" è stata declinata in un'apposita procedura e applicata all'intera gamma di offerta BancoPosta; il "Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta" ha subìto modifiche e affinamenti correlati al rafforzamento delle attività di monitoraggio e *reporting* a seguito dell'evoluzione normativa prevista dal 40° aggiornamento della Circolare 285/2013 e alle azioni ricomprese nel piano di interventi presentato a Banca d'Italia e relativo all'ispezione condotta tra i mesi di marzo e luglio 2022.

Poste è dotata anche di "Linee guida della gestione finanziaria", il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 20 giugno 2024, che definiscono le caratteristiche fondamentali della gestione finanziaria di Poste italiane e del Patrimonio BancoPosta, stabilendo i limiti operativi alle attività finanziarie al fine di contenerne i rischi. Nello specifico, tali Linee guida afferiscono all'investimento della

liquidità raccolta su conti correnti postali con vincolo d'impiego, in conformità alle disposizioni di legge vigenti e alla normativa di vigilanza applicabile, alle operazioni in derivati aventi a oggetto la copertura specifica dei titoli in portafoglio e la copertura della remunerazione della liquidità riveniente dalla pubblica amministrazione, nonché alle operazioni in pronti contro termine di impiego e di finanziamento.

Dal 1° gennaio 2019 il Patrimonio BancoPosta ha esternalizzato a Bancoposta Fondi SGR, attraverso un mandato di gestione patrimoniale triennale a rinnovo tacito avvenuto il 31 dicembre 2022, la gestione finanziaria dell'impiego della liquidità riveniente dalla clientela privata, di cui continua a mantenere l'esclusiva titolarità. Nello svolgimento di tale attività, BancoPosta Fondi opera attenendosi sia agli obiettivi strategici di investimento stabiliti da BancoPosta, sia alle norme che disciplinano le suddette modalità di impiego della raccolta, nonché ai limiti operativi imposti dalle summenzionate Linee guida della gestione finanziaria e dal *Risk Appetite Framework* (cfr. cap. 2).

La gestione finanziaria si concretizza nell'investimento dei fondi in titoli di Stato europei o garantiti dallo Stato italiano, nelle attività di raccolta e impiego in pronti contro termine e di copertura del rischio di tasso, tramite l'utilizzo di strumenti derivati[37]. Il Patrimonio, attraverso la funzione BancoPosta "*Rischi Outsourcing e terze parti*"[38], verifica il rispetto dei limiti operativi e misura la qualità e l'efficienza delle attività affidate a BancoPosta Fondi. La funzione, inoltre, è responsabile della definizione e applicazione delle metodologie per la conduzione dei c.d. "test di efficacia" dei derivati, ai fini della valutazione in bilancio. Nel mese di gennaio 2023 è stata istituita una nuova funzione "*Convalida e Data Governance*", con il compito di convalidare i sistemi interni di gestione e misurare i rischi, elementi che concorrono alle valutazioni di adeguatezza patrimoniale di BancoPosta. Inoltre, viene predisposta annualmente una relazione sintetica che illustra le risultanze delle valutazioni e delle verifiche in merito all'operatività posta in essere dal gestore.

[37] Al 31 dicembre 2023 la gestione dei derivati presenta un saldo attivo di 4,3 mld (per un nozionale di 19,7 mld) e un saldo passivo di 1,1 mld (per un nozionale di 12,6 mld).

[38] Trattasi della nuova denominazione della funzione" *Risk Management e Governo Outsourcing"*.

Il 21 marzo 2023 la Consob ha avviato un'indagine avente a oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati in materia ESG e la nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

Nel mese di aprile 2023 Banca d'Italia ha pubblicato un documento recante gli Orientamenti di vigilanza sul credito "*revolving*", una forma di finanziamento caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente, al fine di promuovere comportamenti conformi alle regole e corretti nei confronti dei consumatori.

Nel corso del primo trimestre 2023 si è concluso l'*iter* di rinnovo dei Disciplinari per il triennio 2023-2025, inviati a Banca d'Italia nel mese di aprile. Nel corso dell'anno, inoltre, è stato sottoscritto un nuovo Disciplinare con la funzione *Marketing* Strategico di Gruppo per le attività di ricerche di mercato sui prodotti, del loro posizionamento sui mercati e di analisi della soddisfazione della clientela, ma è stato classificato come Funzione non Essenziale o Importante.

In data 27 febbraio 2024 Banca d'Italia ha, inoltre, emesso una nota recante gli esiti di un accertamento ispettivo condotto sul sito di Poste volto ad accertare il grado di allineamento alle vigenti disposizioni in materia di trasparenza. Il 26 aprile 2024 la Società ha trasmesso la lettera di risposta contenente anche il piano di azione, in relazione a quanto rappresentato. Infine, in data 29 aprile 2024, Banca d'Italia ha inviato una richiesta di approfondimento in merito all'applicazione del processo di *product governance* ai prodotti di credito e assicurativi ed il relativo riscontro è stato trasmesso il 28 giugno 2024.

4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari

L'attività dei Servizi Finanziari riguarda l'offerta del Patrimonio separato BancoPosta, disciplinata dal d.p.r. n. 144 del 2001 e s.m.i., i cui risultati sono sintetizzati nella tabella seguente.

Tabella 10 – Ricavi dei servizi BancoPosta

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ % 23/22
Conti Correnti	2.906	3.589	23,5
Risparmio	2.208	2.457	11,3
Trasferimento fondi	13	17	30,8
Proventi dei Servizi Delegati	89	91	2,2
Collocamento Prodotti di finanziamento	226	191	-15,5
Altri prodotti e servizi	25	34	36,0
RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA	**5.467**	**6.379**	**16,7**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi dei servizi BancoPosta conseguiti nel 2023 ammontano a 6.379 mln e registrano un aumento del 16,7 per cento rispetto al 2022 ascrivibile ai buoni risultati del comparto dei Conti correnti (+683 mln), di quello del Risparmio (+249 mln) e di quello del Trasferimento fondi (+4 mln). Il comparto del Collocamento dei Prodotti di finanziamento segna, di contro, un decremento (-35 mln), per effetto delle minori commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi, inversamente proporzionali all'andamento dell'*Interest Rate Swap*.

Tabella 11 - Andamento economico dei conti correnti

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22
Commissioni su bollettini di c/c postale	216	208	-8
Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	2.008	2.702	694
di cui:			
Proventi degli impieghi in titoli - Raccolta da clientela privata	*1.482*	*1.962*	*480*
Proventi degli impieghi presso il MEF - Raccolta da clientela pubblica	*252*	*446*	*194*
Proventi degli impieghi in crediti d'imposta	*273*	*309*	*36*
Quota interessi attivi sulla liquidità propria	*-1*	*-15*	*-14*
Altri proventi	*2*	*-*	*-2*
Ricavi dei servizi di c/c	*431*	*428*	-3
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	*251*	*251*	-
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	**2.906**	**3.589**	**683**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali evidenziano un aumento considerevole, passando da 2.008 mln del 2022 a 2.702 mln nel 2023. Tale voce, oltre ad accogliere gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi rivenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata (1.962 mln), contempla quelli rivenienti dalla pubblica amministrazione, passati da 252 mln del 2022 a 446 mln nel 2023 per via del rialzo della curva dei tassi di interesse e della maggiore redditività dei nuovi titoli entrati in portafoglio nel 2023.

Tra questi rientrano anche gli interessi maturati sulla quota di raccolta privata impiegata in un deposito presso il Mef, c.d. conto "*Buffer*"[39], finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi, in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata. Tali

[39] Regolato da apposita convenzione scaduta il 31 dicembre 2022 e rinnovata il 29 maggio 2023 per il triennio 2023-2025.

impieghi sono remunerati a un tasso variabile pari al tasso *Euro Short Term Rate* (ESTR)[40] a partire dal 1° gennaio 2022.

I proventi degli impieghi in crediti d'imposta, effettuati nel rispetto delle disposizioni del decreto "Rilancio" (d.l. n. 34 del2020), sono aumentati di 36 mln per effetto del già citato rialzo della curva dei tassi di interesse.

Al 31 dicembre 2023 la giacenza media dei conti correnti si è attestata a 91,8 mld, in diminuzione del 4,5 per cento rispetto all'esercizio precedente (96,1 mld)[41]; tale flessione è da ricondurre principalmente alla contrazione della giacenza della pubblica amministrazione (-4,3 mld) e alla componente di Tesoreria (-1,5 mld). Risultato positivo, invece, per la componente della clientela *retail* e *PostePay* che aumenta del 3 per cento rispetto al 2022 (+1,6 mld).

Le commissioni sui bollettini registrano un lieve decremento del 3,7 per cento (-8 mln rispetto al 2022) a conferma del costante calo dei volumi di tale prodotto, mentre il settore del risparmio registra un aumento dell'11,3 per cento dei ricavi rispetto al 2022, come rappresentato nella tabella che segue.

Tabella 12 – Risparmio

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ % 23/22
Risparmio Postale	1.600	1.740	8,8
Risparmio amministrato e gestito	608	717	17,9
di cui:			
Intermediazione assicurativa	*538*	*623*	*15,8*
Fondi comuni di investimento	*70*	*94*	*34,3*
TOTALE	**2.208**	**2.457**	**11,3**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

[40] *Euro Short Term Rate* (ESTR) è il tasso calcolato e pubblicato dalla BCE con nuova metodologia coerente con il Regolamento (EU) n. 1333/2014 del 26 novembre 2014 e basato sulle operazioni di deposito *overnight* (ossia da estinguere il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui è stato costituito) non collateralizzate (operazioni, cioè, svolte tramite negoziazione bilaterale) a tasso fisso di importo superiore al milione di euro.

[41] Il dato dell'esercizio 2022 è variato per la componente Tesoreria.

Risparmio Postale

I ricavi per la remunerazione dell'attività di raccolta e gestione del Risparmio postale (BFP e libretti postali) hanno registrato un incremento che beneficia dei corrispettivi derivanti dall'Atto integrativo e modificativo alla Convenzione con Cdp per il periodo 2021-2024 [42], nonché dal lancio di sei offerte *Supersmart* dedicate ai clienti che apportavano nuova liquidità.

Risparmio amministrato e gestito

Per quanto attiene al risparmio amministrato, Poste ha partecipato nel mese di marzo 2023 al collocamento della 19ª emissione del BTP "Italia", titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana, con la novità della durata pari a 5 anni. Nel mese di giugno, inoltre, ha partecipato al collocamento del nuovo "BTP Valore" che prevede un premio di fedeltà per chi ha acquistato il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza.

Nell'ambito delle attività del risparmio gestito, invece, è continuata la distribuzione dei fondi comuni *target date*[43] obbligazionari e l'allargamento della gamma con soluzioni sostenibili e flessibili che includano i filtri ESG.

L'esame dei risultati realizzati dal settore evidenzia un considerevole incremento sia dei proventi derivanti dal collocamento di fondi comuni di investimento (+34,3 per cento), che di quelli derivanti dal servizio di intermediazione assicurativa (+15,8 per cento), relativi alle commissioni maturate nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura.

Nella tabella che segue sono illustrati i valori di raccolta netta, realizzati per le tipologie di prodotti del risparmio postale.

[42] In data 30 gennaio 2024 Poste italiane e Cdp hanno sottoscritto un Atto integrativo e modificativo dell'accordo per il servizio di raccolta del Risparmio Postale in vigore per il quadriennio 2021-2024, relativamente alle condizioni applicabili all'anno 2023, a causa delle evoluzioni delle condizioni macroeconomiche rispetto alla situazione.

[43] I fondi *target date* sono una tipologia di fondi comuni caratterizzati da una scadenza che definisce il termine temporale dell'investimento.

Tabella 13 - Raccolta netta del Risparmio postale

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22
Libretti Postali (LP)			
Versamenti	*97.824*	*115.589*	*17.765*
Prelevamenti	*(106.251)*	*(114.876)*	*(8.625)*
RACCOLTA NETTA LP	**(8.427)**	**713**	**9.140**
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)			
Sottoscrizioni	*42.966*	*46.191*	*3.225*
Rimborsi	*(45.665)*	*(54.123)*	*(8.458)*
RACCOLTA NETTA BFP	**(2.699)**	**(7.932)**	**(5.233)**
RACCOLTA NETTA TOTALE (LP+BFP)	**(11.126)**	**(7.219)**	**3.907**

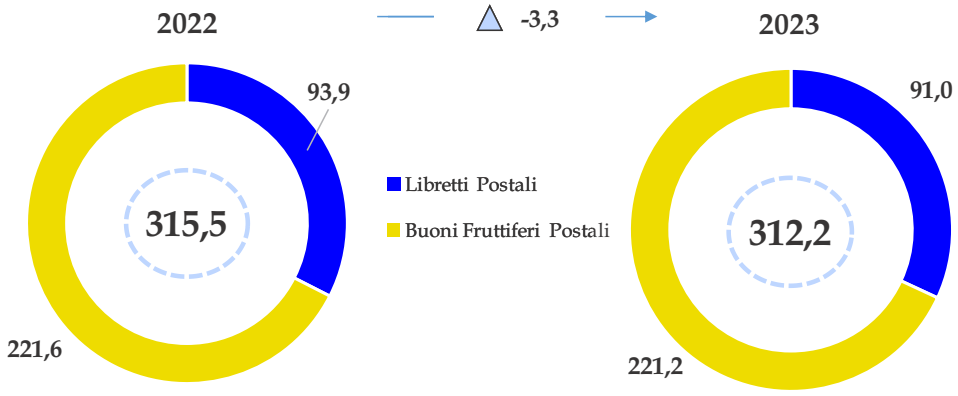
Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Nel 2023 la raccolta netta del risparmio postale presenta un saldo negativo di circa 7,2 mld, in miglioramento rispetto all'anno precedente (-11,1 mld), sostanzialmente grazie al comparto dei libretti, che ha beneficiato delle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023. Occorre altresì evidenziare che il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel 2022 sono stati accreditati undici ratei pensionistici rispetto ai dodici del 2023 per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria da Covid, comportando una minore raccolta netta. I BFP, nonostante le maggiori sottoscrizioni, registrano una variazione negativa di 5,2 mld, dovuta all'elevato ammontare di scadenze dell'anno e alla prosecuzione del *trend* crescente nei rimborsi anticipati iniziati nella seconda metà del 2022 a fronte delle mutate condizioni economico finanziarie.

Nel grafico e nella tabella che seguono è illustrata la giacenza media delle masse gestite dai due strumenti emessi da Cdp nell'ultimo biennio.

Figura 2 – Giacenza media del risparmio postale

in miliardi



Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Tabella 14 – Giacenza media del risparmio postale

(dati in miliardi)

	2022	2023	Δ 23/22
Libretti Postali	93,9	91,0	(2,9)
Buoni Fruttiferi Postali	221,6	221,2	(0,4)
GIACENZA MEDIA	**315,5**	**312,2**	**(3,3)**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

La giacenza media totale dell'anno si è attestata a 312,2 mld, registrando una diminuzione di 3,3 mld sul 2022, ascrivibile principalmente al comparto dei libretti che, pur beneficiando delle citate iniziative lanciate nell'esercizio in corso, nei primi mesi del 2023 ha risentito ancora degli effetti negativi della raccolta netta dell'esercizio precedente. La giacenza dei BFP, invece, rimane costante grazie alla capitalizzazione degli interessi che ha quasi compensato l'effetto negativo della Raccolta Netta.

4.3 Processo di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta

Le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l'affidamento di funzioni ad altri soggetti, mediante un processo strutturato in coerenza con la normativa di vigilanza applicabile (circolare Banca d'Italia 285/2013 e s.m.i.). Quando l'esecuzione dell'attività è demandata a una funzione di Poste, viene attivato il processo di affidamento, mentre quando l'esecutore è un soggetto terzo, anche se appartenente al Gruppo, viene attivato il processo di esternalizzazione[44]. La normativa, inoltre, prevede una classificazione delle funzioni sia in caso di affidamento, sia di esternalizzazione, articolata su tre tipologie: funzioni operative essenziali o importanti (Fei), funzioni operative non essenziali o importanti (non Fei) e funzioni di controllo.

Figura 3 – Disciplinari esecutivi 2023

FUNZIONI OPERATIVE ESSENZIALI O IMPORTANTI (FEI)	
Rete Commerciale Mercato Privati	
Reti Commerciali Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione	
Corporate Affairs	Sicurezza, Privacy, Fraud Management e Movimento Fondi
	Affari Legali
Amministrazione Finanza e Controllo	
Risorse Umane e Organizzazione	
Continuità Operativa	
Digital & Tecnology	
Customer Operations	

FUNZIONI OPERATIVE NON ESSENZIALI O IMPORTANTI (non FEI)	
Corporate Affairs	Immobiliare
	Comunicazione Esterna
	Acquisti
Poste Comunicazione e Logistica	
Marketing Strategico di Gruppo	

FUNZIONI DI CONTROLLO
Presidi Specialistici Compliance
Antiriciclaggio
Controllo Interno

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Come anticipato nel par. 4.1, il processo di governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni del Patrimonio BancoPosta, aggiornato il 20 giugno 2024, ha subìto modifiche e affinamenti correlati al rafforzamento delle attività di monitoraggio e *reporting* a seguito dell'evoluzione normativa prevista dal 40° aggiornamento della Circolare 285/2013 e alle azioni ricomprese nel piano di interventi presentato a Banca d'Italia e relativo all'ispezione condotta nel 2022.

[44] Si considerano esternalizzazioni ai sensi delle disposizioni di vigilanza, le attività date in *outsourcing* sia direttamente da BancoPosta, sia da altre funzioni di Poste nell'ambito del perimetro definito dai Disciplinari esecutivi.

Per quanto attiene ai dati economici, il valore netto complessivo dell'apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2023, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è stato di 4.887 mln, in aumento rispetto al 2022. Il 92 per cento della remunerazione è relativo al contributo delle reti commerciali e l'intero importo include la quota variabile legata al raggiungimento di obiettivi e sconta l'attribuzione delle perdite operative riconducibili ai processi affidati, nonché l'applicazione di penali. Tali penali, che al 31 dicembre 2023 ammontano a 5,88 mln (2,27 mln nel 2022), derivano dalle attività di monitoraggio sui Disciplinari esecutivi, che hanno evidenziato il mancato raggiungimento di 4 KPI.

4.4 Gestione dei reclami

Al fine di garantire un adeguato governo delle situazioni di insoddisfazione o di potenziale conflittualità con la clientela, Poste ha adottato un modello organizzativo accentrato per la gestione dei reclami e del servizio di assistenza clienti. Tale modello prevede l'affidamento dell'attività di gestione dei reclami, mediante apposito contratto di esternalizzazione, alla funzione *Digital, Technology & Operations* di Poste nonché a *PostePay* per le contestazioni relative ai prodotti e servizi di pagamento affidati a quest'ultima. Inoltre, in linea con la normativa Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e degli orientamenti in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici reclami, BancoPosta si è dotato di una "Linea guida gestione reclami" approvata il 26 settembre 2019 dal Consiglio di amministrazione, aggiornata il 6 novembre 2024, e di un "Manuale operativo gestione reclami finanziari" aggiornato il 31 maggio 2023.

Nel corso del 2023, in ambito BancoPosta sono stati ricevuti complessivamente 28.851 reclami (-10 per cento rispetto al 2022), suddivisi come indicato nella tabella che segue:

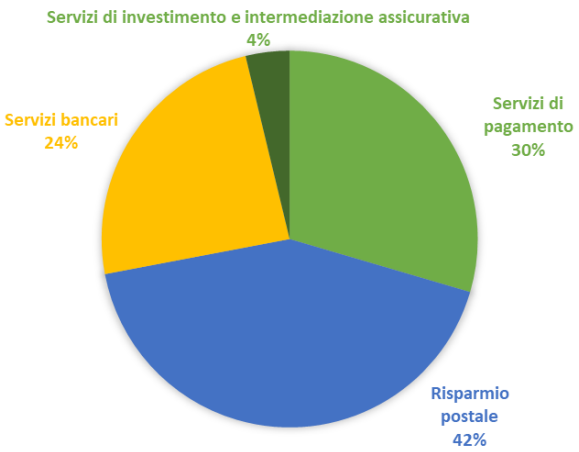
Tabella 15 – Reclami ricevuti

	2022	2023	Δ 23/22
Risparmio postale	13.409	12.255	(1.154)
Servizi bancari	8.407	6.986	(1.421)
Servizi di pagamento	8.274	8.522	248
Servizi di investimento	769	870	101
Intermediazione assicurativa	166	218	52
Totale	**31.025**	**28.851**	**(2.174)**

Fonte: Poste italiane S.p.A.

I reclami ricevuti sono riconducibili, nel 30 per cento dei casi ai servizi di pagamento, per contestazioni legate all'esecuzione di operazioni di pagamento/incasso; nel 42 per cento dei casi al risparmio postale, per contestazioni sui rendimenti/condizioni applicati ai Buoni Fruttiferi Postali; nel 24 per cento dei casi ai servizi bancari, per es. disconoscimento di operazioni *on line*; mentre un ulteriore 4 per cento è relativo ai servizi di investimento e all'intermediazione assicurativa.

Figura 4 – Reclami ricevuti nel 2023



Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Con riferimento all'Arbitro bancario e finanziario (ABF), nel corso del 2023 sono stati presentati 1.634 ricorsi di competenza BancoPosta, con un decremento del 30 per cento

rispetto ai 2.356 del 2022. Nel 58 per cento dei casi, i ricorsi sono riconducibili a contestazioni dei rendimenti e delle prescrizioni sui BFP, il 16 per cento al disconoscimento delle operazioni *on line* e l'11 per cento alle condizioni economiche applicate inclusi gli oneri fiscali. Per quanto riguarda la questione dei buoni della c.d. fattispecie "21/30"[45], si veda il cap. 1, par. 1.1.

Infine, nel processo di gestione dei reclami, la Società riferisce che tutti i ricorsi sono stati lavorati entro i 30 giorni.

[45] Mancata apposizione, per i BFP della serie Q del timbro di variazione dei tassi di rendimento con riferimento al periodo dal 21° al 30° anno nel caso di utilizzo di modulistica relativa ai buoni della serie precedente.

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro di Poste italiane s.p.a. ammonta a 5.481 mln, in aumento del 7,3 per cento rispetto al precedente esercizio (5.109 mln) e afferisce a 114.613 unità FTE[46] mediamente impiegate nell'anno (115.808 risorse nel 2022). Il costo del lavoro include 133 mln di spese per servizi del personale esposti in bilancio tra i costi per servizi e 35 mln riferiti al personale del patrimonio destinato BancoPosta, che conta 412 FTE. In diminuzione l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi e proventi, dato che si attesta al 55,5 per cento (57,4 nel 2022), mentre è stabile rispetto all'anno precedente l'incidenza sui costi, 56,9 per cento. La tabella che segue evidenzia il costo del lavoro disaggregato e ripartito secondo le diverse categorie professionali.

[46] L'acronimo FTE (*Full Time Equivalent*) esprime il numero medio annuo dei dipendenti occupati e li equipara al regime lavorativo di 36 ore settimanali. Tutte le informazioni contenute nel presente referto si intendono espresse in FTE tranne ove diversamente specificato.

Tabella 16 - Costo del lavoro disaggregato 2023

(dati in milioni)

Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	Contratti a tempo determinato	Apprendisti	Somministrati	Totale (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	111	3.535	183	46	-	3.875	70,7
Pagamenti basati su azioni	10	-	-	-	-	10	0,2
Contributi	34	1.003	53	6	-	1.096	20,0
TFR	5	210	10	3	-	228	4,2
Altri costi	(6)	(33)	(1)	2	-	(38)	(0,7)
Esodi- vertenze-ammin-coll.	13	164	-	-	-	177	3,2
Costo da bilancio	**167**	**4.879**	**245**	**57**	**-**	**5.348**	**97,6**
Spese per servizi del personale		133				133	2,4
Costo del lavoro	**167**	**5.012**	**245**	**57**	**-**	**5.481**	**100**
% su costo lavoro	*3,0*	*91,4*	*4,5*	*1,0*	*0,0*	*100*	
Numero medio unità	**541**	**106.065**	**6.478**	**1.529**	**-**	**114.613**	

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del direttore generale) e dei dipendenti.
Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il 91,4 per cento del costo del lavoro (5.012 mln) afferisce ai 106.065 dipendenti a tempo indeterminato, il 4,5 per cento (245 mln) riguarda il personale assunto con contratto a tempo determinato (Ctd), il 3 per cento (167 mln) il personale dirigente. Minima l'incidenza della categoria degli apprendisti, nulla quella dei somministrati. Il costo medio *pro/capite* annuo si attesta ad euro 47.820, rispetto ad euro 44.118 del 2022, aumentando principalmente per effetto del maggior impatto che l'esodo incentivato ha avuto rispetto al precedente esercizio e si riduce ad euro 45.108 considerando le sole componenti ordinarie. Il costo medio per ogni nuovo FTE assunto è di euro. 42.262[47] . Nella tabella che segue si riporta il dettaglio del costo del lavoro 2023.

[47] Il costo riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, apprendistato, dirigenti) e tiene conto della retribuzione fissa, accessoria, dei contributi e tfr (non considera i costi per trasferta, *ticket* mensa e ulteriori *benefit* non rientranti nel perimetro ordinario del costo del lavoro).

Tabella 17 - Costo del lavoro 2022/2023

(dati in milioni)

Voci	2022	2023	Δ % 23/22
Componenti ordinarie			
Salari e stipendi	3.694	3.874	4,9
Oneri sociali	1.050	1.096	4,4
TFR: costo relativo prev.za compl. e Inps	225	228	1,3
Contratti di somministrazione/a progetto	1	1	0,0
Compensi e spese amministratori	2	2	0,0
Pagamenti basati su azioni	7	10	42,9
Altri costi (recuperi di costo) del personale	(58)	(38)	-34,5
Totale Costo ordinario del lavoro	**4.921**	**5.173**	**5,1**
Partite straordinarie			
Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi	53	158	198,1
Incentivi all'esodo	21	11	-47,6
Accantonamenti netti per vertenze con il personale	(3)	9	-400,0
Recuperi del personale per vertenze	(5)	(3)	-40,0
Totale partite straordinarie	**66**	**175**	**165,2**
COSTO DEL LAVORO DA BILANCIO	**4.987**	**5.348**	**7,2**
Spese per servizi del personale	122	133	9,0
TOTALE COSTO DEL LAVORO	**5.109**	**5.481**	**7,3**

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il costo del lavoro registra complessivamente un incremento di 372 mln (7,3 per cento) rispetto all'esercizio 2022. In particolare, l'incremento della componente ordinaria (252 mln, +5,1 per cento) rispetto all'anno precedente è dovuto all'aumento del costo unitario, che si può ricondurre principalmente all'incremento sui minimi contrattuali in relazione al Ccnl rinnovato a giugno 2021, e all'incremento della componente variabile trainata dalla quota legata all'azione commerciale. L'incremento della componente straordinaria (175 mln, +165,2 per cento) è invece correlato al premio di risultato aggiuntivo e straordinario erogato nel mese di novembre 2023 per circa 130 mln, nonché ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo.

Invariato sia il costo dei contratti di somministrazione/a progetto (1 mln) sia il costo dei compensi agli amministratori (2 mln). I pagamenti basati su azioni registrano un incremento

di ca. 3 mln in relazione al raggiungimento di scadenze e obiettivi previsti nei diversi piani di incentivazione a medio/lungo termine. Gli altri costi (recuperi di costo) del personale afferiscono a sopravvenienze e recuperi e presentano un saldo positivo per 38 mln (58 mln di saldo positivo nel 2022).

L'accantonamento al *Fondo di incentivazione agli esodi*, da utilizzare per l'uscita volontaria incentivata di ca. 3.900 dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro la fine del 2025 ammonta a 158 mln (53 mln nel 2022). Nell'anno in commento il Fondo, il cui saldo al 31 dicembre 2022 ammontava a 352 mln, è stato utilizzato per 227 mln per la copertura di 4.038 esodi del personale dipendente. Il costo per incentivi all'esodo passa da 21 a 11 mln e sostiene l'uscita volontaria di 17 dirigenti (36 nel 2022). La voce recuperi del personale per vertenze, che evidenzia il venir meno di passività riferite a precedenti esercizi, riduce il costo di 3 mln (5 mln nel 2022).

Le spese per servizi del personale ammontano a 133 mln (122 mln nel 2022) e accolgono, tra l'altro, costi per servizio mensa per 97,1 mln e per la formazione del personale per 7,7 mln.

Con riferimento ai compensi incentivanti corrisposti al personale nell'ambito delle competenze accessorie alla retribuzione, sono stati erogati premi per 103,4 mln (84,7 mln nel 2022), in aumento rispetto all'esercizio precedente principalmente per la componente erogata nell'ambito del Piano di incentivazione a lungo termine del personale dirigente (13,1 mln rispetto a 0,2 mln del 2022). Le premialità corrispondono anche al risultato di un processo di valutazione delle prestazioni che ha interessato il 98,3 per cento della popolazione manageriale.

5.2 Composizione e gestione del personale

Nel mese di febbraio 2024 la Società ha attuato un importante adeguamento della propria struttura organizzativa, attraverso una redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario.

Con riferimento alla funzione Mercato privati, che presidia la clientela *retail* e il *front end* commerciale con circa 52.100 risorse (ca. 54.000 nel 2022), di cui 47.400 operanti nei 12.755 uffici postali aperti sul territorio nazionale, è proseguito il percorso di valorizzazione della

figura dell'operatore *front end*[48], istituita per garantire una gestione efficiente dei servizi più innovativi. La distribuzione dei prodotti/servizi continua, tuttavia, a essere orientata verso una piattaforma multicanale composta non solo dalla rete degli uffici, ma anche dalle *digital properties*[49], dai punti di contatto remoto *(contact center)* e da una rete fisica "di terzi"[50] per rispondere ai mutati bisogni della clientela. Nel 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste italiane ha raggiunto più di 23 mln di contatti giornalieri; nel corso dell'anno, inoltre, è stata creata l'infrastruttura della nuova *app*, in cui convergeranno progressivamente tutti i servizi del Gruppo.

Dal mese di marzo 2023, negli uffici postali inclusi nel progetto Polis, è possibile effettuare la richiesta e il rinnovo passaporti[51].

Dal mese di giugno 2023 è stato esteso a tutti gli uffici postali coinvolti nel progetto "*Hub&Spoke*"[52] l'applicativo che consente ai direttori degli uffici *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle risorse della propria area di riferimento, garantendo efficienza e continuità operativa in caso di assenza del personale, soprattutto agli uffici postali minori.

La funzione Posta, Comunicazione e Logistica si avvale di ca. 47.600 dipendenti (ca. 46.900 nel 2022) distribuiti sull'intera catena di lavorazione della corrispondenza, dall'accettazione e raccolta, fino allo smistamento e consegna. Il recapito ha impegnato ca. 38.000 risorse (ca. 37.700 nel 2022), di cui ca. 32.900 portalettere (ca. 31.600 nel 2022). Le iniziative gestionali realizzate nell'anno hanno previsto stabilizzazioni *part time* per 1.050 FTE, 30 conversioni da *part time* a *full time* presso i nodi di rete e un incremento nel settore Mercato privati per 950 FTE.

---

[48] L'operatore *front end* è la figura professionale che, nell'ambito della rete Punto Poste Casa&Famiglia, si concentra sulla vendita di prodotti ad alto contenuto relazionale, quali polizze RC auto, energia e fibra.

[49] Il 69 per cento delle interazioni giornaliere è avvenuto sulle *digital properties* (*app* e sito *web*), canali remoti e reti terze; crescono anche il numero dei visitatori unici medi giornalieri (6,3 mln, +10 per cento rispetto al 2022) e l'incidenza delle operazioni digitali sul totale delle operazioni complessive (17,7 per cento rispetto a 15,2 per cento del 2022).

[50] L'offerta di prodotti/servizi nei canali di distribuzione di terzi è composta da 51mila punti di consegna/ritiro (di cui oltre 15.700 sono rappresentati dalla rete Punto Poste).

[51] Il servizio di richiesta e rinnovo passaporti è disponibile grazie alla convenzione firmata tra Poste italiane, Ministero dell'interno e Ministero delle imprese e del *made in Italy*. Da luglio 2024, il servizio è progressivamente disponibile in tutti gli uffici postali d'Italia, senza distinzioni tra piccoli e grandi centri.

[52] Si tratta di un sistema di gestione delle reti che consente al direttore dell'ufficio postale *hub* (centrale) di coordinare le risorse degli uffici postali *spoke* (periferici) della propria area.

Tabella 18 - Tipologia del personale

Qualifiche professionali	2022	2023	Δ 23/22
Dirigenti	537	541	4
Quadri - A1	6.511	6.573	62
Quadri - A2	7.564	7.549	(15)
Livelli B, C, D	87.430	85.640	(1.790)
Livelli E, F	4.611	6.303	1.692
Contratti di apprendistato	1.752	1.529	(223)
Totale organico a tempo indeterminato	**108.405**	**108.135**	**(270)**
Personale CTD	7.403	6.478	(925)
Contratti di somministrazione lavoro	-	-	-
Totale organico flessibile	**7.403**	**6.478**	**(925)**
Totale organico Poste italiane s.p.a.	**115.808**	**114.613**	**(1.195)**

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Nel 2023 il personale si è ridotto complessivamente di 1.195 FTE. Analizzando le diverse categorie, si rileva una significativa riduzione del personale appartenente ai livelli B, C, D (-1.790 FTE) soprattutto per effetto dell'adesione all'esodo incentivato. Si riduce anche la categoria dei Ctd (-925 FTE), mentre aumenta il personale quadro A1 (+62 FTE) e rimane sostanzialmente in linea il personale quadro A2. In diminuzione il personale assunto con contratto di apprendistato (-223 FTE). Infine, non sono più presenti nell'organico contratti di somministrazione.

Con riferimento alle politiche gestionali, nel corso del 2023, Poste ha rinnovato gli accordi con le OO.SS. per la regolamentazione del lavoro agile (*smart working*): in data 14 settembre 2023, è stato convenuto di prorogare fino al 31 dicembre 2024 gli effetti dei precedenti accordi, prevedendo la fruizione del lavoro agile per un massimo di 2 giorni a settimana, 9 al mese, non solo a tutto il personale di *staff*, ma anche al personale assunto a tempo determinato nonché, per le sole finalità formative, al personale assegnato ad attività operative.

In data 1° agosto 2023 è stato, invece, firmato un accordo sul premio di risultato, che prevede un incremento del 4 per cento degli importi medi unitari del premio rispetto al 2022. Per il 2023 è stata inoltre prevista l'erogazione, nel mese di novembre, di un premio per tutti i dipendenti, aggiuntivo e straordinario, di 1.000 euro.

5.3 Personale dirigente

Il contratto nazionale di riferimento per il personale dirigente è il Ccnl per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi stipulato tra Confindustria e Federmanager rinnovato in data 30 luglio 2019, con decorrenza 1° gennaio 2019 e scadenza al 31 dicembre 2023.
Il costo del personale dirigente ammonta a 167 mln, in diminuzione del 2,9 per cento rispetto al 2022 (172 mln) e rappresenta il 3 per cento del costo del lavoro. Nel 2023 si sono realizzate 4 assunzioni e 22 cessazioni. La tabella che segue riepiloga le voci costitutive del suddetto onere confrontate con il 2022.

Tabella 19 - Costo personale dirigente 2022/2023

(dati in milioni)

Voci di costo	2022	FTE	2023	FTE	Δ % 23/22
Competenze fisse	74		75		1,4
Competenze accessorie	32		36		12,5
Pagamenti basati su azioni	7		10		42,9
Contributi	33		34		3
TFR	5		5		ns
Altri costi	(2)		(6)		200
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	23		13		-43,5
TOTALE	**172**	**537**	**167**	**541**	-2,9
Costo del lavoro	**5.109**		**5.481**		7,3
Percentuale del costo personale dirigente su costo totale del lavoro	3,4		3		

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Le competenze fisse della retribuzione sono sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente, le spese accessorie aumentano del 12,5 per cento, mentre per l'incremento dei pagamenti basati su azioni (42,9 per cento) si rimanda a quanto rappresentato nel par. 5.1.
La voce "Altri costi" presenta un miglioramento di ca. 4 mln (passando da una rettifica di costo di 2 mln del 2022 a una rettifica di costo di 6 mln nel 2023) per maggiori recuperi di sopravvenienze e diminuisce (-43,5 per cento) l'aggregato esodi–vertenze, ecc. (13 mln contro 23 mln del 2022), la cui voce più rappresentativa (11 mln) è costituita dal costo per l'esodo incentivato di 17 dirigenti (36 nel 2022).

Tabella 20 - Costo 2023 Dirigenti con responsabilità strategiche (Dirs) e altri dirigenti

(dati in milioni)

DIRS + DG	Costo 2022	FTE	Costo 2023	FTE	Altri dirigenti	Costo 2022	FTE	Costo 2023	FTE
Competenze fisse	6,0		6,2		Competenze fisse	68,1		68,6	
Competenze accessorie	3,4		3,9		Competenze accessorie	28,1		32,0	
Pagamenti basati su azioni	2,5		4,9		Pagamenti basati su azioni	4,8		4,7	
Contributi	2,6		2,5		Contributi	30,8		31,5	
TFR	0,4		0,4		TFR	4,8		4,8	
Altri costi	1,5		(0,6)		Altri costi	(4,4)		(5,1)	
Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	-		-		Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	23,2		13,4	
TOTALE	**16,4**	**13**	**17,3**	**13**	**TOTALE**	**155,4**	**524**	**149,9**	**528**

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

I dirigenti a cui sono riconosciute responsabilità strategiche nelle scelte gestionali sono 13, come nel 2022, ma il relativo costo si incrementa passando da 16,4 del 2022 a 17,3 mln nel 2023, soprattutto in relazione a maggiori "pagamenti basati su azioni"; si riduce invece il costo degli altri 528 dirigenti, passando da 155,4 a 149,9 mln, principalmente per effetto della diminuzione dell'onere per incentivi all'esodo. Le complessive *performance* manageriali hanno raggiunto i *target* degli obiettivi per l'accesso ai sistemi di incentivazione MBO 2022 erogati nel 2023 a 540 dirigenti per complessivi 25,6 mln, mentre ulteriori 15,8 mln afferiscono ai sistemi di incentivazione a lungo termine erogati a 258 risorse. Il costo del sistema MBO di competenza 2023 accantonato in bilancio, erogato nel corso del 2024, è pari a 41,4 mln, di cui 30,5 mln per i dirigenti e 10,9 mln per il personale quadro.

5.4 Personale dipendente

Contratto collettivo nazionale di lavoro

Con riferimento al personale non dirigente, a partire dal mese di luglio 2023 è stato erogato il secondo incremento retributivo previsto in applicazione del ccnl rinnovato il 23 giugno 2021 con validità 1° gennaio 2019 - 31 dicembre 2023 (in linea con gli accordi sindacali stipulati, il primo dei due incrementi previsti era stato riconosciuto a partire da luglio 2022). Il 23 luglio 2024 è stata sottoscritta l'ipotesi di rinnovo del ccnl di Poste italiane s.p.a. per il personale non dirigente e delle società del Gruppo scaduto il 31 dicembre 2023; nel mese di settembre 2024, dopo l'approvazione da parte dei dipendenti nel corso delle specifiche assemblee indette dalle organizzazioni sindacali, tale accordo ha assunto piena efficacia. Il nuovo contratto, che avrà vigenza quadriennale fino al 31 dicembre 2027, prevede, tra l'altro, un incremento retributivo di 230 euro lordi medi, ripartiti nell'intero periodo di validità del contratto. Ai dipendenti è stato inoltre riconosciuto un importo di 1.000 euro lordi *una tantum*, erogato nel mese di settembre 2024 (gli importi indicati si riferiscono al personale inquadrato nel livello C).

Assunzioni e cessazioni

Nel corso del 2023 la Società ha realizzato 2.570 assunzioni con contratto a tempo indeterminato (di cui 1.540 *part time*) e 463 con contratto di apprendistato. Le assunzioni rientrano in un piano straordinario di politiche attive del lavoro realizzato per sostenere l'operatività del *front end* commerciale e per bilanciare gli interventi di efficientamento realizzati con gli esodi incentivati. In particolare, nel mese di giugno 2023 l'Azienda ha avviato un processo di assunzione a tempo indeterminato per 2.100 risorse che avevano già reso prestazione lavorativa con contratto a termine, per lo svolgimento di attività di portalettere *part time*. Con riferimento al personale con contratto a tempo determinato (Ctd), sono stati stipulati nell'anno 15.374 contratti di cui 390 *part time*; di questi, un dipendente è stato riammesso in servizio, come da disposizione del giudice del lavoro per sentenza sfavorevole alla Società. Le previsioni occupazionali stimano, per l'anno 2024, l'assunzione di circa 5.500 dipendenti tra giovani laureati, stabilizzazioni di contratti a termine, conversioni da *part time* a *full time,* e mobilità del personale interno verso le attività di sportello.

I dipendenti cessati dal servizio si attestano a 7.109, in aumento del 2,3 per cento rispetto al 2022 (6.946). Le risorse che hanno aderito ai programmi di esodo incentivato ammontano a

4.038 (con un costo di 227 mln). Ulteriori 2.093 dipendenti hanno raggiunto i requisiti pensionistici secondo la normativa vigente.

Gestione Coordinamento e Sicurezza sul lavoro

Il 5 maggio 2023 l'Organizzazione mondiale della sanità (Oms) ha dichiarato la fine della fase pandemica dell'emergenza sanitaria da Covid-19. La Società ha quindi gradualmente provveduto a rimuovere le misure di tutela, come ad esempio l'obbligo della mascherina, e ad aggiornare procedure e istruzioni operative per la gestione dei casi Covid-19 presenti in Azienda. Come precedentemente riportato, è proseguito lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, in conformità alla normativa vigente in materia.

Anche nel 2023 la Società ha mantenuto la certificazione internazionale di conformità[53] secondo la norma ISO 45001, rilasciata da organismo terzo accreditato, che definisce gli *standard* minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori. L'attività di verifica e controllo è proseguita in tutti i siti aziendali secondo specifici piani[54] di intervento e l'esito degli accertamenti è stato comunicato ai competenti uffici per la soluzione delle problematiche rappresentate. Sono 456 i *report* consuntivati (428 nel 2022) che riepilogano 3.668 dichiarazioni di non conformità, in diminuzione del 7,6 per cento rispetto alle 3.972 del 2022. Gli ambiti impiantistico/strutturali rilevano, come per il passato, le maggiori criticità impegnando il 29 per cento del totale; seguono le irregolarità nei sistemi antincendio e nella gestione delle emergenze (20,3 per cento) e quelle riscontrate negli ambienti di lavoro (13 per cento).

Sono in aumento le segnalazioni di non conformità provenienti dagli organi di vigilanza esterni alla Società che rivestono la qualifica di Ufficiali di Polizia giudiziaria (Asl, Vvf, ecc.): occorre tuttavia sottolineare che negli anni precedenti si era assistito a una diminuzione dei sopralluoghi nei siti aziendali e quindi anche dei verbali di prescrizione. I verbali emessi nell'anno sono 38 (29 nel 2022), riepilogativi di 76 prescrizioni (56 nel 2022) comminate, in massima parte, per irregolarità accertate nei locali e arredi, nell'uso di impianti di areazione

[53] L'ottenimento della certificazione ha consentito un risparmio sulle tariffe applicate dall'Inail stimato in ca. 1,5 mln annui.
[54] I piani di intervento e miglioramento sulla salute e sicurezza hanno la finalità di verificare che i sistemi di gestione adottati siano conformi alle normative vigenti (d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81). Nel corso del 2023 la Società ha proceduto, tra l'altro, all'aggiornamento di 13.277 documenti di valutazione dei rischi.

e illuminazione nei locali adibiti a deposito materiali, nella segnaletica, nell'accesso alle vie di esodo, ecc. Ciascuna prescrizione corrisponde a una specifica violazione, cui fa seguito il pagamento di una sanzione amministrativa per l'estinzione del procedimento. L'onere relativo alle ammende si attesta a 63mila euro, in diminuzione del 39 per cento rispetto ai 104mila del 2022. Tra le misure di tutela adottate, si segnalano circa 436mila ore di formazione erogate a oltre 84mila dipendenti (69mila nel 2022), prevalentemente operanti nelle funzioni di Mercato privati e di Posta, Comunicazione e Logistica per la complessità dei processi lavorativi che interessano dette funzioni e per la maggiore esposizione a rischi specifici. L'erogazione dei corsi è avvenuta sia attraverso la modalità tradizionale, in presenza, sia in modalità *webinar* ed *e-learning*. Nell'anno in esame, la Società ha promosso percorsi formativi finalizzati non soltanto all'acquisizione di conoscenze utili per lo sviluppo professionale dei dipendenti, ma anche di competenze trasversali su come orientare i propri comportamenti in un'ottica di inclusione e di percezione delle differenze come valore aggiunto.

La Società è passata dal 37 per cento dei mezzi *green* del 2022 al 44 per cento del 2023. In particolare, nel 2023 ha incrementato la flotta di circa 3.600 nuovi mezzi, di cui circa 2.200 elettrici, circa 800 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 31 dicembre 2023 la flotta complessiva risulta essere costituita da ca. 26.200 nuovi mezzi a basse emissioni. Inoltre, nel corso del 2023 sono state installate ca. 1.600 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici: al 31 dicembre 2023 risultano installate circa 5.600 colonnine elettriche (cfr. par. 3.1).

Infine, si segnala che è stato aggiornato il sistema di gestione degli infortuni digitale con l'istituzione del cosiddetto *operatore unico,* che attribuisce a un'unica figura aziendale tutte le attività di gestione degli infortuni sul lavoro nei confronti dell'Inail.

Malattie e Infortuni

Il fenomeno delle assenze per malattia si riduce del 2,3 per cento (65.049 casi contro i 78.654 del 2022). Le giornate di lavoro perse nell'anno si attestano a 12,5 *pro/capite* (15,7 nel 2022, con una riduzione del 20,7 per cento) corrispondenti a una perdita di capacità lavorativa di ca. 5.100 FTE e, in termini di costo, a un onere stimato dalla Società in circa 213,7 mln. Il tasso di assenteismo per malattia è del 4 per cento. Aumentano le risorse titolari dei benefici

di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104[55] che passano da ca. 17.500 del 2022 a ca. 17.900. Le relative assenze dal servizio hanno determinato la perdita di ca. 6 giorni di lavoro *pro/capite* annui (in linea con il 2022).

Da ottobre 2023 le assenze effettuate a titolo di malattia per positività al virus SARS CoV-2 vengono mappate come malattia ordinaria; le assenze per malattia per Covid-19, nell'anno in commento, sono state pari a 0,22 giorni *pro/capite* con un tasso di assenza di 0,1 per cento.

Relativamente agli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro, l'esercizio 2023 ha registrato una diminuzione del fenomeno, passando dai 4.801 casi del 2022 a 4.640 (-3,35 per cento). Per quanto riguarda gli infortuni per contagio da Covid-19, nel 2023 si sono registrati 11 casi. Nell'anno in commento sono in diminuzione sia l'indice di frequenza (27,51 per cento) sia l'indice di gravità (0,83 per cento) degli infortuni.

Per quanto attiene agli ambiti di lavoro e alle causali degli incidenti, gli infortuni registrati nell'uso di motomezzi aziendali occupano il 20,5 per cento del fenomeno (953 eventi), mentre le cadute durante il percorso a piedi riguardano il 10,6 per cento (493 eventi). Gli incidenti mortali registrati nel 2023 sono 4 (2 sul lavoro e 2 *in itinere*[56]), mentre nel 2022 sono stati 8 (7 sul lavoro e 1 *in itinere*).

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il contenzioso del lavoro registra nel 2023 l'apertura di 719 nuovi procedimenti (595 nel 2022). Di questi, 518 attengono a diversi aspetti dello svolgimento del lavoro (mobilità, trasferimenti, demansionamenti, ecc.), 127 riguardano la tipologia della costituzione del rapporto di lavoro e 74 quella della risoluzione. Aumentano le vertenze attivate a seguito dell'applicazione di sanzioni disciplinari (196 rispetto a 149 del 2022), per la retribuzione (84 rispetto a 26 del 2022) e per trasferimento e mobilità (65 rispetto a 53 del 2022), mentre diminuiscono i ricorsi attivati per omissioni contributive lamentate dai dipendenti (58 contro 67 del 2022). Si riduce anche il contenzioso con i lavoratori con contratto a tempo

[55] La legge prevede assenze per 3 giorni al mese fino a un massimo di due anni continuativi nell'intera vita lavorativa del dipendente.

[56] Gli eventi *in itinere* (occorsi nel tragitto casa/lavoro/casa), pur non rientrando nella disamina del fenomeno rappresentato registrano una crescita dell'8,4 per cento. Nel 2023 sono stati registrati 1.101 casi (1.016 nel 2022).

determinato[57], che registra nell'anno 13 nuove istanze (41 nel 2022). Per tale tipologia di controversia risultano ancora pendenti 80 cause in ogni grado di giudizio. L'utilizzo del Fondo vertenze con il personale è stato di ca. 8 mln, dei quali 1,5 mln relativi a spese legali di controparte. La percentuale di soccombenza in giudizio stimata ai fini della valorizzazione del suddetto Fondo si attesta al 24,9 per cento.

Per quanto attiene all'adozione dei provvedimenti disciplinari, il fenomeno è in crescita del 5,3 per cento, con 2.758 eventi rilevati nell'anno (2.611 nel 2022). La Società individua fatti e comportamenti illeciti e, a seconda della gravità dell'infrazione, adotta provvedimenti espulsivi o conservativi del posto di lavoro. Le sanzioni di tipo espulsivo sono state 140, in diminuzione del 16,7 per cento (168 casi nel 2022) e hanno riguardato principalmente le causali dell'assenza ingiustificata superiore a 10/60 giorni e le irregolarità operative rilevate nell'adempimento delle mansioni assegnate. Ulteriori 2.618 provvedimenti (2.443 nel 2022) attengono a sanzioni di tipo conservativo, tra le quali 900 per irregolarità operative e 382 per assenza a visita fiscale.

Seguono le sanzioni per incauta custodia dei beni aziendali (202) e per irregolarità nel recapito (157). Circa i comportamenti che violano le misure atte a contenere gli infortuni sul lavoro, si evidenziano 146 provvedimenti presi per rifiuto di indossare i dispositivi antinfortunio e 45 per inosservanza delle norme del codice stradale (soprattutto per guida senza casco). Sono stati adottati anche 585 provvedimenti di "reprimenda", 444 provvedimenti gestionali senza attivazione di un procedimento disciplinare e 139 archiviazioni di casi ritenuti non rilevanti. Le posizioni creditorie vantate nei confronti dei dipendenti per l'applicazione delle sanzioni in argomento hanno consentito alla Società di recuperare ca. 2 mln.

[57] Il costo medio dell'anno si attesta aad euro 5.093 a vertenza.

6. SISTEMI INFORMATIVI

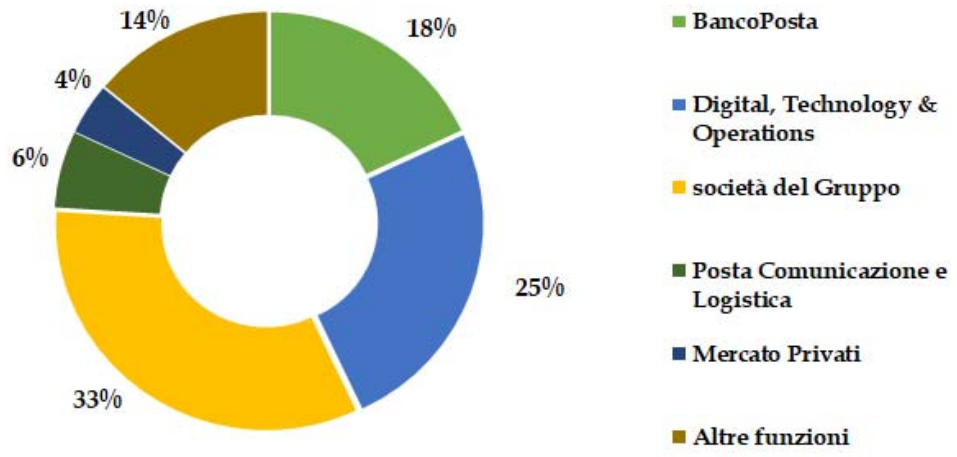
6.1 Evoluzione organizzativa

L'*Information Technology* (IT) rappresenta per Poste un fattore fondamentale per il perseguimento degli obiettivi del Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*" confermati dal nuovo Piano 2024-2028 "*The Connecting Platform*" approvato a marzo 2024; più in generale, la velocità di adattamento e di reazione all'innovazione tecnologica è un elemento fondamentale in un contesto sempre più competitivo. Poste, attraverso la funzione *Digital, Technology & Operations*, ha intrapreso da tempo un percorso di digitalizzazione che ha influenzato l'offerta e i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in un'ottica omnicanale.

Nel corso del 2023 sono proseguite le realizzazioni di numerosi progetti all'interno delle piattaforme progettuali (di *business* e infrastrutturali) di Poste, nonché le attività di integrazione dei processi e sistemi IT delle Società del Gruppo oggetto di internalizzazione negli scorsi anni.

Nell'esercizio in esame sono state prese in carico 2.842 iniziative progettuali, di cui il 32 per cento complesse e il 68 per cento semplici. A fronte di queste, nel 2023 sono state completate 2.102 iniziative, di cui il 29 per cento complesse e il 71 per cento semplici. Di seguito viene illustrata la ripartizione delle iniziative per cliente interno.

Figura 5 – Ripartizione iniziative progettuali 2023



Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Dall'analisi per cliente interno emerge che il 14 per cento degli investimenti IT ha riguardato iniziative progettuali di reingegnerizzazione dei processi e conseguente implementazione di sistemi a supporto di attività trasversali a tutte le diverse aree di *business*. Il 18 per cento degli interventi è stato realizzato in ambito BancoPosta. A tal proposito, le principali attività hanno riguardato il processo di miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente nell'ambito del Risparmio Postale, l'ottimizzazione del processo di vendita *on line* dei libretti. nonché la conformità agli obblighi di legge e di *compliance* di varia natura (leggi, *audit* interni, regolamentazione di Banca d'Italia, norme e orientamenti Consob, disposizioni dell'Agenzia delle entrate), soprattutto a seguito dell'ispezione condotta da Banca d'Italia nel 2022. Sono altresì proseguite le evoluzioni dei sistemi che abilitano la cessione del credito d'imposta introdotto dal Decreto Rilancio[58], migliorando i processi e le procedure a supporto del collocamento, del monitoraggio e della gestione del prodotto.

Il 33 per cento degli interventi riguarda società del Gruppo; in particolare, il 14 cento riguarda il Gruppo Poste Vita, oggetto di una profonda trasformazione dell'intera

[58] D.l. 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni dalla l. 17 luglio 2020, n. 77.

architettura IT, in relazione all'entrata in vigore, dal 1° gennaio 2023, del nuovo principio contabile internazionale IFRS 17 (per la contabilizzazione dei contratti assicurativi).

Nell'ambito delle attività afferenti al progetto *Polis*, intervento finanziato con fondi previsti dal Piano nazionale per gli investimenti complementari (PNC), per i cui dettagli si rimanda al cap. 1, parr. 1.2 e 1.3, nel corso dell'esercizio sono stati introdotti, in ognuno dei ca. 7mila uffici postali rientranti nella linea di intervento "Sportello Unico"[59], un nuovo modello di rete di accesso di Gruppo basato su un servizio di connettività innovativo mediante collegamenti in fibra e un nuovo modello di rete con caratteristiche *cloud native*[60], che garantisce le funzionalità di sicurezza, virtualizzazione e segregazione necessarie.

6.2 Dinamica della spesa in *Information & Comunications Technology* (ICT)

Gli investimenti realizzati nel corso del 2023 da Poste italiane nell'ICT ammontano a circa 459 mln (480 mln nel 2022), di cui 239 mln destinati a progetti "infrastrutturali" di aggiornamento, consolidamento, trasformazione e innovazione tecnologica delle infrastrutture ICT aziendali a supporto del *business* e 220 mln afferenti a progetti tesi alla crescita dei volumi e dei ricavi.

Per quanto riguarda la componente costi ICT, il 2023 ha beneficiato di progetti di ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse che hanno consentito di mantenere la spesa pressoché allineata al 2022, nonostante l'ampliamento del perimetro applicativo. Il consuntivo dei costi è infatti pari a circa 311 mln, con un incremento di circa 4 mln rispetto all'anno precedente ed è principalmente dovuto all'aumento dell'utilizzo della tecnologia *cloud* per la realizzazione di nuove progettualità e per la migrazione di applicativi già esistenti, e all'incremento dell'utilizzo del *Mainframe*[61] e del contestuale aumento del prezzo contrattualizzato con il fornitore.

---

[59] Si ricorda che Sportello Unico ha come obiettivo primario di dare la possibilità agli italiani residenti nei 6933 comuni con meno di 15mila abitanti, dotati di almeno un ufficio postale, di fruire agevolmente di tutti i servizi pubblici.

[60] Il *cloud native* (nativo per il *cloud*) è l'approccio *software* per la creazione, l'implementazione e la gestione di applicazioni moderne in ambienti di *cloud computing*.

[61] *Computer* ad alte prestazioni con grandi quantità di memoria e processori che elaborano in tempo reale miliardi di calcoli e transazioni.

6.3 Rischio informatico e sicurezza informatica

Poste italiane già da alcuni anni ha sviluppato un modello di approccio sistemico per il governo della sicurezza informatica che indirizza, in maniera strutturata, omogenea e continuativa, tutti i processi di gestione dei rischi derivanti dalla compromissione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei servizi e delle informazioni trattate, in un progetto di adeguamento continuo dei presidi di prevenzione e protezione delle risorse informative. Tale approccio è stato formalizzato nel "Testo unico di sicurezza informatica" (TUS), il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del 12 dicembre 2024, con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico e operativo adottato dal Gruppo Poste per la gestione della sicurezza informatica, nonché di individuare i ruoli e le responsabilità attribuibili ai diversi soggetti coinvolti.

All'interno del TUS è stato definito il Modello di *Information Security Governance* che definisce i processi e le attività in ambito sicurezza informatica nel contesto aziendale, in coerenza con le esigenze di *business* e in accordo con gli obiettivi delle unità organizzative interne e di Gruppo.

Il Modello è finalizzato al governo delle attività, delle iniziative e dei progetti di sicurezza informatica rilevanti per il contenimento dei rischi informatici, per la protezione delle risorse ICT e per l'adeguamento delle misure di sicurezza in adempimento alle varie normative e *standard* applicabili alla realtà del Gruppo Poste italiane.

In ambito rischi informatici opera il CERT (*Computer Emergency Response Team*), una specifica realtà organizzativa di Poste specializzata in prevenzione dei rischi, coordinamento della gestione degli incidenti informatici del Gruppo e risposta a eventi di criminalità informatica, che si colloca all'interno di una rete nazionale e internazionale di strutture similari con cui dialoga quotidianamente per condividere informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale; tale scenario vede una forte collaborazione anche con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.

Infine, il 21 marzo 2023 è stato inaugurato il nuovo Centro di prevenzione frodi che adotta le tecnologie più avanzate nell'attività di *fraud management* e di *fraud intelligence* per elevare

ulteriormente il grado di sicurezza delle attività finanziarie dell'intero Gruppo e potenziare gli strumenti di tutela a beneficio dei cittadini contro illeciti e frodi.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Gestione degli acquisti

Il processo di gestione degli acquisti di Poste, che adotta un modello di Gruppo integrato, oltre a definire le politiche di acquisto, la gestione degli approvvigionamenti, la realizzazione e manutenzione di strumenti e supporti per le attività di acquisto, è stato interessato nel 2023 dalla prosecuzione del percorso di innovazione che ha riguardato aspetti organizzativi, procedurali, di sistemi, di sostenibilità e *marketing* d'acquisto.

Tale processo vede una gestione centralizzata degli acquisti secondo un modello integrato e specializzato per ambito merceologico, con il consolidamento delle strutture territoriali. Anche i sistemi hanno subìto una importante evoluzione verso processi di dematerializzazione e digitalizzazione del ciclo passivo. Unitamente a ciò è proseguita l'attività di standardizzazione e semplificazione della documentazione di gara e contrattuale resa disponibile all'interno di dedicati *repository* che ne assicurano il costante aggiornamento alle normative vigenti.

Inoltre, in coerenza con l'indirizzo aziendale ispirato agli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SDGs) dell'Agenda 2030 dell'Onu e ai principi del *Global Compact*[62], restano confermate anche per il 2023 le strategie, gli obiettivi e gli impegni per il miglioramento della sostenibilità nel processo di approvvigionamento.

Sono stati da tempo introdotti degli indicatori di misurazione delle *performance* di sostenibilità, i cui indici sono sottoposti trimestralmente al vaglio del "Comitato Sostenibilità" e pubblicati sul Bilancio Integrato. I risultati raggiunti nel 2023, con riferimento alle gare sopra soglia avviate nell'anno[63], confermano un *trend* di crescita degli indici di sostenibilità rispetto all'anno precedente, come illustrato nella tabella seguente.

[62] L'adesione del Gruppo agli obiettivi del *Global Compact* delle Nazioni Unite è stata riconosciuta dal *Network* Italia del *Global Compact* dell'ONU, che ha incluso l'esempio del Gruppo nel *position paper* intitolato "La gestione sostenibile delle catene di fornitura: tra responsabilità e opportunità per le imprese".

[63] Tali indicatori non tengono conto delle gare sprovviste dell'offerta tecnica in quanto aggiudicate al prezzo più basso.

Tabella 21 – Gare sopra soglia avviate con criteri ESG

(dati in valori percentuali)

KPI	2022	2023	Δ 23/22
Ambientali	84,8	90,5	5,7
Sociali	88,3	87,9	0,0
Governance	52,3	78,9	27,0

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste Italiane s.p.a.

7.2 Evoluzione dei sistemi di supporto agli acquisti

Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, sono stati effettuati interventi progettuali per consentire la prosecuzione del percorso di digitalizzazione dell'intero ciclo degli acquisti. Particolare attenzione è stata posta alla pianificazione e realizzazione degli adeguamenti tecnologici funzionali a garantire la conformità dei sistemi di supporto agli Acquisti al quadro normativo di riferimento introdotto dal nuovo codice dei contratti pubblici, d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'art.1 della l. 21 giugno 2022, n. 78", che ha armonizzato la disciplina nazionale in coerenza con la giurisprudenza comunitaria. In particolare, sono state definite:

- la certificazione delle piattaforme di approvvigionamento di Poste in conformità alle regole tecniche emanate dall'Agenzia per l'Italia digitale (determina AgId 1° giugno 2023, n. 137);
- l'implementazione di una nuova piattaforma funzionale a garantire l'interoperabilità con la Banca dati nazionale dei contratti pubblici tramite l'abilitazione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati;
- l'integrazione di nuove funzionalità e l'implementazione di nuovi processi nelle piattaforme di *procurement* di Poste.

Nel 2023 sono state certificate sia la piattaforma "*PosteProcurement*", strumento in uso da anni nel Gruppo per lo svolgimento in modalità telematica delle procedure di gara, sia la nuova piattaforma *software* di interoperabilità con l'Anac (GGAP 4.0).

In tema di trasparenza, Poste italiane pubblica costantemente sul proprio sito istituzionale (nella sezione "Contratti aperti e trasparenti") le informazioni sulla gestione degli appalti del Gruppo. Nel corso del 2023 è stata introdotta una nuova sezione dedicata a tutti i contratti formalizzati in ambito Pnc per il progetto Polis.

Con l'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti pubblici è stato abrogato, a decorrere dal 1° luglio 2023, l'art.1, c. 32 della l. 6 novembre 2012, n. 190 (c.d. "Legge Anticorruzione"), con il conseguente venir meno, in capo delle stazioni appaltanti, dell'obbligo di pubblicare e rendere disponibili ad Anac, sul proprio sito istituzionale, i dati in formato aperto riguardanti gli appalti svolti nell'anno precedente. Gli obblighi informativi vengono, pertanto, assolti con la trasmissione alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici (Bdncp) delle informazioni in tema di programmazione, progettazione e pubblicazione, affidamento, esecuzione, il cui invio consente di adempiere anche agli obblighi in materia di trasparenza di cui all'art. 28 del codice.

Non si estendono invece a Poste italiane, in qualità di società quotata, secondo la definizione di cui alla lett. b) c. 2 dell'art. 2-*bis* del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, gli ulteriori obblighi in tema di pubblicazione previsti con delibera Anac n. 264 del 20 giugno 2023, aggiornata e integrata dalla delibera n. 601 del 19 dicembre 2023.

7.3 Piano di revisione dei regolamenti e delle procedure in ambito acquisti

Poste italiane provvede costantemente ad aggiornare la normativa interna dei processi di acquisto per gli appalti soggetti al codice dei contratti pubblici e per quelli che ne sono esclusi[64], mediante una regolamentazione interna che nel corso dell'anno è stata adeguata al nuovo modello operativo con la pubblicazione dei seguenti provvedimenti:

- Procedura "Predisposizione, autorizzazione ed emissione delle Richieste di Acquisto" (approvata a febbraio 2023), che prevede due allegati specifici relativi ai "Principi ESG" e ai "Criteri Ambientali Minimi"[65];
- Procedura "Gestione della fase di esecuzione contrattuale: ruoli e responsabilità" (approvata a marzo 2023), che introduce nuovi principi e specifici allegati in tema di

[64] I settori esclusi sono, ad esempio, tutti quelli attinenti ad attività direttamente esposte alla concorrenza su mercati liberamente accessibili (ad es. i servizi finanziari) nonché tutte le attività non strumentali ai servizi postali, come il mercato dell'energia e quello della telefonia. Relativamente alle attività cosiddette promiscue (riguardanti sia attività "escluse" che quelle sottoposte alla normativa appalti) è necessario procedere ad una valutazione di "prevalenza".

[65] I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. Sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione e sono adottati con decreto ministeriale.

"Distacco di lavoratori" e "Gestione dei rapporti con i dipendenti delle società appaltatrici";

- Procedura "Generale di Acquisto di lavori, servizi e forniture" (approvata ad aprile 2023), con un'attualizzazione del modello di composizione e nomina delle Commissioni di gara;
- Istruzione operativa "Piano dei Fabbisogni Società del Gruppo" che prevede, attraverso un contratto di *service*, una pianificazione accentrata dei fabbisogni acquisitivi.

In relazione all'efficacia del nuovo codice degli appalti (1° luglio 2023), il Consiglio di amministrazione del 24 luglio 2023 ha approvato il nuovo "Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture"[66], che rappresenta il principale presidio di *governance* e di *compliance* normativa per le procedure di affidamento del Gruppo e regola, congiuntamente alle procedure operative di riferimento e alla documentazione di gara, le attività di acquisto.

I documenti sopra riportati disegnano un presidio normativo aziendale ai fini dell'osservanza di quanto previsto dal d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e trovano applicazione in tutte le Società del Gruppo.

7.4 Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2023

Nel 2023 Poste italiane ha dato seguito a 2.550 procedure acquisitive, che hanno determinato una spesa di circa 4,75 mld; le procedure soggette ad applicazione del Codice degli appalti hanno rappresentato il 26 per cento del totale[67], come dettagliato nella tabella seguente.

[66] Tale Regolamento supera il precedente approvato nella riunione del 9 novembre 2017 del Consiglio di amministrazione e successivamente modificato nella riunione del 30 luglio 2019.

[67] Le principali fattispecie per cui non trova applicazione il Codice dei contratti pubblici sono i contratti *intercompany* (che nel 2023 hanno rappresentato il 14 per cento del totale) nonché quelli relativi ai servizi finanziari e alle attività di corriere espresso nazionali e internazionali, in quanto direttamente esposte a concorrenza su mercati liberamente accessibili.

Tabella 22 - Suddivisione contratti per applicazione del Codice degli appalti

(dati in milioni)

Totale Poste italiane - Anno 2023	N. atti	Importi	% Spesa
Attività soggette ad applicazione del Codice degli appalti	**1.392**	**1.211**	**26**
Appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice degli appalti	**1.158**	**3.537**	**74**
Intercompany	***24***	***679***	***14***
Altri appalti esclusi	***1.134***	***2.858***	***60***
Verso Società del Gruppo	*29*	*1.955*	*41*
Verso Società Terze	*1.105*	*903*	*19*
TOTALE	**2.550**	**4.748**	**100**

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

La tabella non include i contratti di approvvigionamento di servizi legali afferenti a specifiche materie, conclusi direttamente dalle strutture Affari Legali e Risorse Umane e Organizzazione, così come i contratti sui temi della sicurezza, la cui responsabilità è direttamente in capo al datore di lavoro[68]. Sono esclusi, parimenti, gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di euro 2.500, in quanto di scarsa significatività.

Tali acquisti vengono sintetizzati nella tabella che segue.

Tabella 23 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)

(dati in euro)

Anno	N. contratti	Importo complessivo
2022	221	229.321
2023	200	252.320

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

a) Procedure di affidamento

Nell'ambito degli affidamenti di Gruppo soggetti al codice degli appalti, le procedure competitive hanno rappresentato l'87,6 per cento per un valore di 1,061 mln (in crescita del 9,8 per cento rispetto al 2022). In particolare, gli affidamenti conseguenti a procedure di gara a evidenza pubblica nel 2023 ammontano a 77, per un importo di 393 mln (32,4 per cento del totale), includendo sia quelle con bando, sia quelle originate da accordi quadro precedentemente perfezionati. La situazione complessiva è esposta nella tabella seguente.

[68] Inoltre, la presente rilevazione non include atti di locazione/acquisto di immobili e terreni e i relativi oneri accessori. Sono, altresì, esclusi atti per adeguamento dei corrispettivi emessi in osservanza dei dettami normativi e/o contrattuali.

Tabella 24 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.

(dati in milioni)

		Procedure di affidamento	Attività 2022 Quantità	Attività 2022 Valore	Attività 2022 Valore %	Attività 2023 Quantità	Attività 2023 Valore	Attività 2023 Valore %
Attività soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023	*Procedure competitive*	Gare pubbliche	163	134.745	*11,1*	77	393.070	*32,4*
		Selezione Albo fornitori	309	644.614	*53,2*	240	501.854	*41,4*
		Altre procedure di gara	120	14.233	*1,2*	50	5.910	*0,5*
		Atti aggiuntivi	344	149.333	*12,3*	403	160.629	*13,3*
		Totale procedure competitive	***936***	***942.925***	***77,9***	***770***	***1.061.463***	***87,6***
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 d.lgs. 50/2016 e art. 76 d.lgs. 36/2023	132	64.376	*5,3*	97	40.213	*3,3*
		Sottosoglia da Regolamento	159	3.167	*0,3*	172	3.319	*0,3*
		Altro	78	1.525	*0,1*	88	4.497	*0,4*
		Atti aggiuntivi	23	1.695	*0,1*	43	2.787	*0,2*
		Totale affidamenti diretti	***392***	***70.764***	***5,8***	***400***	***50.816***	***4,2***
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	239	197.335	*16,3*	222	99.062	*8,2*
		Totale altri affidamenti	***239***	***197.335***	***16,3***	***222***	***99.062***	***8,2***
		Totale attività soggette a d.lgs 50/2016 e d.lgs 36/2023	***1.567***	***1.211.023***	***100,0***	***1.392***	***1.211.340***	***100,0***
Attività Escluse dal d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023		**Intercompany**	**16**	**163.941**	***14,7***	**24**	**679.478**	***19,2***
		Esclusi	**920**	**952.108**	***85,3***	**1.134**	**2.857.795**	***80,8***
		Verso Società del Gruppo	*23*	*394.867*		*29*	*1.954.959*	
		Verso Società Terze	*897*	*557.241*		*1.105*	*902.836*	
		Totale attività escluse dal d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023	***936***	***1.116.049***	***100,0***	***1.158***	***3.537.272***	***100,0***
		TOTALE COMPLESSIVO	***2.503***	***2.327.072***		***2.550***	***4.748.612,48***	
		Incidenza attività soggette a d.lgs. 50/2016 e al d.lgs. 36/2023 dell'anno			***52%***			***26%***
		Incidenza attività escluse applicazione d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023 dell'anno			***48%***			***74%***

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il ricorso all'albo fornitori ha interessato 240 contratti, 50 sono state le altre procedure di gara e 403 gli atti aggiuntivi attivati direttamente da Poste. Ai fini di una corretta valutazione dei dati, occorre tuttavia tener conto che le variazioni, in aumento o in diminuzione, dei valori assoluti e percentuali delle procedure competitive rispetto

all'esercizio precedente, sono determinate prevalentemente dalla durata pluriennale dei contratti stessi, che possono determinare oscillazioni anche consistenti tra un anno e l'altro. Gli affidamenti diretti registrano una diminuzione del valore, che passa da 70,8 a 50,8 mln (4,2 per cento del totale), riduzione essenzialmente ascrivibile alle deroghe *ex* art. 125 d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 76 d.lgs. n. 36 del 2023, che passano da 64,4 mln del 2022 a 40,2 mln nel 2023 (che rappresentano il 3,3 per cento del totale). Il valore delle proroghe tecniche passa da 197 mln del 2022 a 99 mln nel 2023, in riduzione rispetto all'anno precedente (-49,8 per cento).

Nel dettaglio, la Società riferisce che il ricorso alle proroghe tecniche nel 2023 è dipeso da eventi non ricorrenti intervenuti in alcuni comparti quali:

- servizi legati all'ICT per ca. 67 mln, in relazione alla complessità di predisposizione della documentazione tecnica e di espletamento delle procedure di gara per i servizi di supporto specialistico per i sistemi digitali, postali e *corporate* del Gruppo;
- servizio di trasporto dei prodotti postali e attività collegate afferenti alla rete di base nell'ambito territoriale delle MAL (Macro Aree Logistiche) per garantire la continuità del servizio postale per 25 mln.

Per quanto riguarda il settore degli appalti non ricadenti nel perimetro di applicazione del codice dei contratti, si riepilogano di seguito sia gli atti di acquisto esclusi *ex* art. 6 e 7 d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 142 d.lgs. n. 36 del 2023, sia le altre procedure negoziali esperite per attività svolte in regime di concorrenza su mercati liberamente accessibili, ai sensi dell'art. 120, d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 151, d.lgs. n. 36 del 2023. Per quanto concerne la prima categoria, gli acquisti *infragruppo* hanno generato una spesa complessiva di circa 679,5 mln (164 mln nel 2022) e hanno riguardato prevalentemente i seguenti ambiti merceologici: energia elettrica e servizi connessi, per un valore stimato di 432 mln per 36 mesi; modulistica, cancelleria, materiali consumabili e servizi connessi, per un valore di circa 90 mln per 24 mesi.

Nell'esercizio 2023 il perimetro degli appalti esclusi, al netto degli acquisti infragruppo sopramenzionati, si è attestato su un valore complessivo di 2.858 mln, pari all'80,8 per cento del totale, determinando un incremento del 200 per cento rispetto all'anno precedente. Inoltre, la quota più rilevante degli appalti esclusi ha riguardato i contratti stipulati verso

società del Gruppo per un valore di quasi 2 mld (55,3 per cento) che nell'anno precedente non superava i 395 mln (35,4 per cento), un'inversione di tendenza che rappresenta la volontà del Gruppo di puntare maggiormente su strategie di *procurement* orientate ad ampliare progressivamente il perimetro degli appalti esclusi. Infatti, la nuova disciplina codicistica prevede per alcune categorie merceologiche "non strumentali ai servizi postali" deroghe al Codice dei contratti, in quanto rientranti tra le attività considerate non prevalenti[69].

b) Tipologie contrattuali

Le analisi effettuate sulle informazioni fornite dalla Società in merito alle tipologie contrattuali sono sinteticamente riportate nella tabella seguente.

Tabella 25 - Tipologie contrattuali

(Valori in migliaia di euro)

	Attività 2022		Attività 2023		Δ 23/22	
Tipologia di contratto	**Quantità (n. contratti)**	**Valore**	**Quantità (n. contratti)**	**Valore aggiudicazione**	**Quantità (n. contratti) %**	**Valore %**
Comunicazione	-	-	68	5.877	na	na
Consulenze	36	4.167	23	1.332	-36,1	-68,0
Formazione	38	2.059	19	3.477	-50,0	68,8
Fornitura	212	260.445	308	955.276	45,3	266,8
Lavori	161	223.054	204	136.710	26,7	-38,7
Servizi (*)	2.056	1.837.346	1.928	3.645.941	-6,2	98,4
TOTALE	**2.503**	**2.327.072**	**2.550**	**4.748.612**	**1,9**	**104**

(*) La categoria include le attività afferenti igiene ambientale, trasporto effetti postali e manutenzioni di apparati e automezzi.
Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Analizzando le singole tipologie contrattuali, si evidenzia che anche nel 2023 la tipologia maggiormente rilevante, sia per quantità che per valore di risorse economiche impiegate, è quella relativa ai Servizi, il cui valore è aumentato sensibilmente rispetto al 2022 (+98,4 per cento) benché se ne sia ridotto il numero. Nel dettaglio, i contratti che hanno inciso in maggior misura sul totale della spesa sono stati quelli stipulati con le società del Gruppo:

[69] In applicazione del principio di "strumentalità necessaria al servizio postale", la cui assenza determina l'esonero dell'assoggettamento alla disciplina del Codice appalti e del "criterio di prevalenza" che prevede l'applicazione alla procedura di affidamento delle norme relative all'attività prevalente, entrambi affermati dalla costante giurisprudenza sia a livello europeo che nazionale (v., tra le altre, le Ordinanze della Cassazione civ., Sez. Unite, del 12 maggio 2022, n. 15105 e del 9 gennaio 2023, n. 310).

SDA *Express Courier* s.p.a. per 1,7 mld (gestione pacchi nazionali e internazionali), *PostePay* s.p.a. per 181,2 mln (servizi finanziari legati agli strumenti di pagamento elettronici) e Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a. per 131,6 mln (servizi di trasporto nazionale e attività correlate). Riguardo ai contratti per servizi stipulati con società esterne al Gruppo si evidenziano quelli relativi ai servizi informatici legati alla gestione dell'infrastruttura tecnologica per 175 mln (*Kyndryl* Italia s.p.a.), servizi digitali di *business mobile* e di supporto alla clientela per oltre 163 mln (n. 3 contratti), accordo di *partnership* con *AWS* (Amazon *Web Services Inc.)* per un valore di 100 mln e acquisto, gestione e manutenzione dei sistemi ATM per oltre 66 mln. Seguono per valore i contratti di Fornitura, il cui dato evidenzia un aumento rispetto all'anno precedente sia nel numero (+45 per cento) che nel valore (+266 per cento). I contratti di maggior rilievo interessano quasi in egual misura sia le società del Gruppo che società terze per un valore di circa 1 mld. In particolare, sono rispettivamente le forniture di energia elettrica e dei servizi connessi erogati dal Consorzio Servizi s.c.p.a. ad assorbire gran parte della spesa complessiva (432 mln), seguito dalle forniture di carburante tramite "*fuel card*" assicurate da *Kuwait Petroleum* Italia s.p.a (149 mln).

Per quanto concerne gli appalti di lavori, il numero delle procedure è aumentato (+26 per cento) registrando però una diminuzione del valore dei contratti (-38,7 per cento). Tale andamento è per lo più riconducibile alla necessità di realizzare gli interventi previsti dal progetto Polis, che per i lavori assorbono quasi la metà della spesa (59 mln), la cui diffusione territoriale e specificità necessitano di contratti mirati a soddisfare i rigorosi *standard* richiesti dall'autorità di gestione nell'ambito del finanziamento ottenuto da Poste, pari a 800 mln, a valere sui fondi del Pnc. Le altre voci di spesa riguardano principalmente interventi volti a migliorare gli impianti sotto il profilo energetico e ambientale. Nella categoria relativa alla Formazione si evidenzia una riduzione dei contratti a fronte di un crescente valore medio nel biennio osservato, realizzando progetti formativi rivolti a tutto il personale del Gruppo in materia di antiriciclaggio (per un valore di 2,2 mln) e percorsi di valorizzazione per le figure direttive anche in campo assicurativo (per un valore di circa 1 mln).

Le procedure negoziali afferenti alla categoria Comunicazione nel 2023, la cui spesa ammonta a 5,9 mln, riguardano principalmente servizi legati alla realizzazione di campagne

informative ed elaborazione di modulistica e grafica in ambito *corporate* per un valore di oltre 2,7 mln (pari al 47 per cento e servizi informativi delle agenzie di stampa che superano 1,4 mln (pari al 25 per cento).

Infine, le Consulenze nel 2023 si riducono sensibilmente rispetto all'anno precedente sia sotto il profilo delle procedure espletate (-36,1 per cento) sia per il valore complessivo dei servizi contrattualizzati che ammontano ad oltre 1,3 mln (-68 per cento). Le consulenze più rilevanti hanno riguardato l'attivazione dell'accordo quadro per l'assistenza legale per le operazioni di collocamento di titoli da parte di emittenti esteri, per un valore di euro 240.000, e servizi di *advisory* per il supporto e la gestione integrata dei rischi aziendali, per un valore di euro 117.000, compresi i servizi per la ricerca e selezione del personale *executive* in ambito BancoPosta, per un valore di 104mila.

Nella tabella che segue sono riportati sinteticamente i dati riferiti al numero e al valore dei contratti di consulenza stipulati dalla Società nel quinquennio 2019-2023.

Tabella 26 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2019-2023

(valori in migliaia di euro)

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2019	54	3.399
2020	31	4.268
2021	22	1.266
2022	36	4.167
2023	**23**	**1.332**

Fonte: elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

c) Attività negoziali espletate in relazione al Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (Pnc)

Ad integrazione di quanto già esposto nel capitolo 1, paragrafo 1.3, le procedure negoziali concluse nel corso del 2023, per dare seguito a quanto previsto dal progetto *Polis*, sono state 121 per un valore complessivo di circa 253 mln.

Nella tabella seguente sono sinteticamente riportate le informazioni in merito alle attività negoziali, ripartite per tipologia contrattuale ed espletate ai fini della realizzazione del progetto[70].

Tabella 27 - Attività negoziali espletate in relazione al Pnc

(valori in migliaia di euro)

	Attività 2022		Attività 2023		Totale attività 2022-23		Variazione 2023/2022	
Tipologia di contratto	**Quantità**	**Valore**	**Quantità**	**Valore**	**Quantità**	**Valore**	**Quantità %**	**Valore %**
Forniture (1)	7	57.774	46	120.483	53	178.257	5,6	47,6
Lavori (2)	80	183.085	65	33.369	145	216.454	-0,2	13,2
Servizi (3)	45	54.368	10	99.509	55	153.877	-0,8	39,3
TOTALE	**132**	**295.227**	**121**	**253.361**	**253**	**548.588**	**100,0**	**100,0**

Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.
(1) di cui atti aggiuntivi n. 4 (valore 0,91 mln) per l'anno 2023
(2) di cui attivi aggiuntivi n. 22 (valore 8,2 mln) per l'anno 2023
(3) di cui atti aggiuntivi n. 4 (valore 7,1 mln) per l'anno 2023

I contratti relativi alle Forniture (120,5 mln) riguardano sostanzialmente l'acquisto di colonnine elettriche ad uso pubblico per veicoli elettrici (53,2 mln) e di arredi e sedute per gli spazi di *coworking* (56,8 mln). Inoltre, è stata completata la procedura per la fornitura di n. 502 *locker* e n. 25 automezzi per gli uffici postali mobili, per un valore rispettivamente di 5,8 mln e di 3 mln. Per quanto concerne gli appalti per lavori occorre evidenziare che nel 2022 la scelta di Poste era stata quella di ricorrere all'appalto integrato, mentre nel 2023 sono stati sottoscritti oltre 60 accordi quadro per un valore complessivo di oltre 30 mln per l'esecuzione di interventi edili ed impiantistici necessari alla realizzazione dello "Sportello Unico" per la pubblica amministrazione e alla conseguente installazione della strumentazione tecnologica negli uffici postali interessati. La macro-voce Servizi copre essenzialmente le procedure necessarie per l'acquisizione degli ATM e dei servizi connessi per un valore che supera gli 85 mln, la restante quota riguarda supporti specialistici per l'erogazione dei servizi ai cittadini e la fornitura di *software* collegati alla gestione della piattaforma per la pubblica amministrazione prevista dal progetto (circa 14 mln).

[70] Con riferimento ai 121 contratti aggiudicati nel 2023, 34 afferiscono a procedure di gara con bando (di cui 7 per accordi quadro) e 87 a procedure competitive attivate tramite albo fornitori (di cui 76 accordi quadro).

Per quanto concerne l'avanzamento delle due linee di intervento previste dal progetto:

- per lo "Sportello Unico" sono stati avviati interventi su 1.766 uffici postali (dato superiore ai 1500 previsti dal Piano entro il 2023) dei quali 945 risultano già attivi, per una spesa complessiva di oltre 582 mln, così come rendicontato all'amministrazione titolare (Mimit) e al Mef che includono anche il contributo diretto di Poste (340 mln);
- per la linea "Spazi per l'Italia" sono stati avviati interventi su 55 immobili per la creazione di spazi di *coworking* su un totale di 150 unità e resi già operativi 31 siti per una spesa complessiva di circa 81 mln, inclusi gli investimenti diretti di Poste italiane (100 mln).

Inoltre, per quanto riguarda il monitoraggio procedurale, al 31 dicembre 2023 risultano bandite 41 procedure di gara per un importo complessivo a base d'asta di circa 859 mln e perfezionati 223 contratti, per un importo complessivo pari a 532 mln, a cui si aggiungono 16 mln per le 30 opzioni previste a gara.

8. CONTENZIOSO

Il contenzioso di Poste italiane si sviluppa principalmente nei confronti delle autorità di regolamentazione e delle amministrazioni pubbliche, delle società concorrenti, dei dipendenti e della clientela.

A copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura è costituito il Fondo vertenze con i terzi il cui saldo, al 31 dicembre 2023, ammonta a 209 mln. La movimentazione del Fondo nell'anno evidenzia accantonamenti per 14 mln, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 40 mln, a fronte della definizione di passività pregresse e assorbimenti a conto economico per 33 mln. Gli affari aperti e curati da avvocati interni nel 2023 sono stati 14.586 (22.456 nel 2022) di cui 7.447 contenziosi e precontenziosi, 6.339 affari consultivi e assistenze legali varie e 800 affari penali. Il ricorso a professionisti esterni ha riguardato 320 incarichi (372 nel 2022), corrispondenti all'1,2 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno.

Per quanto concerne il contenzioso legato alla cessione dei crediti d'imposta, servizio che consente a cittadini e imprese titolari di conto BancoPosta di cedere i propri *bonus* fiscali e ottenere liquidità in un'unica soluzione, si rinvia a quanto già esposto nel par. 1.1.

Di seguito, viene fornita una breve informativa sulle altre tipologie di contenziosi.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)

L'Agcm nel dicembre 2015 notificava a Poste il provvedimento n. 25785/15, con cui era irrogata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 540.000 per pratica commerciale scorretta. Avverso il suddetto provvedimento, Poste ha presentato ricorso al Giudice amministrativo. Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 6077 del 9 luglio 2024, ha accolto le motivazioni di Poste annullando integralmente la sanzione versata.

In data 3 ottobre 2018 Poste italiane ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 mln, oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 dall'Autorità a suo carico, per abuso di posizione dominante per il periodo 2014-2017[71]. Poste ha presentato ricorso al Tar Lazio che lo ha

[71] Con provvedimento adottato in data 13 dicembre 2017 l'Agcm ha emesso nei confronti di Poste una sanzione amministrativa pari a 23 mln per aver tenuto – nel periodo 2014 - 2017 - un "abuso di natura escludente" - contrario all'art. 102 del TFUE - finalizzato ad ostacolare l'effettiva concorrenza nei mercati del recapito degli invii multipli di corrispondenza ordinaria.

respinto; la sentenza del TAR è stata appellata innanzi al Consiglio di Stato. L'udienza di merito è stata fissata il 16 dicembre 2025.

In data 19 novembre 2019 l'Agcm ha avviato il procedimento PS11563 nei confronti di Poste, per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, all'esito del quale è stata irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 5 mln, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 gennaio 2021. Avverso il provvedimento la Società ha tuttavia presentato ricorso al Giudice amministrativo. Il Consiglio di Stato che, con sentenza n. 3175 del 5 aprile 2024, ha ridotto la sanzione del 50 per cento.

In data 6 aprile 2020 l'Agcm ha avviato un procedimento nei confronti di Poste, su segnalazione da parte di una società, per l'asserita imposizione di clausole contrattuali ingiustificatamente onerose. A conclusione del procedimento, l'Agcm ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 mln per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste ha presentato ricorso al Tar Lazio, il quale ha annullato la sanzione con sentenza n. 10044/2023. Avverso la predetta sentenza l'Agcm ha presentato appello e la Società ha proposto appello incidentale. L'udienza di merito è fissata al 17 luglio 2025.

In data 24 marzo 2022 l'Agcm ha avviato il procedimento PS11287 per presunte pratiche commerciali scorrette relativamente alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione dei Buoni Fruttiferi Postali in forma cartacea. L'Autorità in data 4 novembre 2022 ha irrogato una sanzione amministrativa di 1,4 mln. La delibera è stata oggetto di impugnativa al Tar che, con ordinanza n. 13747 pubblicata il 13 settembre 2023, ha disposto la sospensione del processo, in attesa della definizione del rinvio pregiudiziale alla CGUE, disposto con ordinanza n. 12962 del 1° agosto 2023. In data 30 gennaio 2025 la Corte di Giustizia ha definito il procedimento e Poste ha depositato, in data 14 febbraio 2025, l'istanza di riassunzione del giudizio. L'udienza è stata fissata al 21 maggio 2025.

In data 7 febbraio 2024 l'Agcm ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Poste volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari ai sensi dell'art. 14-*bis* della l. 10 ottobre 1990, n. 287, in relazione ad una vicenda in cui Poste avrebbe negato a due società concorrenti di *PostePay* s.p.a. l'accesso alle risorse messe a disposizione di quest'ultima; in data 2 aprile 2024 ha deliberato l'adozione delle

suddette misure cautelari. Tale provvedimento è stato impugnato in sede giurisdizionale e in data 20 maggio 2024 il Consiglio di Stato ha accolto l'appello. Il 16 luglio 2024 l'Autorità ha deliberato il provvedimento finale, notificato alla Società il 19 luglio, con il quale ha imposto a Poste di garantire ai concorrenti di *PostePay* che ne facciano richiesta l'accesso, ex art. 8 comma 2-*quater*, a tutti gli uffici postali non ricompresi nel progetto Polis. L'art. 8 comma 2-*quarter* della legge n. 287/1990 è stato abrogato dal d.l. 9 agosto 2024, n.113 (art. 10, comma 2), convertito in l. 7 ottobre 2024, n. 143, con conseguente venir meno degli obblighi di accesso in capo a Poste Italiane. In ogni caso, al fine di far valere la legittimità del proprio operato anche prima dell'abrogazione della norma in parola, in data 18 ottobre 2024 la Società ha impugnato il provvedimento dell'AGCM dinanzi al Tar del Lazio. L'udienza deve ancora essere fissata.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)

In data 25 marzo 2021 Poste ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 mln, accertata nel 2020 in relazione alle mancate aperture di alcuni uffici. L'Agcom, con delibera 313/21/CONS notificata il 21 ottobre 2021, ha chiuso il procedimento irrogando alla Società una sanzione di 900mila euro per la violazione degli obblighi di continuità del servizio universale e degli obblighi informativi. Il pagamento della sanzione è stato effettuato il 10 novembre 2021 e la delibera è stata impugnata innanzi al Tar Lazio, con R.G. n. 13769/2021. L'udienza di merito è stata fissata per l'11 aprile 2025.

Buoni Fruttiferi Postali serie "Q/P"

Altra questione, già trattata nei precedenti referti, riguarda l'evoluzione delle controversie con la clientela inerenti al riconoscimento degli interessi su alcune serie di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) che nel corso degli ultimi anni hanno generato reclami e ricorsi all'Arbitro bancario finanziario (ABF). La giurisprudenza di merito è stata inizialmente orientata nel rigettare, per infondatezza, le domande giudiziali volte a ottenere l'accertamento del diritto all'applicazione dei tassi riportati sui buoni. Con quattro ordinanze del febbraio 2022 (n. 4384 del 10 febbraio 2022 e nn. 4748, 4751 e 4763 del 14 febbraio 2022[72]) la Corte di cassazione

[72] Delle quali si è riferito nella Relazione dello scorso anno.

aveva riconosciuto la correttezza della posizione processuale assunta da Poste. Successivamente sono intervenute ulteriori tre ordinanze (n. 87 del 3 gennaio 2023, n. 122 del 4 gennaio 2023, n. 567 dell'11 gennaio 2023) da parte della VI Sezione della Cassazione le quali, oltre a rigettare i ricorsi confermando la corretta posizione di Poste, hanno condannano la controparte alle spese processuali. In data 26 luglio 2023, è stata inoltre emessa dalla I Sezione della Corte Suprema la prima sentenza (n. 22619/2023) nella quale vengono confermati i principi già espressi nelle predette ordinanze a cui poi sono seguite ulteriori 6 ordinanze, emesse nel corso del mese di settembre. Il 30 dicembre si è poi aggiunta la sentenza n. 36565/2023 della III Sezione che ha affermato come i recenti indirizzi espressi dalla Corte, in tema di BFP, risultino essere «oramai consolidati».

A fronte della uniforme posizione assunta dalla Cassazione, il 22 settembre 2023 il Collegio di coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario – in ossequio al principio secondo cui "*l'ABF non può che uniformarsi ai principi di diritto enunciati dalla Suprema Corte*" – ha mutato il proprio orientamento, accogliendo pertanto le ragioni sostenute da Poste.

Sempre sul tema, Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, aveva avviato nei confronti di Poste un'azione ex art. 140-*bis* del codice del consumo, dinanzi al Tribunale di Roma, contestando che la capitalizzazione degli interessi dei BFP serie "Q" fosse effettuata al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo. Il 27 luglio 2021, Poste si era costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione, nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti e aveva contestato, nel merito, la fondatezza della domanda proposta. Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo il difetto di legittimazione passiva di Poste. Federconsumatori ha proposto appello e la Corte d'Appello di Roma ha rigettato il reclamo, condannando le parti al pagamento di euro 10.000 in favore di Poste.

Altre società/Poste

Nel 2015 il MiBACT dichiarava "di interesse culturale particolarmente importante" un immobile sito in Lecce, venduto nel 2011 da Poste ad una s.r.l. al prezzo di 7,3 mln. Quest'ultima, lamentando che Poste non le avrebbe rappresentato che era in corso al

momento della vendita un procedimento per l'apposizione del vincolo, chiedeva la risoluzione del contratto di compravendita e avanzava una richiesta di 15 mln oltre spese legali e interessi. Poste si è costituita in giudizio argomentando che quando l'immobile è stato alienato non sussisteva alcun vincolo e ha chiamato in causa il MiBACT - Soprintendenza di Lecce, chiedendo di essere manlevata per i profili di responsabilità lamentati dall'attrice. La s.r.l. ha impugnato il provvedimento di vincolo innanzi al Tar Puglia (giudizio al quale Poste è rimasta estranea), che ha accolto il ricorso ottenendo l'annullamento del provvedimento limitatamente alle condizioni oggetto di ricorso; la sentenza è stata confermata nel 2017 dal Consiglio di Stato.

Un'altra s.r.l. con atto di citazione notificato a fine luglio 2018 proponeva ricorso innanzi al Tribunale Civile di Roma, rivendicando di aver svolto prestazioni di recapito con carattere di imprevedibilità, non ricomprese nell'ambito degli affidamenti disposti da Poste sul territorio campano, senza ricevere retribuzione. Per tali prestazioni, svolte impiegando 10 unità operative, chiedeva un importo complessivo di 28,3 mln. Inoltre, assumendo di aver subito un abuso di dipendenza economica, chiedeva ulteriori 6,7 mln come risarcimento danni. L'udienza, inizialmente fissata al 16 gennaio 2025, è stata rinviata all'11 settembre 2025.

9. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

L'Assemblea degli azionisti di Poste italiane del 31 maggio 2024 ha deliberato di approvare il bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2023, comprendente il rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta. Il conto annuale è stato redatto in applicazione dei principi contabili internazionali, *International Financial Reporting Standard* (IFRS), emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione europea, nonché ai sensi del d.lgs. 28 febbraio 2005, n. 38 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano. Il bilancio è stato redatto nel presupposto della continuità aziendale, tenendo conto anche delle prospettive economico finanziarie del Gruppo desunte dal nuovo piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di amministrazione il 19 marzo 2024.

L'informativa fornita nel documento tiene conto degli orientamenti e raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza italiani ed europei (ESMA e Consob[73]).

Ai sensi dell'art. 2447-*septies* del c.c., a seguito della costituzione nell'esercizio 2011 del Patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività Bancoposta, i beni e i rapporti compresi in tale Patrimonio sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale di Poste italiane s.p.a., in apposito prospetto integrativo, e nelle relative note del bilancio (cfr. cap. 4 e par. 9.6).

In conformità con la Direttiva 2004/109/CE (c.d. "*Direttiva Transparency*") e il Regolamento Delegato (UE) 2019/815[74] la relazione finanziaria annuale è stata predisposta nel formato XHTML e le "Note Illustrative al Bilancio consolidato" e i relativi prospetti di bilancio, sono "marcati" utilizzandosi la tassonomia ESMA-IFRS e il linguaggio informatico integrato (iXBRL).

[73] *Public statement* ESMA32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023 "*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*" e comunicato Consob del 27 ottobre 2023. Nella redazione del bilancio si è inoltre tenuto conto delle disposizioni Consob contenute nella delibera n. 15519 del 27 luglio 2006 e nella comunicazione n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006.

[74] La Direttiva 2004/109/CE (c.d. "*Direttiva Transparency*") e il Regolamento delegato (UE) 2019/815 hanno introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2021, l'obbligo per gli emittenti valori mobiliari quotati nei mercati regolamentati dell'Unione, di redigere la relazione finanziaria annuale in un formato elettronico unico di comunicazione (*European Single Electronic Format*) approvato da ESMA.

Il bilancio è inoltre corredato dall'attestazione congiunta dell'Amministratore delegato e del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, ai sensi dell'art. 154-*bis*, c. 5 del (Tuf), dalla Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio rilasciata, ai sensi dell'art. 14 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 39 e del Regolamento (UE) 537/2014, da una società di revisione e dalla relazione del Collegio sindacale agli azionisti, redatta ai sensi dell'art. 153 del Tuf e consegnata il 12 aprile 2024. In data 4 aprile 2024 la società di revisione ha emesso senza rilievi le proprie relazioni sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al 31 dicembre 2023. Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso del 2023, il Collegio non ha rilevato motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2023 e alla proposta di distribuzione del dividendo, formulata dal Consiglio di amministrazione.

9.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

Nel 2023 Poste ha realizzato risultati in crescita sul precedente esercizio, sia in termini di fatturato, sia di marginalità. Come analizzato nel prosieguo, i ricavi registrano una crescita dell'11 per cento (+1.102 mln) a fronte di un incremento dei costi del 7,2 per cento (+650 mln). Tale dinamica ha consentito di conseguire un risultato operativo netto (Ebit) superiore del 42 per cento sul 2022 (+452 mln) e un utile in crescita del 64,1 per cento (+543 mln).

I principali eventi intercorsi nell'esercizio hanno riguardato:

- la distribuzione di un acconto sul dividendo 2023 di euro 0,237 per azione per un ammontare complessivo di 307 mln;
- l'acquisto di n. 3.500.000 azioni proprie, pari allo 0,268 per cento del capitale sociale, per un controvalore complessivo di circa 34 mln. In seguito all'operazione, al 31 dicembre 2023 Poste italiane detiene 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817 per cento del capitale sociale;
- il rinnovo dell'operazione di *Ancillary Own Fund* (cfr. par. 1.1) a favore di Poste Vita s.p.a. per un importo massimo pari a 1.750 mln, mirata al mantenimento della stabilità patrimoniale di Poste Vita.

Tra le principali operazioni societarie si evidenzia:

- l'acquisto di una quota del capitale sociale di MLK *Deliveries* s.p.a. per complessivi 20 mln;
- la riorganizzazione societaria del Gruppo Agile mediante fusione inversa della capogruppo Agile *Power* srl in Agile *Lab* srl e contestuale fusione diretta per incorporazione in quest'ultima delle società AIM2, Agile *Next* e Agile *Skill*. A seguito di tale operazione Poste italiane detiene una partecipazione pari al 70 per cento in Agile *Lab* s.r.l.;
- il conferimento del 35 per cento della partecipazione detenuta in *sennder* Italia s.r.l. al socio "*sennder Technologies* GmbH" nell'ambito della più ampia rinegoziazione dell'attuale *partnership* tra la società e Poste italiane. A seguito del perfezionamento dell'operazione, che ha comportato una plusvalenza per circa 91 mln, Poste detiene una partecipazione del 25 per cento in *sennder* Italia s.r.l. che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata ed assunto quella di società collegata.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti nella riunione del 31 maggio 2024, in coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata dal Consiglio di amministrazione della Società, ha deliberato:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 600 mln, a "Riserva di utili" per 60 mln e a disposizione della Società per 540 mln;
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2023 di Poste italiane s.p.a. di 1.390 mln, come segue:
  - a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60 mln;
  - a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota non disponibile alla distribuzione, per 5,6 mln[75];
  - alla distribuzione in favore degli azionisti, a titolo di dividendo, dell'importo di euro 0,800 per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione alle date di stacco cedola di seguito indicate, escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data;
  - quanto residua, a seguito della predetta distribuzione in favore degli azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo";

[75] L'ammontare di 5,6 mln si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione rilevato a Conto economico per la valutazione a *fair value* delle azioni Visa *Preferred Stock* che - in applicazione del d.lgs. n. 38 del2005 - non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

- di distribuire il predetto dividendo di euro 0,800 per azione come segue:
  - l'importo di euro 0,237 per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola" del 20 novembre 2023, escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023 per un importo complessivo di euro 307 mln;
  - l'importo di euro 0,563 per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola" del 24 giugno 2024, escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di saldo del dividendo e messo in pagamento a decorrere dal 26 giugno 2024.

9.2 Investimenti

Gli investimenti realizzati nell'anno (tabella 28) ammontano complessivamente a 800 mln, in diminuzione del 62,3 per cento sul 2022. La variazione è riferibile quasi esclusivamente a minori investimenti finanziari.

Tabella 28 - Investimenti

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ% 23/22	% sul totale
Investimenti Industriali	**751**	**780**	**3,9**	**97,5**
di cui:				
Materiali	*287*	*325*	*13,2*	*40,6*
Immateriali	*464*	*455*	*-1,9*	*56,9*
Investimenti Finanziari	**1.373**	**20**	**-98,5**	**2,5**
INVESTIMENTI	**2.124**	**800**	**-62,3**	**100,0**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Gli investimenti industriali si attestano a 780 mln, in crescita del 3,9 per cento sul 2022 (+29 mln), e rappresentano il 97,5 per cento del complessivo volume investitorio; gli investimenti finanziari ammontano a 20 mln e costituiscono il restante 2,5 per cento.

Gli investimenti industriali, realizzati in coerenza con l'assetto organizzativo che l'Azienda si è data per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*

Plus" e del nuovo Piano Strategico 2024/2028 "*The Connecting Platform*", sono illustrati nella tabella 29 distinti per le quattro aree di attività del Gruppo.

Tabella 29 – Investimenti industriali

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ% 23/22	% sul totale
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	590	647	9,7	82,9
Servizi Finanziari	60	56	-6,7	7,2
Pagamenti e Mobile	74	55	-25,7	7,1
Servizi Assicurativi	27	22	-18,5	2,8
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	**751**	**780**	**3,9**	**100,0**

Fonte: Poste italiane s.p.a.

L'82,9 per cento degli investimenti industriali (647 mln) ha riguardato i servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione per interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica, nel cui ambito sta proseguendo il processo di ammodernamento e automazione della attività di trasporto, smistamento e recapito, e per maggiori interventi relativi alla realizzazione del progetto *Polis*.

In particolare, nel 2023 è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito.

Sono proseguiti gli interventi legati alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro e di quella informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici; è stato ulteriormente esteso il servizio di videosorveglianza di Poste italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti.

Gli interventi immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli uffici postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili.

Nell'ambito della Trasformazione e ingegnerizzazione tecnologica è proseguita la migrazione dei servizi digitali esistenti alla nuova infrastruttura basata su *Hybrid Cloud* e in ambito assistenza clienti il processo di trasformazione vede il crescente utilizzo della piattaforma di Intelligenza Artificiale a supporto della gestione dei contatti.

Gli investimenti realizzati nell'ambito dei *Servizi Finanziari*, che passano da 60 mln del 2022 a 56 mln nel 2023, hanno principalmente riguardato lo snellimento dei processi di vendita e post-vendita, nonché il potenziamento dell'insieme di interazioni tra i vari canali, in particolare digitali, finalizzato ad un miglioramento dell'esperienza della clientela.

Gli investimenti realizzati nei *Servizi di Pagamenti e mobile* ammontano a 55 mln (-25,7 per cento sul 2022) e hanno riguardato gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale, l'erogazione dei servizi PagoPA e il rilascio di nuove funzionalità. Infine, in seguito al lancio dell'offerta Poste Energia, proseguono le attività di sviluppo sulla piattaforma di gestione e il rilascio di funzionalità specifiche sui canali digitali.

Relativamente ai *Servizi Assicurativi*, nel 2023 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*, nonché gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi.

Il confronto fra le risultanze del 2023 e i valori di *budget* è illustrato nella tabella seguente.

Tabella 30 - Risultanze dell'anno/previsioni di *budget*

(dati in milioni)

	Consuntivo 2023	Budget 2023	Δ Budget	Δ% Budget
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	647	828	(181)	-21,9
Servizi Finanziari	56	59	(3)	-5,1
Pagamenti e Mobile	55	70	(15)	-21,4
Servizi Assicurativi	22	23	(1)	-4,3
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	**780**	**980**	**(200)**	**-20,4**

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli investimenti industriali realizzati nell'anno risultano inferiori di 200 mln rispetto alle previsioni di *budget* (-20,4 per cento); tale minor valore è imputabile principalmente all'area

di attività Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-21,9 per cento) per effetto, secondo quanto riferito dalla Società, di uno slittamento temporale dell'avvio delle attività del progetto Polis, dovuto alla complessità del progetto.

Nel corso del 2023 è proseguita la realizzazione delle attività relative al finanziamento con la BEI "Poste italiane *Green Mobility*", che prevede un finanziamento di 100 mln, a fronte di una previsione di spesa di 144,9 mln, per l'ammodernamento del parco veicoli di Poste attraverso l'acquisto (in *leasing*) di 4.159 veicoli elettrici e l'installazione di 4.159 punti di ricarica e dei relativi sistemi informatici. Come illustrato nella tabella 31, nel periodo 2022-2023 sono stati acquistati (in *leasing*) 3.852 veicoli elettrici e installati 3.852 punti di ricarica per una spesa complessiva di circa 35,1 mln.

Tabella 31 – Finanziamento BEI: Accordo contrattuale/Risultanze dell'anno

Quantità	CONTRATTO	CONSUNTIVO			CONSUNTIVO VS CONTRATTO
		2022	2023	2022-23	%
Tricicli	803	309	650	959	119%
Quadricicli	500	90	130	220	44%
Macchine	2.356	1.107	1.106	2.213	94%
Van	500	254	206	460	92%
Totale Veicoli e Colonnine	**4.159**	**1.760**	**2.092**	**3.852**	**93%**
					(dati in milioni)
Costo Totale	**145**	**16**	**19**	**35**	**24%**

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Inoltre, nel corso del 2023 è stato attivato un nuovo finanziamento con il CEB "*Council of Europe Development Bank*", per un ammontare di 250 mln a fronte di una previsione di spesa di 537 mln nel periodo 2022-2026. Il finanziamento è finalizzato a supportare Poste nella

realizzazione di interventi a sostegno dello sviluppo dei servizi nei piccoli comuni (< 15.000 abitanti) e nelle regioni del sud Italia, e interventi di efficienza energetica e rinnovo della flotta aziendale in ottica *green* per la salvaguardia dell'ambiente. Nel corso del 2022-2023, sono stati realizzati interventi per un totale di circa 300 mln.

Infine, si sono concluse nel 2023 le attività relative al progetto "*Mixed Mail*", finanziato nell'ambito dei Contratti di Sviluppo (gestiti da Invitalia, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa). Il progetto ha previsto l'acquisto di 4 impianti di nuova generazione per lo smistamento della corrispondenza, per un importo complessivo sostenuto nel periodo 2018-2023 di circa 23 mln. A dicembre 2023 sono stati inviati i documenti di rendicontazione e sono tutt'ora in corso le verifiche tecniche amministrative da parte di Invitalia, finalizzate anche alla determinazione del contributo a fondo perduto (fino ad un massimo di 5,65 mln).

9.3 Stato patrimoniale di Poste italiane s.p.a.

Al 31 dicembre 2023, la struttura patrimoniale di Poste italiane s.p.a. presenta un *Capitale investito netto* di 7.033 mln (7.188 mln a fine 2022, -2,2 per cento), come illustrato nella tabella che segue. Il patrimonio netto ammonta a 5.653 mln, con un incremento del 48,5 per cento rispetto al 2022.

Tabella 32 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Immobilizzazioni materiali	2.234	2.348	114	5,1
Immobilizzazioni immateriali	945	1.053	108	11,4
Attività per diritti d'uso	1.040	970	(70)	-6,7
Partecipazioni	3.676	3.695	19	0,5
Capitale Immobilizzato	**7.895**	**8.066**	**171**	**2,2**
Rimanenze	4	4	0	0,0
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.277	5.553	276	5,2
Debiti commerciali e Altre passività	(5.332)	(5.328)	4	0,1
Crediti (Debiti) per imposte correnti	54	(81)	(135)	n.s.
Capitale Circolante netto	**3**	**148**	**145**	**n.s.**
Capitale investito lordo	**7.898**	**8.214**	**316**	**4,0**
Fondi per rischi e oneri	(1.257)	(1.229)	28	2,2
Trattamento di fine rapporto	(678)	(608)	70	10,3
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	1.225	656	(569)	-46,4
Capitale investito netto	**7.188**	**7.033**	**(155)**	**-2,2**
Patrimonio netto	**3.808**	**5.653**	**1.845**	**48,5**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 il *Capitale immobilizzato* si attesta a 8.066 mln segnando un incremento di 171 mln rispetto alla fine dell'esercizio 2022 (7.895 mln). Alla sua formazione hanno concorso investimenti per 780 mln, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 550 mln. Le Attività per diritti d'uso (970 mln) registrano una variazione negativa di 70 mln (1.040 mln a fine 2022) per effetto di acquisizioni di nuovi contratti e rinnovi di quelli già esistenti per 134 mln, rettifiche positive per 54 mln relative a variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio, nonché dismissioni e ammortamenti per 258 mln.

Al 31 dicembre 2023 il valore delle Partecipazioni si incrementa di 19 mln rispetto a fine 2022 (attestandosi a 3.695 mln) quale risultante di incrementi per 22 mln e decrementi per 3 mln.

Al 31 dicembre 2023 il Capitale circolante netto si attesta a 148 mln e si incrementa di 145 mln rispetto a fine 2022 (3 mln). La variazione è riconducibile all'effetto congiunto dell'aumento dei crediti, principalmente dei maggiori crediti verso Cdp (+225 mln) e dell'incremento dei debiti netti per imposte correnti (-135 mln).

Crediti

Nel dettaglio, i crediti (tabella seguente) ammontano a 5.552 mln e sono costituiti per il 50 per cento da crediti commerciali e per il 50 per cento da altri crediti e attività.

Tabella 33 - Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2022				Saldo al 31 dicembre 2023				
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Δ% 23/22
Crediti verso clienti	1	1.608	1.609	30,5	1	1.762	1.763	31,8	*9,6*
Crediti verso imprese controllate e collegate	-	791	791	15,0	-	763	763	13,7	-3,5
Crediti verso Controllante	-	257	257	4,9	-	249	249	4,5	-3,1
CREDITI COMMERCIALI	**1**	**2.656**	**2.657**	**50,4**	**1**	**2.774**	**2.775**	50,0	**4,4**
Crediti per sostituto d'imposta	1.738	525	2.263	42,9	1.752	572	2.324	41,9	2,7
Crediti per accordi CTD	36	76	112	2,1	29	73	102	1,8	-8,9
Crediti vs enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	137	137	2,6	-	72	72	1,3	-47,4
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	71	71	1,3	-	58	58	1,0	-18,3
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	9	9	0,2	-	10	10	0,2	11,1
Crediti tributari	-	43	43	0,8	-	26	26	0,5	-39,5
Crediti vs imprese controllate e collegate	-	32	32	0,6	-	150	150	2,7	n.s.
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	0,9	-	46	46	0,8	-
Crediti diversi	17	42	59	1,1	17	57	74	1,3	25,4
Fondo svalutazione crediti verso altri	(3)	(149)	(152)	-2,9	(3)	(82)	(85)	-1,5	-44,1
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	**1.788**	**832**	**2.620**	**49,6**	**1.795**	**982**	**2.777**	50,0	**6,0**
TOTALE CREDITI	**1.789**	**3.488**	**5.277**	**100,0**	**1.796**	**3.756**	**5.552**	**100,0**	**5,2**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 i crediti commerciali si attestano a 2.775 mln, in aumento di 118 mln rispetto a fine 2022 (2.657 mln), come mostrato nella tabella seguente.

Tabella 34 - Crediti commerciali

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Clienti privati	**1.102**	**1.042**	**(60)**	**-5,4**
Crediti verso clienti privati	1.415	1.361	(54)	-3,8
Fondo svalutazione verso clienti privati	(313)	(319)	(6)	1,9
CDP - Attività di raccolta del Risparmio postale	**22**	**247**	**225**	**n.s.**
Ministeri ed Enti pubblici	**485**	**474**	**(11)**	**-2,3**
Rimborso delle Integrazioni tariffarie editoria - PCM	173	215	42	24,3
Pagamento Pensioni - Inps	21	11	(10)	-47,6
Servizi di Spedizione con utilizzo dei conti di credito - Varie pp.aa.	38	36	(2)	-5,3
Rimborso spese immobili, veicoli e vigilanza per conto - Mimit	49	51	2	4,1
Altri Servizi - Varie pubbliche amm.ni	284	235	(49)	-17,3
Fondo svalutazione crediti	(80)	(74)	6	-7,5
CREDITI VS CLIENTI	**1.609**	**1.763**	**154**	**9,6**
Remunerazione raccolta su c/c	227	218	(9)	-3,96
Servizio Universale	31	31	-	-
Riduzioni tariffarie/Agevolazioni elettorali	1	1	-	-
Servizi delegati	30	30	-	-
Altri crediti	1	2	1	100,0
Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(33)	(33)	-	-
CREDITI VS CONTROLLANTE	**257**	**249**	**(8)**	**-3,1**
Crediti verso imprese controllate e collegate	**792**	**765**	**(27)**	**-3,4**
Fondo svalutazione crediti	**(1)**	**(2)**	**(1)**	**-1,0**
CREDITI COMMERCIALI	**2.657**	**2.775**	**118**	**4,4**

Fonte: Elaborazione su dati di Poste italiane s.p.a.

I crediti verso clienti, al netto del Fondo svalutazione di 393 mln stanziato a copertura delle perdite attese, ammontano a 1.763 mln e registrano un incremento di 154 mln rispetto a fine 2022 (1.609 mln).

In tale ambito, i crediti verso clienti privati si riducono di 60 mln, passando da 1.102 mln di fine 2022 a 1.042 mln a tutto il 2023 per effetto principalmente della riduzione dei crediti per servizi eseguiti a beneficio di amministrazioni postali estere. A copertura dei Crediti verso clienti privati è stanziato un Fondo svalutazione crediti di 319 mln.

I crediti verso Cassa depositi e prestiti (247 mln) si riferiscono al compenso per il servizio di gestione del risparmio postale prestato dal Patrimonio BancoPosta per conto di Cdp e si incrementano di 225 mln per effetto dei corrispettivi da fatturare maturati al 31 dicembre 2023, in base all'Atto integrativo e modificativo della Convenzione in essere sottoscritto il 30 gennaio 2024 (avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023). Il credito è stato interamente incassato nel corso del primo trimestre 2024.

I crediti verso Ministeri ed Enti pubblici si riducono di 11 mln, passando da 485 mln di fine 2022 a 474 mln a tutto il 2023. Nel dettaglio, il credito per Rimborso delle integrazioni tariffarie all'editoria, riferito alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento dell'editoria, ammonta a 215 mln, di cui 55 mln maturati nell'esercizio. Nel mese di dicembre 2023 sono stati incassati 13 mln per le integrazioni tariffarie praticate negli esercizi 2018-2019. Il valore complessivo di tale credito è esposto al lordo dell'incasso non disponibile di 195 mln, relativo alle integrazioni tariffarie praticate nel triennio 2020-2022 e fino al terzo trimestre 2023, depositato dalla Presidenza su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato e per tale motivo iscritto nei Debiti per anticipi ricevuti.

In data 29 gennaio 2024, la Commissione europea in materia di aiuti di Stato ha anticipato la formale decisione di autorizzazione del meccanismo compensativo in favore di Poste italiane delle agevolazioni tariffarie praticate alle imprese editoriali. Conseguentemente, con comunicazione del 31 gennaio 2024, la Presidenza del Consiglio dei ministri ha autorizzato lo svincolo delle somme accreditate e la Società, nel corso del primo trimestre 2024, ha portato in compensazione i citati crediti e debiti per 195 mln e incassato ulteriori 20 mln riferiti all'ultimo trimestre 2023.

Il credito di 51 mln verso il Ministero delle imprese e del *made in Italy* (Mimit,), è composto per 28 mln dall'originario credito di 62 mln per oneri derivanti dall'utilizzo di immobili e altri servizi erogati fino al 2012. Tale credito era stato parzialmente incassato nel 2021 per un importo di 34 mln, in ottemperanza a quanto stabilito nella sentenza del Tribunale civile di Roma al termine dell'azione giudiziale intentata da Poste[76]. Il complemento al saldo è composto da 23 mln principalmente relativi agli oneri derivanti dall'utilizzo di immobili per il periodo 2013-2023, per i quali è in corso un tavolo negoziale.

I crediti verso Controllante subiscono complessivamente una riduzione di 8 mln, passando da 257 mln di fine 2022 a 249 mln a tutto il 2023, principalmente a causa della diminuzione dei crediti relativi alla remunerazione della raccolta su c/c, il cui importo si riferisce esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023. I compensi per il Servizio Universale maturati nel periodo, pari a 262 mln, sono stati interamente incassati e il credito residuo (31 mln) come riferito nel precedente referto, è stato interamente svalutato[77]. Il credito per Servizi delegati (30 mln), regolamentati da una specifica Convenzione con il Mef rinnovata il 19 maggio 2023 per il biennio 2023-2024, corrisponde a quanto maturato nell'esercizio.

A fronte dei crediti verso controllante è stanziato un Fondo svalutazione di 33 mln.

I crediti verso le imprese controllate e collegate si attestano a 763 mln, al netto del relativo Fondo svalutazione di 2 mln, e registrano un decremento di 28 mln rispetto alla fine del 2022 riferibile principalmente alla diminuzione dei crediti di natura commerciale verso *PostePay*.

Gli altri crediti e attività passano da 2.620 mln di fine 2022 a 2.777 mln.

In tale ambito, i crediti per sostituto di imposta ammontano a 2.324 mln (2.263 mln a fine 2022) e si riferiscono principalmente, per 1.752 mln alla rivalsa sui titolari di buoni fruttiferi postali in circolazione dell'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023[78] e per 407 mln ad

[76] Poste aveva avviato un'azione giudiziale per il riconoscimento di 62 mln di oneri derivanti dall'utilizzo di immobili, sostenuti dalla Società nel periodo 1997-2012. Tale credito era stato completamente svalutato. Il Tribunale civile di Roma, con sentenza del 30 aprile 2020 parzialmente favorevole alla Società, aveva condannato il Mimit al pagamento dell'importo di 33,6 mln, oltre a interessi per 3,5 mln. Il Mimit aveva impugnato la sentenza dinanzi alla Corte di Appello, con istanza di sospensiva, ma in data 3 dicembre 2020 tale istanza non è stata accolta.

[77] Il credito per *Servizio universale* si riferisce a quanto maturato nel 2005 (8,7 mln), oggetto di tagli delle Leggi finanziarie 2007 e 2008, e soprattutto nel 2012 (22,6 mln) relativo al differenziale tra il compenso originariamente rilevato (350 mln) e quanto riconosciuto dall'Agcom per lo stesso anno (327 mln) al termine del processo di verifica del costo netto.

[78] Introdotta dall'art. 19 del dld.l. n. 201 del2011 convertito con modifiche dalla legge n. 214 del2011 con le modalità previste con decreto MEFMef del 24 maggio 2012: Modalità di attuazione dei commi da 1 a 3 dell'articolo 19 del dl 6 dicembre 2011,

acconti versati all'Erario per imposta di bollo da assolvere in modo virtuale nel 2024 e da recuperare dalla clientela.

I crediti verso imprese controllate e collegate, che ammontano a 150 mln, si riferiscono per 129 mln al credito vantato dalla Società in qualità di consolidante fiscale, nei confronti principalmente delle società controllate Poste Vita, *PostePay* e Poste Assicura.

I crediti per accordi Ctd, pari a 102 mln, sono costituiti da salari da recuperare a seguito degli accordi stipulati[79] tra la Società e le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in Azienda con contratto a tempo determinato. La voce si riferisce a crediti del valore attuale complessivo residuo di 102 mln verso il personale, le gestioni previdenziali e i fondi pensione recuperabili in rate variabili, l'ultima delle quali nell'esercizio 2042. La voce accoglie inoltre il credito verso Inps (ex IPOST) di 42 mln, di cui a uno specifico accordo stipulato con Ipost il 23 dicembre 2009, costituito da sei rate di 6,9 mln ciascuna, scadute tra il 30 giugno 2012 e il 31 dicembre 2014; per il recupero dello stesso sono tuttora in corso trattative con l'ente debitore.

A fronte degli altri crediti e attività è stanziato un Fondo svalutazione di 85 mln.

Crediti d'imposta

I crediti d'imposta si riferiscono ai crediti acquistati dalla Società a fronte di risorse patrimoniali libere ovvero trasferite al Patrimonio BancoPosta per risorse soggette e non al vincolo di impiego, nel rispetto delle disposizioni del citato d.l. n. 34 del 2020, convertito in l. n. 77 del 2020, con le quali sono state introdotte agevolazioni fiscali a sostegno dei cittadini e delle imprese per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tali crediti sono valutati al costo ammortizzato in quanto acquistati per essere utilizzati principalmente ai fini della compensazione di debiti di natura previdenziale o fiscale, sulla

n. 201, in materia di imposta di bollo su conti correnti e prodotti finanziari (G.U. n. 127 del 1° giugno 2012). Per tali crediti, relativi al Patrimonio BancoPosta, un corrispondente ammontare è iscritto negli Altri debiti tributari sino alla scadenza o estinzione anticipata dei buoni fruttiferi postali, data in cui l'imposta dovrà essere versata all'Erario.

[79] Gli accordi Ctd sono stati siglati in data 13 gennaio 2006, 10 luglio 2008, 27 luglio 2010, 18 maggio 2012, 21 marzo 2013, 30 luglio 2015 e 19 giugno 2018.

base di quanto previsto dalla normativa emanata con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti.

Al 31 dicembre 2023 il portafoglio di crediti d'imposta acquisiti da Poste (tabella seguente) ammonta a circa 8,3 mld (di cui 7,9 mld allocati al Patrimonio BancoPosta), in diminuzione di 0,7 mld rispetto a fine 2022 (9,0 mld, -7,8 per cento). Il valore nominale di tali posizioni ammonta complessivamente a 9,3 mld (di cui 8,8 mld allocati al Patrimonio BancoPosta).

Tabella 35 - Crediti d'imposta

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2022			Saldo al 31 dicembre 2023			
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Δ 23/22
Crediti d'imposta al Costo ammortizzato	7.458	1.563	9.021	6.534	1.784	**8.318**	(703)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

La variazione del saldo è riconducibile all'effetto combinato di incrementi derivanti da acquisti per 691 mln, da maturazione di proventi di competenza dell'esercizio per 320 mln, da compensazioni per 1.682 mln effettuate nel corso dell'esercizio e da perdite per 32 mln a seguito della mancata compensazione di alcuni crediti in scadenza. Al 31 dicembre 2023 il *fair value* dei crediti d'imposta valutati al costo ammortizzato è di 7.823 mln.

Nell'ambito delle azioni volte al contrasto delle frodi fiscali perpetrate da terzi attraverso la monetizzazione dei crediti d'imposta, a partire da novembre 2021 alcune Procure della Repubblica hanno notificato alla Società, in qualità di cessionario soggetto terzo, diversi provvedimenti cautelari, disponendo il sequestro preventivo sul cassetto fiscale di Poste di crediti per un ammontare nominale, al 31 dicembre 2023, di circa 530 mln[80], corrispondente al 4,29 per cento del volume totale del valore nominale dei crediti acquisiti, pari a circa 12,4 mld. Avverso tali provvedimenti la Società ha proposto istanze innanzi ai competenti

[80] Dal mese di marzo 2023 Poste ha ricevuto nuove notifiche di sequestro di crediti d'imposta da parte dell'Autorità giudiziaria per circa 122 mln (di cui 18 mln nei primi mesi del 2024) le quali hanno portato il totale sequestri su crediti d'imposta a 451 mln, pari ad un valore nominale complessivo di 530 mln.

Tribunali del riesame ottenendo, a tutto il 2023, dissequestri per 134 mln. Alla stessa data i crediti ancora soggetti a sequestro ammontavano a 325 mln.

La Società effettua un'analisi costante sui crediti d'imposta e sui potenziali rischi economici, finanziari e patrimoniali cui potrebbe essere esposta, qualora a valle dei procedimenti giudiziari in corso venisse accertato che parte dei crediti acquistati nel tempo derivassero da comportamenti fraudolenti di terze parti. All'esito degli approfondimenti è stato rilevato un accantonamento di 80 mln, portando il Fondo rischi ed oneri a complessivi 400 mln.

Debiti

I debiti rimangono sostanzialmente in linea con l'anno precedente, passando da 5.332 mln a fine 2022 a 5.327 mln a tutto il 2023 (-0,1 per cento), e sono costituiti per il 36,9 per cento da debiti commerciali e per il 63,1 per cento da Altre passività (tabella seguente).

Tabella 36 - Debiti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dic. 2022	% sul totale	Saldo al 31 dic. 2023	% sul totale	Δ% 23/22
Debiti vs fornitori	1.047	19,6	1.018	19,1	-2,8
Debiti verso imprese controllate e collegate	422	7,9	444	8,3	5,2
Passività derivanti da contratti	501	9,4	505	9,5	0,8
DEBITI COMMERCIALI	**1.970**	**36,9**	**1.967**	**36,9**	**-0,2**
Debiti vs il personale	699	13,1	659	12,4	-5,7
Debiti vs istituti di previdenza e sicurezza sociale	442	8,3	433	8,1	-2,0
Altri debiti tributari	1.909	35,8	2.076	39,0	8,7
Altri debiti vs imprese controllate	147	2,8	24	0,5	-83,7
Debiti diversi	31	0,6	30	0,6	-3,2
Ratei e risconti passivi	134	2,5	138	2,6	3,0
ALTRE PASSIVITA'	**3.362**	**63,1**	**3.360**	**63,1**	**-0,1**
DEBITI	**5.332**	**100**	**5.327**	**100**	**-0,1**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

I debiti commerciali passano da 1.970 mln a 1.967 mln, mentre le altre passività si attestano a 3.360 mln (3.362 mln nel 2022).

Il saldo dei Fondi per rischi e oneri si attesta a 1.228 mln (1.257 mln a fine 2022) e riflette accantonamenti per 393 mln, assorbimenti a conto economico per 72 mln, utilizzi per 353 mln e oneri finanziari per 3 mln. Gli accantonamenti più rilevanti hanno interessato il Fondo di incentivazione agli esodi (158 mln al 31 dicembre 2023, 53 mln nel 2022), che riflette la stima delle passività che la Società dovrà sostenere per i trattamenti di incentivazione agli esodi su base volontaria per i dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2025, il Fondo oneri del personale (121 mln nel 2023, 89 mln nel 2022), costituito a fronte delle passività afferenti al costo del lavoro, e il già argomentato Fondo rischi per crediti d'imposta (80 mln al 31 dicembre 2023, 320 mln nel 2022).

Gli utilizzi hanno riguardato principalmente il Fondo per incentivazione all'esodo (227 mln).

Al 31 dicembre 2023 il patrimonio netto di Poste italiane, che include la Riserva per il Patrimonio BancoPosta di 1.210 mln, ammonta a 5.653 mln, in aumento di 1.845 mln rispetto a fine 2022 (3.808 mln) e risulta composto come segue:

Capitale Sociale	1.306 mln
Riserve	1.549 mln
Azioni proprie	(94) mln
Risultati portati a nuovo	2.892 mln
Patrimonio Netto	**5.653 mln**

Le variazioni del Patrimonio netto sono sinteticamente illustrate nella tabella che segue.

Tabella 37 - Variazioni del patrimonio netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2022		**3.808**
Incrementi:		
Utile netto dell'esercizio 2023	1.390	
Variazione della Riserva di *fair value*	1.549	
Piani di incentivazione	10	
Imposte differite su perdite attuariali da TFR	1	
		2.950
Decrementi:		
Movimentazione della Riserva di *Cash flow hedge*	170	
Perdite attuariali da TFR	8	
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	16	
Acquisto azioni proprie	34	
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	877	
		1.105
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2023		**5.653**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

La variazione del periodo è riconducibile principalmente all'Utile netto dell'esercizio (1.390 mln), alla movimentazione delle riserve di *fair value* (+1.549 mln) e di *cash flow hedge* (-170 mln), nonché al pagamento del saldo 2022 (570 mln) e dell'acconto 2023 (307 mln) dei dividendi agli azionisti.

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2023 la Posizione Finanziaria netta della Società (tabella seguente) è in disavanzo di 1.380 mln, in diminuzione di 2 mld rispetto al 31 dicembre 2022 (in cui presentava il disavanzo di 3.380 mln).

Tabella 38 - Posizione finanziaria netta

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Passività finanziarie BancoPosta	**100.445**	**92.539**	**(7.906)**	**-7,9**
Debiti per conti correnti postali	78.004	72.797	(5.207)	-6,7
Debiti verso istituzioni finanziarie	10.125	8.216	(1.909)	-18,9
Mef conto Tesoreria dello Stato	4.169	5.371	1.202	28,8
Strumenti finanziari derivati	975	1.138	163	16,7
Altre passività finanziarie	7.172	5.017	(2.155)	-30,0
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	**4.259**	**4.324**	**65**	**1,5**
Finanziamenti	1.873	1.948	75	4,0
Obbligazioni	1.048	998	(50)	-4,8
Debiti verso istituzioni finanziarie	825	950	125	15,2
Debiti per *leasing*	1.101	1.032	(69)	-6,3
Passività finanziarie verso imprese controllate	1.281	1.340	59	4,6
Altre passività finanziarie	4	4	**0**	0,0
PASSIVITA' FINANZIARIE	**104.704**	**96.863**	**(7.841)**	**-7,5**
Attività Finanziarie BancoPosta	**(83.293)**	**(80.210)**	**3.083**	**-3,7**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	(43.982)	(42.858)	1.124	-2,6
Attività finanziarie al FVTOCI	(33.161)	(33.069)	92	-0,3
Attività finanziarie al FVTPL	(40)	(26)	14	-35,0
Strumenti finanziari derivati	(6.110)	(4.257)	1.853	-30,3
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	**(904)**	**(1.062)**	(158)	17,5
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	(368)	(417)	(49)	13,3
Attività finanziarie al FVTOCI	(536)	(636)	(100)	18,7
Attività finanziarie al FVTPL	-	(9)	(9)	n.s.
Crediti d'imposta Legge 77/2020	(9.021)	(8.318)	**703**	-7,8
ATTIVITA' FINANZIARIE	**(93.218)**	**(89.590)**	**3.628**	**-3,9**
INDEBITAMENTO NETTO/(AVANZO FINANZIARIO NETTO)	**11.486**	**7.273**	**(4.213)**	**-36,7**
Cassa e Depositi BancoPosta	(5.848)	(4.671)	1.177	-20,1
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.258)	(1.222)	1.036	-45,9
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	**3.380**	**1.380**	**(2.000)**	**-59,2**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 le Passività finanziarie ammontano a 96,9 mld, in diminuzione di 7,5 mld rispetto a fine 2022. Nel dettaglio:

- le Passività finanziarie BancoPosta si riducono di 7,9 mld passando da 100,4 mld di fine 2022 a 92,5 mld al 31 dicembre 2023, principalmente per effetto della diminuzione dei Debiti per conti correnti postali (-5.207 mln) conseguente alla riduzione delle giacenze della pubblica amministrazione. Anche le Altre passività finanziarie registrano una flessione (-2.155 mln), dovuta in particolare alla riduzione dei Depositi in garanzia ricevuti come collaterale dalle controparti di operazioni in derivati e dei Debiti verso istituzioni finanziarie (-1.909 mln) relativi a operazioni di pronti contro termine;
- le Passività finanziarie del patrimonio non destinato ammontano a 4.324 mln ed evidenziano un aumento di 65 mln (4.259 mln a fine 2022) riconducibile essenzialmente all'aumento dei Debiti verso istituzioni finanziarie, in particolare per la sottoscrizione di una linea di credito con la CEB (*Council of Europe Development Bank*) di cui è stata erogata una prima tranche di 125 mln il 28 dicembre 2023.

Le Attività finanziarie ammontano a 89,6 mld e mostrano una riduzione di 3,6 mld rispetto al 2022 (-3,9 per cento) principalmente per l'effetto della diminuzione delle Attività finanziarie BancoPosta (-3 mld) e dei Crediti d'imposta (-0,7 mld) già commentati in precedenza. In particolare, le Attività finanziarie BancoPosta passano da 83,3 mld di fine 2022 a 80,2 mld al 31 dicembre 2023 (-3,7 per cento) e sono composte principalmente da:

- Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato per 42,9 mld (44,0 mld a fine 2022) riconducibili per 30,4 mld (30,9 mld di valore nominale) a investimenti in titoli di Stato e titoli garantiti dallo Stato italiano, per 8,9 mld (11,9 mld a fine 2022) a depositi presso il Mef[81], per 1,7 mld (3,0 mld a fine 2022) ad altri crediti finanziari relativi principalmente a somme depositate in garanzia, versate a favore di controparti per operazioni in derivati;
- le Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI)[82] ammontano a 33,1 mld (33,2 mld a fine 2022) e si riferiscono a titoli di Stato italiani, del valore nominale di 34,9 mld. La variazione di *fair value*

[81] Costituiti dagli impieghi della raccolta da clientela pubblica.

[82] Acronimo di *Fair value through other comprehensive income*. Le Attività finanziarie valutate al *Fair Value Through Other Comprehensive Income* sono quelle il cui valore stimato ha impatto sulla redditività complessiva.

dell'esercizio, positiva per 2,3 mld e parzialmente compensata da acquisti e vendite avvenute nel periodo, è rilevata nell'apposita riserva di patrimonio netto per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (1,9 mld) e a conto economico per la parte coperta (0,4 mld);

- al 31 dicembre 2023 i derivati stipulati a copertura del portafoglio titoli di BancoPosta[83] ammontano a 32,3 mld di nozionale. Gli strumenti di copertura del rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 236 mln, mentre l'impatto sugli strumenti di *fair value hedge* è stato negativo per complessivi 1.781 mln.

Le Attività finanziarie del Patrimonio non destinato passano da 0,9 mld di fine 2022 a 1,1 mld al 31 dicembre 2023 (+17,5 per cento) e sono composte principalmente da:

- Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato per 0,42 mld (0,37 mld a fine 2022) riconducibili principalmente a finanziamenti concessi alle società del Gruppo;
- Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI) pari a 0,64 mld (0,54 mld a fine 2022), che si riferiscono per 0,54 mld ad azioni detenute in *Nexi, sennder Technologies, MFM Holding* e *Scalapay Limited* e per 0,1 mld a Titoli di Stato italiani.

9.4 Conto economico di Poste italiane s.p.a.

I risultati economici realizzati da Poste italiane s.p.a. nel corso del 2023, sinteticamente illustrati nella tabella seguente, evidenziano un Ebit di 1.529 mln, in aumento del 42,1 per cento (1.076 mln nel 2022), e un utile di esercizio di 1.390 mln, in crescita del 64,1 per cento rispetto al 2022 (847 mln).

[83] I derivati stipulati hanno principalmente la finalità di proteggere gli investimenti dai rischi di natura finanziaria e rispettano, come rappresentato dalla Società, i requisiti di copertura contabile richiesti dai principi contabili internazionali IAS 39 e IFRS 9.

Tabella 39 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Ricavi e proventi	8.904	9.880	976	11,0
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	428	272	(156)	-36,4
Altri ricavi e proventi	721	1.003	282	39,1
TOTALE RICAVI	**10.053**	**11.155**	**1.102**	**11,0**
Costi per beni e servizi	2.376	2.508	132	5,6
Oneri dell'operatività finanziaria	215	633	418	n.s.
Costo del lavoro(*)	5.109	5.481	372	7,3
Ammortamenti e svalutazioni	744	773	29	3,9
Incrementi per lavori interni	(37)	(41)	(4)	10,8
Altri costi e oneri	473	223	(250)	-52,9
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	97	50	(47)	-48,5
COSTI	**8.977**	**9.627**	**650**	**7,2**
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	**1.076**	**1.528**	**452**	**42,0**
Oneri finanziari	71	111	40	56,3
Proventi finanziari	95	176	81	85,3
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	(25)	(25)	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	**1.100**	**1.619**	**519**	**47,2**
Imposte dell'esercizio	253	229	(24)	**-9,5**
UTILE DELL'ESERCIZIO	**847**	**1.390**	**543**	**64,1**

(*) Il *Costo del lavoro* comprende le Spese per servizi del personale (133 mln nel 2023, 122 mln nel 2022) incluse nel bilancio della Società tra i *Costi per beni e servizi*.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Ricavi

I ricavi della Società ammontano a 11.155 mln e registrano un aumento dell'11 per cento sul 2022 (10.053 mln). La voce Ricavi e proventi, che accoglie i ricavi rivenienti dai Servizi Postali, dai Servizi Finanziari e dagli Altri ricavi frutto della vendita dei beni e servizi, si incrementa di 976 mln, passando da 8.904 mln del 2022 a 9.880 mln nel 2023 (+11 per cento). Gli Altri ricavi e proventi (721 mln nel 2022, 1.003 mln nel 2023) crescono per effetto principalmente dei maggiori dividendi distribuiti da società controllate (641 mln nel 2022, 829 mln nel 2023) e alla plusvalenza di circa 91 mln generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società *sennder* (cfr. par. 9.1).

Tabella 40 - Ricavi e proventi

(dati in milioni)

		2022	2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Servizi Postali					
Corrispondenza		1.748	1.744	(4)	-0,2
Pacchi		1.041	1.078	37	3,6
Filatelia		7	10	3	42,9
Totale ricavi da mercato	A	**2.796**	**2.832**	**36**	**1,3**
Contribuzioni statali	B	**316**	**317**	**1**	**0,3**
di cui:					
Compensi per Servizio Universale		*262*	*262*	*0*	*0*
Integrazioni tariffarie editoria		*54*	*55*	*1*	*1,9*
TOTALE RICAVI SERVIZI POSTALI	(A+B)	**3.112**	**3.149**	**37**	**1,2**
Servizi BancoPosta	-				
Ricavi da mercato	C	**5.467**	**6.379**	**912**	**16,7**
di cui Ricavi da Stato:		***1.941***	**2.277**	**336**	**17,3**
Proventi degli impieghi presso il Mef		252	446	194	77,0
Remunerazione Risparmio Postale		1.600	1.740	140	8,8
Remunerazione Servizi Delegati		89	91	2	2,2
TOTALE RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA		**5.467**	**6.379**	**912**	**16,7**
TOTALE RICAVI DA MERCATO AREE DI BUSINESS	(A+C)	**8.263**	**9.211**	**949**	**11,5**
Altri ricavi della vendita di beni e servizi	-				
Ricavi da mercato	D	325	352	27	8,3
TOTALE ALTRI RICAVI DELLA VENDITA DI BENI E SERVIZI		**325**	**352**	**27**	**8,3**
TOTALE RICAVI DA MERCATO	(A+C+D)	**8.588**	**9.563**	**975**	**11,4**
TOTALE CONTRIBUZIONI STATALI	B	**316**	**317**	**1**	**0,3**
RICAVI E PROVENTI		**8.904**	**9.880**	**976**	**11,0**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I Ricavi da mercato realizzati dalle aree di *business* si attestano a 9.211 mln e registrano una crescita dell'11,5 per cento (+949 mln sul 2022) riconducibile alla buona *performance* dei Servizi BancoPosta i cui ricavi si incrementano di 912 mln, passando da 5.467 mln del 2022 a 6.379 mln nel 2023 (+16,7 per cento). Nel dettaglio, i ricavi da mercato dei Servizi postali (cfr. cap. 3) si attestano a 2.832 mln, segnando un miglioramento dell'1,3 per cento rispetto all'esercizio precedente (+36 mln) imputabile principalmente ai ricavi del comparto pacchi, che nel 2023 ha beneficiato dell'andamento positivo dell'*e-commerce* e di dinamiche di crescita, che in termini assoluti torna al livello *standard* del periodo precedente la pandemia.
Con riferimento alle Contribuzioni statali, il Compenso per lo svolgimento del Servizio universale è definito nel contratto di programma 2020-2024 e ammonta a 262 mln annui, mentre la Società quantifica tale onere mediante l'applicazione della metodologia del cosiddetto "costo netto evitato" (cfr. cap. 3). Sulla base delle risultanze delle verifiche effettuate dall'Agcom per il servizio reso negli anni 2020 e 2021[84], l'onere sostenuto dalla Società è risultato in eccesso rispetto alla compensazione e pertanto l'Autorità ha disposto l'avvio di un apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del d.lgs. n. 261 del 1999.
I proventi per Integrazioni tariffarie all'editoria ammontano a 55 mln (54 mln nel 2022) e riflettono gli effetti della delibera Agcom 454/22/CONS, che ha definito le nuove tariffe base dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel servizio universale, prevedendone l'incremento progressivo con conseguente incremento della compensazione ricevuta dalla Società per singolo invio spedito a tariffa agevolata. L'importo delle agevolazioni concesse dalla Società per l'esercizio 2023 trova completa copertura nel bilancio dello Stato.
I ricavi da mercato dei Servizi BancoPosta (cfr. cap. 4), come anticipato, registrano un incremento del 16,7 per cento, principalmente riconducibile al buon andamento dei Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere. In

[84] Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la delibera Agcom 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 mln.

particolare, gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica nonché sugli impieghi in crediti d'imposta, evidenziano un aumento del 34,6 per cento rispetto al precedente esercizio (+694 mln), in relazione al contesto di mercato caratterizzato dal rialzo dei tassi di interesse. Nel dettaglio, la positiva variazione è ascrivibile principalmente ai maggiori interessi maturati sugli impieghi in titoli dei fondi provenienti dalla raccolta presso la clientela privata (1.482 mln nel 2022, 1.962 mln nel 2023) e sugli impieghi della raccolta effettuata presso il Mef (252 mln nel 2022, 446 mln nel 2023), il cui rendimento è variabile ed è calcolato su un paniere di titoli di Stato[85].

I proventi derivanti dall'attività di raccolta del risparmio postale sono aumentati dell'8,8 per cento nel 2023, passando da 1.600 mln nel 2022 a 1.740 mln. L'incremento è attribuibile ai corrispettivi maturati nell'anno, calcolati in base all'Atto modificativo e integrativo della convenzione 2021-2024 con Cdp firmato il 30 gennaio 2024. Le modifiche hanno avuto efficacia dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

Le commissioni per intermediazione che ha modificato e integrato la Convenzione assicurativa, ricevute per l'attività di collocamento presso gli uffici postali delle polizze delle controllate Poste Vita e Poste Assicura, si incrementano del 15,8 per cento (538 mln nel 2022, 623 mln nel 2023), mentre rimangono stabili i ricavi per servizi di conto corrente (431 mln nel 2022, 428 mln nel 2023).

Ricavi e proventi - Ricavi da Stato

I ricavi e proventi sono costituiti per il 73,7 per cento da ricavi da mercato e per il 26,3 per cento da ricavi da Stato. Nell'anno in riferimento questi ultimi ammontano a 2.594 mln, in crescita del 14,9 per cento sul 2022 (tabella seguente).

[85] In conformità alla Convenzione con il Mef, rinnovata il 29 maggio 2023 per il biennio 2023-2024, il tasso variabile è calcolato per il 40 per cento in base alla media del rendimento del BOT a sei mesi rilevato mensilmente e per il restante 60 per cento in base alla media del rendimento del BTP a dieci anni rilevato mensilmente.

Tabella 41 - Ricavi e proventi – Ricavi da Stato

(dati in milioni)

	2022	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2023	Δ% 23/22	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Servizi Postali							
Compensazioni Servizio Universale	262	*11,6*	*2,9*	262	-	*10,1*	*2,7*
Integrazioni tariffarie editoria	54	*2,4*	*0,6*	55	1,9	*2,1*	*0,6*
Totale Servizi Postali	**316**	***14,0***	***3,5***	**317**	**0,3**	***12,2***	***3,2***
Servizi BancoPosta							
Proventi degli impieghi presso il Mef	252	*11,2*	*2,8*	446	*77,0*	*17,2*	*4,5*
Remunerazione Risparmio Postale	1.600	*70,9*	*18,0*	1.740	8,8	*67,1*	*17,6*
Remunerazione Servizi Delegati	89	*3,9*	*1,0*	91	2,2	*3,5*	*0,9*
Totale Servizi BancoPosta	**1.941**	***86,0***	***21,8***	**2.277**	**17,3**	***87,8***	***23,0***
TOTALE RICAVI DA STATO	**2.257**	***100***	***25,3***	**2.594**	**14,9**	***100***	***26,3***

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi da Stato dei Servizi Postali ammontano a 317 mln e rappresentano il 12,2 per cento del totale e il 3,2 per cento dei Ricavi e proventi; per i Servizi BancoPosta i ricavi da Stato ammontano a 2.277 mln e costituiscono l'87,8 per cento dei proventi da Stato e il 23 per cento dei Ricavi e proventi.

Costi

Al 31 dicembre 2023 i costi si attestano a 9.627 mln e registrano un incremento del 7,2 per cento sul 2022 (8.977mln, +650 mln), come rappresentato nella tabella seguente.

Tabella 42 - Costi

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ% 23/22	% totale
Costi per beni e servizi (*)	2.376	2.508	5,6	26,1
Oneri dell'operatività finanziaria	215	633	n.s.	6,6
Costo del lavoro	5.109	5.481	7,3	56,9
Ammortamenti e svalutazioni	744	773	3,9	8,0
Incrementi per lavori interni	(37)	(41)	10,8	-0,4
Altri costi e oneri	473	223	-52,9	2,3
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	97	50	-48,5	0,5
TOTALE COSTI	**8.977**	**9.627**	**7,2**	**100,0**

(*) I Costi per beni e servizi non comprendono le Spese per servizi del personale (133 mln nel 2023, 122 mln nel 2022), incluse nel Costo del lavoro.
Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

I Costi per beni e servizi, al netto delle spese per il personale, si incrementano di 132 mln, passando da 2.376 mln del 2022 a 2.508 mln nel 2023. Tale andamento è principalmente dovuto alla spinta dell'inflazione che ha causato un aumento generale dei prezzi, all'incremento dei costi per i servizi di logistica e recapito legati al comparto pacchi, e ai canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud*.

L'incremento degli oneri derivanti da operatività finanziaria, che passano da 215 mln del 2022 a 633 mln nel 2023, è principalmente riconducibile all'innalzamento della curva dei tassi di interesse, che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti (158 mln nel 2023, 25 mln nel 2022), su operazioni di pronti contro termine (128 mln nel 2023, 14 mln nel 2022) e sui conti correnti della clientela pubblica (286 mln nel 2023, 114 mln nel 2022).

Il costo del lavoro (cfr. cap. 5) si attesta a 5.481 mln e registra un aumento del 7,3 per cento sul 2022 (5.109 mln, +372 mln) attribuibile, per la componente ordinaria, principalmente all'aumento del costo unitario e, per la componente straordinaria, ai maggiori

accantonamenti per incentivi all'esodo e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario, erogato nel mese di novembre 2023, per circa 130 mln.

Gli ammortamenti e svalutazioni evidenziano un incremento del 3,9 per cento rispetto al precedente esercizio (773 mln nel 2023, 744 mln nel 2022), riconducibile principalmente a maggiori ammortamenti di Immobili, impianti e macchinari (+5 mln) e dei diritti d'uso (+15 mln) in gran parte legati all'ampliamento della flotta in *leasing*.

Gli altri costi e oneri si riducono del 52,9 per cento e si attestano a 223 mln (473 mln nel 2022) principalmente, come anticipato, per effetto dei minori accantonamenti per rischi ed oneri sui crediti d'imposta (cfr par. 9.3).

Consulenze

I Costi per servizi accolgono spese per Consulenze varie e assistenze legali per 9,6 mln, in diminuzione rispetto ai valori dell'esercizio precedente (12,3 mln), come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 43 - Consulenze

(dati in migliaia)

	2022	2023	Δ% 23/22	% sul totale
Consulenze normative, amministrative/contabili/fiscali	586	793	35,3	8,3
Consulenze Organizzative	-	115	n.s.	1,2
Consulenze Tecnico Specialistiche	328	(199)	n.s.	-2,1
Consulenze Strategiche	337	94	-72,1	1,0
Consulenze Ricerca personale	641	94	-85,3	1,0
Consulenze Finanziarie	1.930	307	-84,1	3,2
Assistenza legale	7.688	7.722	0,4	80,4
Consulenze varie e assistenze legali	**11.510**	**8.926**	**-22,5**	**93,0**
Collaborazioni assimilate a lavoro dipendente(*)	750	673	-10,3	7,0
CONSULENZE VARIE E ASSISTENZE LEGALI	**12.260**	**9.599**	**-21,7**	**100,0**

(*) L'importo relativo alla voce "Collaborazioni assimilate al lavoro dipendente" è inclusa, nel bilancio della Società, nel costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli incarichi di consulenza avviati o prorogati nell'anno hanno interessato un vasto ambito di materie: dall'assistenza tecnico specialistica, alla ricerca di personale, alle consulenze finanziarie, alla normativa contrattuale e fiscale.

Le spese per assistenze legali si attestano a 7.722 mln, sostanzialmente in linea con il 2022 (7.688 mln) e rappresentano l'80,4 per cento del costo complessivo. Il ricorso a professionisti esterni per l'attività di rappresentanza e difesa in giudizio in cause di recupero crediti e procedimenti penali e per assistenze e supporto legale è stato limitato nell'anno a 320 incarichi, ovvero all'1,2 per cento degli affari trattati nell'anno (cfr. cap. 8).

9.5 Rendiconto finanziario

I dati del rendiconto finanziario al 31 dicembre 2023 di Poste italiane s.p.a., sono esposti nella tabella 44, confrontati con quelli del 2022.

Tabella 44 - Rendiconto finanziario

(dati in milioni)

		2022	2023
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio		**3.869**	**2.258**
Risultato prima delle imposte		1.100	1.619
Ammortamenti e svalutazioni		744	773
Svalutazioni (rivalutazioni) di partecipazioni		-	-
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri		430	321
Utilizzo fondi rischi e oneri		(343)	(353)
Trattamento di fine rapporto		(114)	(103)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti		(1)	(93)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie		-	(25)
(Dividendi)		(11)	(16)
Dividendi incassati		11	16
(Proventi Finanziari per interessi)		(77)	(154)
Interessi incassati		73	150
Interessi passivi e altri oneri finanziari		66	106
Interessi pagati		(32)	(54)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti		89	43
Imposte sul reddito pagate		(360)	(45)
Altre variazioni		(12)	(2)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	**[a]**	**1.563**	**2.183**
Variazioni del capitale circolante:			
(Incremento)/Decremento Rimanenze		6	-
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali		247	(160)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività		409	263
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020		11	(352)

Incremento/(Decremento) Debiti commerciali		(61)	(3)
Incremento/(Decremento) Altre passività		229	(16)
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	**[b]**	**841**	**(268)**
Incremento/(Decremento) passività finanziarie Patrimonio BancoPosta		4.822	(8.983)
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta		(5.180)	917
Incremento/(Decremento) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta e crediti d'imposta Legge n. 77/2020		(2.177)	5.671
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta		1.810	1.177
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie dell'operatività finanziaria		384	153
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria Patrimonio BancoPosta	**[c]**	**(341)**	**(1.065)**
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	**[d]=[a+b+c]**	**2.063**	**850**
- di cui parti correlate		2.766	4.970
Investimenti:			
Immobili, impianti e macchinari		(287)	(325)
Investimenti immobiliari		-	-
Attività immateriali		(463)	(455)
Partecipazioni		(1.373)	(20)
Altre attività finanziarie		(175)	(77)
Disinvestimenti:			
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita		5	10
Partecipazioni		-	-
Altre attività finanziarie		37	24
Fusioni		-	-
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	**[e]**	**(2.256)**	**(843)**
- di cui parti correlate		1.096	(44)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine		100	125
(Incremento)/Decremento crediti finanziari		-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve		(674)	(235)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie		-	-
Dividendi pagati		(799)	(877)

Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue		(21)	(34)
Cessione (Acquisto) di azioni proprie		(25)	(21)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	**[f]**	**(1.419)**	**(1.042)**
- di cui parti correlate		(417)	758
Flusso delle disponibilità liquide	**[g]=[d+e+f]**	**(1.612)**	**(1.035)**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio		**2.258**	**1.223**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati alla fine dell'esercizio		(1.724)	(551)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio		**534**	**672**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2023 è di 1.223 mln e comprende disponibilità vincolate per 551 mln, di cui:

- 341 mln riferiti a risorse depositate presso il Mef, c.d. conto *Buffer*[86], raccolte presso la clientela privata e assoggettate a vincolo d'impiego;
- 195 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società;
- 14 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura;
- 1 mln per altri vincoli.

9.6 Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta

Il Rendiconto separato del patrimonio BancoPosta, che è parte integrante del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a., è redatto in coerenza con quanto previsto dall'8° aggiornamento della circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005, nonché della comunicazione della Banca d'Italia del 14 marzo 2023 "Aggiornamento delle integrazioni alle disposizioni della Circolare n. 262 aventi ad oggetto gli impatti del Covid-19 e delle

[86] Una quota della raccolta privata può essere impiegata in uno specifico deposito presso il Mef (regolato da Convenzione rinnovata il 29 maggio 2023 di durata triennale e scadenza al 31 dicembre 2025), c.d. conto "*Buffer*", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

misure a sostegno dell'economia", ed è elaborato ai sensi delle disposizioni previste dall'art. 2447-*septies* c. 2 c.c.

Il documento è conformato ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione europea con il Regolamento (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002, nonché al disposto del d.lgs. 28 febbraio 2005, n. 38 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano. Per la sua predisposizione, in ottemperanza a quanto disposto dal d.l. 29 dicembre 2010, n. 225 convertito, con modificazioni, in l. 26 febbraio 2011, n. 10 – che ha normato la costituzione del patrimonio stesso prevedendone la separazione dei libri e delle scritture contabili prescritti dagli artt. 2214 e seguenti del c.c. – la Società ha introdotto un apposito sistema contabile volto a garantire che le operazioni afferenti al patrimonio siano rilevate in maniera distinta da quelle riguardanti l'operatività della Società, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia previsti dalla citata legge n. 10 del 2011. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto al 31 dicembre 2023 sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente Rendiconto relativo al 2022.

9.6.1 STATO PATRIMONIALE

Le consistenze patrimoniali di BancoPosta sono illustrate nella tabella che segue.

Tabella 45 - Stato Patrimoniale BancoPosta

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Cassa e disponibilità liquide	5.874	4.732	(1.142)	-19,4
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	40	26	(14)	-35,0
Attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	*40*	*26*	*(14)*	-35,0
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	33.161	33.069	(92)	-0,3
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	46.576	44.562	(2.014)	-4,3
Crediti verso banche	*1.500*	*976*	*(524)*	-34,9
Crediti verso clientela	*45.076*	*43.586*	*(1.490)*	-3,3
Derivati di copertura	6.109	4.257	(1.852)	-30,3
Attività fiscali	1.157	642	(515)	-44,5
Altre attività	11.521	10.857	(664)	-5,8
TOTALE DELL'ATTIVO	**104.438**	**98.145**	**(6.293)**	**-6,0**
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	98.944	90.964	(7.980)	-8,1
Debiti con le banche	*12.850*	*10.336*	*(2.514)*	-19,6
Debiti verso la clientela	*86.094*	*80.628*	*(5.466)*	-6,3
Passività finanziarie di negoziazione	4	3	(1)	-25,0
Derivati di copertura	971	1.136	165	17,0
Passività fiscali	226	266	40	17,7
Altre passività	2.789	2.833	44	1,6
Trattamento di fine rapporto del personale	*2*	2	*0*	*0,0*
Fondi per rischi e oneri	188	163	(25)	-13,3
TOTALE DEL PASSIVO	**103.124**	**95.367**	**(7.757)**	**-7,5**
PATRIMONIO NETTO	**1.314**	**2.778**	**1.464**	**n.s.**
di cui:				
Riserve	2.585	2.569	(16)	-0,6
Riserve da valutazione	(2.223)	(841)	1.382	-62,2
Strumenti di capitale	350	450	100	28,6
Utile d'esercizio	602	600	(2)	-0,3
TOTALE DEL PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	**104.438**	**98.145**	**(6.293)**	**-6,0**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Con riferimento alle voci dell'attivo, in parte già commentate nel par. 9.3, al 31 dicembre 2023:

- la Cassa e disponibilità liquide ammontano a 4.732 mln (5.874 mln a fine 2022) e includono la liquidità presso gli uffici postali e presso le società di trasporto valori per 3.969 mln e le giacenze sul conto presso Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 756 mln;
- le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a conto economico, pari a 26 mln, sono riconducibili principalmente al *fair value* di 32.059 azioni convertibili Visa *Incorporated* (Serie C);
- le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva, che accolgono investimenti in titoli di Stato italiani, ammontano a 33.069 mln e rimangono stabili rispetto all'anno precedente (33.161 mln a fine 2022);
- le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 44.562 mln (46.576 mln a fine 2022) e sono riconducibili principalmente a investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano per 30.398 mln (27.699 mln a fine 2022, -2.699 mln) e a depositi e crediti diversi per 14.164 mln (18.877 mln a fine 2022). La diminuzione è dovuta principalmente alla diminuzione degli impieghi e dei depositi presso il Mef (-4.088 mln) e dei crediti verso altre controparti finanziarie a fronte di operazioni di collateralizzazione (-1.234 mln), parzialmente compensata da una variazione positiva dei nuovi investimenti in titoli emessi o garantiti dallo Stato italiano (+2.498 mln);
- i Derivati di copertura con *fair value* positivo ammontano a 4.257 mln (6.109 mln al 31 dicembre 2022, -1.852 mln). La variazione è dovuta prevalentemente alla riduzione di *fair value* dei derivati in essere e al significativo decremento del nozionale avvenuto nel corso dell'esercizio per effetto di vendite e acquisti a termine giunti a scadenza, nonché dalla chiusura anticipata di alcune coperture di *fair value* nell'ambito di una più ampia strategia di ristrutturazione del portafoglio titoli;
- le Altre attività ammontano a 10.857 mln (11.521 mln a fine 2022, -664 mln) e diminuiscono principalmente per effetto dei minori impieghi e delle maggiori compensazioni di crediti di imposta, iscritti in bilancio al 31 dicembre 2023 per un valore di 7,9 mld.

Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 90.964 mln (98.944 mln a fine 2022) e accolgono: *Debiti verso clientela* per 80.628 mln (86.094 mln a tutto il 2022) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti, a operazioni in pronti contro termine, a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti e al saldo del conto intrattenuto con il Mef presso la Tesoreria dello Stato; *Debiti verso banche* per 10.336 mln (12.850 mln a tutto il 2022), riferibili a rapporti di conto corrente, a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti bancarie;
- i Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio con *fair value* negativo ammontano a 1.136 mln (971 mln a fine 2022, +165 mln);
- le Altre Passività, pari 2.833 mln (2.789 mln a fine 2022), si riferiscono prevalentemente a debiti di natura tributaria verso l'Erario e a partite in corso di lavorazione;
- il Fondo Trattamento di fine rapporto del personale, ca. 2 mln, è in linea con il valore del 31 dicembre 2022;
- i Fondi per rischi e oneri ammontano a 163 mln, in diminuzione di 25 mln rispetto al 31 dicembre 2022 (188 mln), accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il personale e la clientela, nonché a rischi di varia natura derivanti dall'operatività in ambito BancoPosta.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2023 si attesta a 2.778 mln (1.314 mln al 31 dicembre 2022, +1.464 mln) e accoglie:

- la Riserva per Patrimonio BancoPosta per 2.569 mln, che si è ridotta di 16 mln per gli interessi passivi maturati sugli strumenti di capitale;
- riserve da valutazione, passate da -2.223 mln di fine 2022 a -841 mln al 31 dicembre 2023, il cui miglioramento (+1.382 mln) è legato all'andamento del *fair value* delle attività finanziarie;
- strumenti di capitale per 450 mln complessivi, afferenti a due finanziamenti subordinati perpetui concessi rispettivamente in data 30 giugno 2021 per 350 mln, e in data 30 giugno 2023 per 100 mln;
- il risultato netto di 600 mln conseguito nell'esercizio 2023.

9.6.2 CONTO ECONOMICO

Al termine dell'esercizio 2023 il Patrimonio BancoPosta evidenzia un utile netto di 600 mln, in diminuzione dello 0,3 per cento rispetto al 2022 (602 mln, -2 mln), come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 46 - Conto economico riclassificato BancoPosta

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Interessi attivi e proventi assimilati	2.095	2.778	683	32,6
Interessi passivi e oneri assimilati	(172)	(587)	(415)	n.s.
Margine di interesse	**1.923**	**2.191**	**268**	**13,9**
Commissioni attive	3.454	3.670	216	6,3
Commissioni passive	(216)	(200)	16	-7,4
Commissioni nette	**3.238**	**3.470**	**232**	**7,2**
Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura	(49)	4	53	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	335	158	(177)	-52,8
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	*77*	*48*	*(29)*	-37,7
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	*258*	*110*	*(148)*	-57,4
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	**5.446**	**5.823**	**377**	**6,9**
Spese amministrative:	(4.627)	(4.973)	(346)	7,5
a) spese per il personale	*(32)*	*(35)*	*(3)*	9,4
b) altre spese amministrative	*(4.595)*	*(4.938)*	*(343)*	7,5
ONERI OPERATIVI NETTI	**(4.627)**	**(4.973)**	**(346)**	**7,5**
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	**819**	**850**	**31**	**3,8**
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri ed altri proventi ed oneri di gestione	15	(4)	(19)	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(1)	(12)	(11)	n.s.
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	**834**	**834**	**0**	**0,0**
Imposte sul reddito del periodo	(231)	(233)	(2)	0,9
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	**602**	**600**	**(2)**	**-0,3**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

L'andamento economico del patrimonio evidenzia un risultato netto della gestione operativa di 850 mln, in crescita del 3,8 per cento sul 2022 (819 mln, +31 mln).

Nel dettaglio:

- il *Margine di interesse* si attesta a 2.191 mln e segna un aumento del 13,9 per cento (1.923 mln, +268 mln) riconducibile principalmente ai maggiori proventi (+683 mln) degli impieghi in titoli e del portafoglio derivati ad essi collegati, nonché degli impieghi presso il Mef della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, in parte compensati dall'aumento degli interessi passivi (+415 mln) riconosciuti alla clientela pubblica per le giacenze su conti correnti postali e dai maggiori oneri sostenuti per operazioni in pronti contro termine e per i depositi in garanzia;
- le *Commissioni nette* ammontano a 3.470 mln e registrano un incremento del 7,2 per cento sul 2022 (3.238 mln, +232 mln) che riflette principalmente l'effetto di maggiori ricavi rivenienti dall'attività di raccolta del Risparmio Postale e del miglioramento delle commissioni per intermediazione assicurativa. Le commissioni passive ammontano a 200 mln, in diminuzione del 7,4 per cento sul precedente esercizio (216 nel 2022, -16 mln) per effetto dei minori costi maturati nell'ambito del contratto di *service* sottoscritto con *PostePay*;
- gli oneri operativi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 47 - Costi

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Spese amministrative	4.627	4.973	346	7,5
di cui:				
Spese per il personale	*32*	*35*	3	9,4
Altre spese amministrative	*4.595*	*4.938*	343	7,5
ONERI OPERATIVI NETTI	**4.627**	**4.973**	**346**	**7,5**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Gli oneri operativi netti si attestano a 4.973 mln e includono spese per il personale per 35 mln, in aumento del 9,4 per cento rispetto al 2022, e altre spese amministrative per 4.938 mln in aumento del 7,5 per cento rispetto al 2022.

La voce Accantonamenti netti a Fondi per rischi e oneri e altri proventi e oneri presenta un saldo negativo di 4 mln (+15 mln nel 2022) per effetto, tra l'altro, della liberazione di fondi per rischi ed oneri per 8 mln dovuti alla revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione del prodotto vaglia e alle vertenze giudiziali con terzi afferenti al Patrimonio destinato BancoPosta.

Le imposte del periodo ammontano a 233 mln, sostanzialmente in linea con il precedente esercizio (231 mln, +0,9 per cento).

10. BILANCIO CONSOLIDATO DI GRUPPO

Il bilancio consolidato del Gruppo Poste, che include la Capogruppo Poste italiane e le società sulle quali esercita, direttamente o indirettamente, il controllo ai sensi dell'IFRS 10, è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS, emanati dallo IASB e adottati dall'Unione europea. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati sono uniformi a quelli di predisposizione dei conti annuali al 31 dicembre 2022 e conformi agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA, Consob E IFRS *Foundation*).

Il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il principio contabile internazionale "IFRS 17 – contratti assicurativi" e, per effetto della sua applicazione, sono stati modificati i prospetti di bilancio consolidato e parte delle tabelle di nota integrativa, nonché rettificati e riclassificati taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione al fine di tener conto delle nuove disposizioni.

10.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2023 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un patrimonio netto di 10.439 mln, che copre ampiamente il capitale investito netto di 6.578 mln (tabella seguente).

Tabella 48 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Immobilizzazioni materiali	2.434	2.574	140	5,8
Attività immateriali	1.817	2.062	245	13,5
Attività per diritti d'uso	1.334	1.265	(69)	-5,2
Partecipazioni	267	294	27	10,1
Capitale Immobilizzato	**5.852**	**6.195**	**343**	**5,9**
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	7.444	7.713	269	3,6
Debiti commerciali e Altre passività	(6.236)	(6.595)	(359)	5,8
Crediti (Debiti) per imposte correnti	80	(22)	(102)	n.s.
Capitale circolante netto	**1.288**	**1.096**	**(192)**	**-14,9**
Capitale investito lordo	**7.140**	**7.291**	**151**	**2,1**
Fondi per rischi e oneri	(1.355)	(1.336)	19	-1,4
Trattamento di fine rapporto	(705)	(637)	68	-9,6
Crediti/(Debiti) per imposte differite	1.786	1.260	(526)	-29,5
Fondi diversi e Altre attività/Passività	**(274)**	**(713)**	**(439)**	**n.s.**
Capitale investito netto	**6.866**	**6.578**	**(288)**	**-4,2**
Patrimonio netto	**7.878**	**10.439**	**2.561**	**32,5**

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Al 31 dicembre 2023 il capitale immobilizzato si attesta a 6.195 mln (5.852 mln a fine 2022). Alla formazione del saldo hanno concorso investimenti per 845 mln, incrementi per diritti d'uso per 248 mln, in relazione a nuove stipule, rinnovi e variazioni di contratti già esistenti. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di *Net Insurance* per 160 mln[87]. Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 882 mln. Al saldo della voce concorrono, inoltre, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 294 mln riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in Anima *Holding*, *Financit*, Replica SIM e *sennder* Italia.

[87] L'importo comprende 124 mln relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni.

Il capitale circolante netto ammonta a 1.096 mln e diminuisce di 192 mln rispetto a fine 2022 (1.288 mln). La variazione è da ricondurre all'effetto combinato di maggiori crediti commerciali e altri crediti e attività (+269 mln), di minori debiti commerciali e altre passività (-359 mln) e minori crediti netti per imposte correnti (-102 mln).

Il saldo dei Fondi diversi e delle altre attività/passività ammonta a 713 mln e si incrementa di 439 mln rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per l'effetto combinato dei minori crediti netti per imposte differite (-526 mln), del decremento dei fondi per rischi e oneri (-19 mln) e del trattamento di fine rapporto (-68 mln).

Riguardo ai fondi per rischi e oneri (1.355 mln a fine 2022, 1.336 mln a tutto il 2023) la movimentazione dell'anno è stata caratterizzata da accantonamenti per 434 mln (di cui 80 mln al Fondo rischi per crediti d'imposta), assorbimenti a conto economico per 86 mln, utilizzi per 371 mln e oneri finanziari per 4 mln.

Al 31 dicembre 2023 il patrimonio netto del Gruppo ammonta a 10.439 mln, con un aumento di 2.561 mln rispetto a fine 2022 (7.878 mln ricalcolato, come detto, per tener conto delle disposizioni del principio IFRS 17) e risulta composto come segue:

Capitale Sociale	1.306 mln
Riserve	1.083 mln
Azioni proprie	(94) mln
Risultati portati a nuovo	8.027 mln
Capitale e riserve di terzi	117 mln
Patrimonio Netto	**10.439 mln**

Le variazioni di Patrimonio netto intervenute nell'anno sono illustrate nella tabella seguente.

Tabella 49 - Variazioni del Patrimonio Netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2022		**7.878**
Incrementi:		
Utile netto dell'esercizio 2023	1.933	
Riserva *fair value*	5.529	
Variazioni del perimetro di consolidamento	74	
Riserva piani di incentivazione	10	
		7.546
Decrementi:		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	883	
Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	3.774	
Riserve di *Cash flow hedge*	169	
Perdite attuariali da TFR	6	
Acquisto azioni proprie	34	
Operazioni con azionisti di minoranza	101	
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	16	
Altre variazioni	2	
		4.985
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2023		**10.439**

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

La variazione del patrimonio netto rispetto all'anno precedente, complessivamente pari a 2.561 mln, è principalmente riconducibile all'effetto positivo dell'utile del periodo di 1.933 mln e della variazione della riserva di *fair value* (+5.529 mln), che è stato parzialmente compensato dalla variazione delle riserve assicurative (-3.774 mln), dalla distribuzione di dividendi per 883 mln e dal decremento della riserva di *cash flow hedge* (-169 mln).

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2023 la Posizione finanziaria netta del Gruppo Poste italiane (tabella seguente) è in avanzo di 3.861 mln, in aumento di 2.849 mln rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (1.012 mln di avanzo).

Tabella 50 - Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Passività finanziarie	**103.644**	**95.393**	**(8.251)**	**-8,0**
Passività finanziarie al costo ammortizzato	102.582	94.084	(8.498)	-8,3
Debiti per conti correnti postali	68.336	61.908	(6.428)	-9,4
Finanziamenti	12.000	10.175	(1.825)	-15,2
Obbligazioni	1.048	1.008	*(40)*	*-3,8*
Debiti verso istituzioni finanziarie	10.952	9.167	*(1.785)*	*-16,3*
Debiti per mutui	1	0	*(1)*	*-100,0*
Debiti per leasing	1.407	1.341	(66)	-4,7
Mef conto Tesoreria dello Stato	4.169	5.371	1.202	28,8
Altre passività finanziarie	16.669	15.289	(1.380)	-8,3
Passività finanziarie al FVTPL	88	171	83	94,3
Strumenti finanziari derivati	975	1.138	163	16,7
Passività per contratti assicurativi	**141.380**	155.338	**13.958**	**9,9**
PASSIVITA' FINANZIARIE	**245.024**	**250.731**	**5.707**	**2,3**
Attività Finanziarie	**(226.141)**	(237.159)	**(11.018)**	**4,9**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	(46.295)	(45.103)	1.192	-2,6
Attività finanziarie al FVTOCI	(130.235)	(139.594)	(9.359)	7,2
Attività finanziarie al fair value rilevato a conto economico	(43.501)	(48.205)	(4.704)	10,8
Strumenti finanziari derivati	(6.110)	(4.257)	1.853	-30,3
Crediti d'imposta Legge 77/2020	**(9.021)**	(8.318)	**703**	-7,8
Attività per cessioni in riassicurazione	**(44)**	(233)	**(189)**	**n.s.**
ATTIVITA' FINANZIARIE	**(235.206)**	(245.710)	**(10.504)**	**4,5**
INDEBITAMENTO NETTO/(AVANZO FINANZIARIO NETTO)	**9.819**	**5.021**	**(4.798)**	**-48,9**
Cassa e depositi BancoPosta	(5.848)	(4.671)	1.177	-20,1
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.983)	(4.211)	772	-15,5
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	**(1.012)**	**(3.861)**	**(2.849)**	**n.s.**

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

La variazione intervenuta nel periodo è in larga parte riconducibile agli effetti valutativi dell'esercizio, positivi per 2,1 mld, derivanti dalle oscillazioni di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalla *Strategic Business Unit* (*SBU*) Servizi finanziari (per circa 1,9 mld) e, in via residuale, dalla *SBU* Servizi assicurativi (per circa 0,2 mld).

Alla variazione hanno concorso, inoltre: una gestione operativa positiva per 2,6 mld (di cui 1,9 riferibili all'utile dell'esercizio e 0,9 mld agli ammortamenti), l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 0,2 mld, investimenti per 0,8 mld, l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 0,9 mld, e altri decrementi per complessivi 0,3 mld essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.
La variazione, infine, include l'effetto negativo derivante essenzialmente dall'acquisizione di *Net Insurance* (108 mln) e dalla partecipazione di Poste Vita in Cronos (circa 49,5 mln).

10.2 Conto economico

Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 1.933 mln, in aumento del 22,1 per cento sul 2022, come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 51 – Conto economico consolidato del gruppo

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	3.651	3.746	95	2,6
Ricavi da pagamenti e mobile	1.147	1.586	439	38,3
Ricavi da servizi finanziari	4.938	5.229	291	5,9
Ricavi da servizi finanziari	*5.125*	*5.795*	*670*	13,1
Oneri derivanti da operatività finanziaria	*(187)*	*(566)*	*(379)*	n.s.
Ricavi netti da servizi assicurativi	1.650	1.567	(83)	-5,0
Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi	*2.456*	*2.550*	*94*	3,8
Costi derivanti da contratti assicurativi emessi	*(805)*	*(1.058)*	*(253)*	31,4
Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione	*(8)*	*(15)*	*(7)*	87,5
Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri	*(1.532)*	*6.458*	*7.990*	n.s.
(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi	*1.539*	*(6.373)*	*(7.912)*	n.s.
Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	*5*	*5*	n.s.
TOTALE RICAVI	**11.386**	**12.128**	**742**	**6,5**
Costi per beni e servizi	2.698	3.096	398	14,8
Costo del lavoro (*)	4.952	5.311	359	7,2
Ammortamenti e svalutazioni	769	811	42	5,5
Incrementi per lavori interni	(41)	(56)	(15)	36,6
Altri costi e oneri	508	275	(233)	-45,9
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	104	71	(33)	-31,7
TOTALE COSTI	**8.990**	**9.508**	**518**	**5,8**
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	**2.396**	**2.620**	**224**	**9,3**
Oneri finanziari	(126)	(119)	7	-5,6
Proventi finanziari	169	181	12	7,1
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	25	25	n.s.
Proventi /(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	(6)	20	26	n.s.
RISUTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	**2.433**	**2.727**	**294**	**12,1**
Imposte sul reddito	850	794	(56)	-6,6
UTILE D'ESERCIZIO	**1.583**	**1.933**	**350**	**22,1**

(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (141 mln nel 2023, 129 mln nel 2022) incluse nel bilancio consolidato del Gruppo Poste italiane tra i Costi per beni e servizi.

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi conseguiti dal Gruppo si attestano a 12.128 mln e segnano un incremento del 6,5 per cento sul 2022 (+742 mln) riconducibile alle buone *performance* delle *Strategic Business Unit (SBU)* Pagamenti e *mobile* (+38,3 per cento), Servizi Finanziari (+5,9 per cento) e Corrispondenza, pacchi e distribuzione (+2,6 per cento), che evidenziano complessivamente maggiori ricavi per 825 mln. La SBU Servizi assicurativi registra, di contro, una flessione dei proventi per 83 mln (-5,0 per cento).

Le masse gestite/amministrate ammontano a 581 mld e sono aumentate di 5 mld rispetto al precedente esercizio (576 mld, +0,9 per cento) principalmente per l'effetto positivo sulle *performance* del risparmio postale (+4,9 mld) e delle riserve assicurative (+3 mld), parzialmente compensato da una raccolta netta negativa sul risparmio postale e sui conti correnti. Si rileva inoltre una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (3,4 mld) e sui Fondi comuni di investimento (2,4 mld).

I costi si attestano a 9.508 mln e registrano una crescita del 5,8 per cento rispetto al 2022, principalmente per effetto dell'aumento del costo del lavoro (+7,2 per cento) e dei costi per beni e servizi (+14,8 per cento), parzialmente compensato dalla diminuzione degli altri costi e oneri (-45,9 per cento).

Nel dettaglio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 398 mln, passando da 2.698 mln del 2022 a 3.096 mln nel 2023. La variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario per le società acquisite nel corso del 2022 e 2023 e allo scenario inflattivo.

Il costo del lavoro ammonta a 5.311 mln e registra un incremento di 359 mln rispetto al 2022 principalmente riconducibile all'aumento del costo unitario (+186 mln), nonché alla corresponsione di un premio di risultato aggiuntivo e straordinario per ca. 130 mln. parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico. Gli ammortamenti segnano un aumento del 5,5 per cento, passando da 769 mln del 2022 a 811 mln nel 2023, riconducibile all'ampliamento del perimetro societario e ai maggiori ammortamenti sui diritti d'uso e su immobili, impianti e macchinari.

Gli altri costi ammontano a 275 mln e registrano una diminuzione di 233 mln rispetto al 2022 ascrivibile principalmente ai minori accantonamenti per rischi e oneri sui crediti d'imposta (cfr. par. 9.3).

Il risultato operativo si attesta a 2.620 mln, evidenziando una crescita del 9,3 per cento sul 2022 (+224 mln), mentre l'utile ammonta a 1.933 mln al netto delle imposte di periodo per 794 mln (850 mln nel 2022).

Di seguito vengono brevemente illustrati gli andamenti economici delle quattro SBU, comprensivi dei ricavi e dei costi da/verso altri settori del Gruppo, che a livello di consolidato si eliminano.

Nel dettaglio:

- la SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione ha chiuso l'esercizio 2023 con un risultato negativo di 46 mln, in miglioramento dell'87,3 per cento rispetto al 2022 (-361 mln).

Tabella 52 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	**3.651**	**3.746**	**95**	**2,6**
di cui:				
Corrispondenza (*)	2.066	2.070	4	0,2
Pacchi	1.395	1.395	0	0,0
Altri ricavi	190	281	91	47,9
Ricavi infrasettoriali	**4.861**	**5.245**	**384**	**7,9**
RICAVI TOTALI	**8.512**	**8.991**	**479**	**5,6**
COSTI	**8.838**	**9.034**	**196**	**2,2**
di cui:				
Costo del lavoro	5.114	5.494	380	7,4
Altri costi operativi	2.880	2.649	(231)	-8,0
Ammortamenti e svalutazioni	805	844	39	4,8
Costi infrasettoriali	39	47	8	20,5
EBIT	**(326)**	**(43)**	**283**	**-86,8**
Proventi/(Oneri) finanziari	17	(5)	(22)	n.s.
Imposte	52	(2)	(54)	n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	**(361)**	**(46)**	**315**	**-87,3**

(*) La voce include i Compensi per servizio universale (262 mln) e le Integrazioni tariffarie all'editoria (55 mln nel 2023, 54 mln nel 2022)

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi da mercato della SBU, comprensivi del compenso per Servizio universale (262 mln) e delle integrazioni tariffarie all'editoria (55 mln), si attestano a 3.746 mln e registrano un incremento del 2,6 per cento (3.651 mln nel 2022). Tale incremento è principalmente riconducibile all'andamento degli altri ricavi e proventi (+91 mln, +47,9 per cento), per la rilevazione di un provento della gestione caratteristica di circa 109 mln e legato alla rinegoziazione degli accordi di *Joint Venture* con *sennder*. I ricavi da corrispondenza passano da 2.066 mln del 2022 a 2.070 nel 2023 con un aumento dello 0,2 per cento.

I ricavi del comparto pacchi risultano esattamente in linea con i risultati conseguiti nei dodici mesi del 2022.

I costi, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 9.034 mln e registrano una crescita del 2,2 per cento (+196 mln) rispetto al 2022. Tale variazione è prevalentemente dovuta all'incremento del costo del lavoro, già commentato nel par. 9.4, che si attesta a 5.494 mln, in crescita di 380 mln (+7,4 per cento) rispetto all'esercizio precedente, solo parzialmente compensato dalla diminuzione per 231 mln degli altri costi operativi (-8,0 per cento), principalmente dovuta ai minori accantonamenti per fondi rischi e oneri sui crediti d'imposta.

Il risultato operativo del 2023 è negativo per 43 mln, in miglioramento rispetto al risultato operativo dell'esercizio precedente che risultava negativo per 326 mln.

La SBU Servizi di Pagamenti e *mobile* (tabella 53), che accoglie i ricavi dei servizi pagamento *PostePay*, dei prodotti di monetica e dei servizi resi nell'ambito della telefonia mobile, ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 338 mln, segnando un aumento del 25,2 per cento (270 mln nel 2022).

Tabella 53 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e *mobile*

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	**1.134**	**1.446**	**312**	**27,5**
di cui:				
Monetica	582	717	135	23,2
Mobile	319	331	12	3,8
Servizi di pagamento	233	381	148	63,5
Servizi energia	-	17	17	n.s.
Ricavi infrasettoriali	**264**	**264**	**0**	**0,0**
RICAVI TOTALI	**1.398**	**1.710**	**312**	**22,3**
COSTI	**1.019**	**1.270**	**251**	**24,6**
di cui:				
Costo del lavoro	35	53	18	51,4
Altri costi operativi	479	663	184	38,4
Ammortamenti e svalutazioni	23	36	13	56,5
Costi infrasettoriali	482	518	36	7,5
EBIT	**379**	**440**	**61**	**16,1**
Proventi/(Oneri) finanziari	1	32	31	n.s.
Imposte	110	134	24	21,8
UTILE DELL'ESERCIZIO	**270**	**338**	**68**	**25,2**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi da mercato si attestano a 1.446 mln e registrano una crescita del 27,5 per cento (+312 mln) rispetto al 2022, supportata dall'acquisizione delle società LIS *Holding* s.p.a. e LIS *Pay* s.p.a. che apportano sull'anno ricavi incrementali per 184 mln (distribuiti tra i comparti Monetica per 65 mln e Incassi e Pagamenti per 119 mln), mentre il nuovo *business* energia (17 mln di ricavi) ha beneficiato del lancio dell'offerta *mass market* avvenuto nel mese di gennaio 2023.

Nel dettaglio, i ricavi della *Monetica* si attestano a 717 mln e registrano una crescita del 23,2 per cento (+135 mln) ascrivibile, oltre alla appena citata acquisizione di LIS, anche alla crescita dell'operatività sia delle carte *PostePay Evolution*, che delle carte di debito *PostePay* nonché dai maggiori ricavi da canone.

I ricavi da mercato del comparto *Mobile* si attestano a 331 mln e registrano una crescita del 3,8 per cento (+12 mln) ascrivibile principalmente ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

I servizi di pagamento hanno conseguito ricavi per 381 mln e risultano in aumento rispetto ai 233 mln del 2022 beneficiando, sia dell'acquisizione di LIS, sia della crescita dei ricavi per avvisi di pagamento PagoPA di *PostePay* e per bonifici *instant*[88] di *PostePay Evolution*.

I costi ammontano a 1.270 mln e registrano un incremento del 24,6 per cento rispetto al 2022 (+251 mln) riconducibile principalmente alla crescita dei costi operativi (+184 mln) legati all'ampliamento del perimetro generato dall'acquisizione di LIS (+132 mln), ai costi di *start-up* del comparto Energia (+16 mln), nonché alla crescita dei costi dei circuiti di pagamento dovuti alla maggiore operatività.

Il costo del lavoro aumenta di 18 mln rispetto al 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico sempre a fronte dell'acquisizione di LIS e del nuovo *business* Energia.

Il risultato operativo (Ebit) si attesta a 440 mln, in crescita di 61 mln rispetto al risultato operativo dell'esercizio precedente (379 mln, +16,1 per cento).

La SBU Servizi finanziari, che accoglie i ricavi delle attività BancoPosta, ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 647 mln, in aumento di 25 mln sul 2022 (622 mln, +4,0 per cento).

[88] Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*Target Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*.

Tabella 54 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	**4.939**	**5.229**	**290**	**5,9**
di cui:				
Ricavi per servizi finanziari	4.684	5.516	832	17,8
Proventi derivanti dall'operatività finanziaria	428	271	(157)	-36,7
Altri ricavi e proventi	14	8	(6)	-42,9
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(187)	(566)	(379)	n.s.
Ricavi infrasettoriali	**820**	**866**	**46**	**5,6**
RICAVI TOTALI	**5.759**	**6.095**	**336**	**5,8**
COSTI	**4.872**	**5.232**	**360**	**7,4**
di cui:				
Costo del lavoro	41	45	4	9,8
Altri costi operativi	74	106	32	43,2
Costi infrasettoriali	4.757	5.081	324	6,8
EBIT	**887**	**863**	**(24)**	**-2,7**
Proventi/(Oneri) finanziari	(22)	30	52	n.s.
Imposte	243	246	3	1,2
UTILE DELL'ESERCIZIO	**622**	**647**	**25**	**4,0**

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi da mercato ammontano a 5.229 mln ed evidenziano una crescita del 5,9 per cento (+291 mln) sul 2022 riferibile principalmente ai maggiori ricavi per servizi finanziari che si incrementano di 832 mln (+17,8 per cento), parzialmente compensati dall'andamento dell'operatività finanziaria e più precisamente dalla riduzione dei proventi per 157 mln e dall'incremento degli oneri per 379 mln. In particolare, l'incremento dei ricavi per servizi finanziari è principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere (+694 mln) e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale (+140 mln), mentre sull'incremento degli oneri derivanti da operatività finanziaria ha inciso in modo significativo la variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi.

I costi ammontano a 5.232 mln e registrano una crescita del 7,4 per cento (+360 mln) rispetto al 2022 dovuta prevalentemente all'effetto dei maggiori corrispettivi riferibili alle attività affidate a Poste italiane.

Il risultato operativo (Ebit) del settore si attesta a 863 mln, segnando una diminuzione di 24 mln rispetto al 2022 (887 mln, -2,7 per cento).

La SBU Servizi assicurativi ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 994 mln, in diminuzione di 57 mln rispetto al precedente esercizio (1.051 mln, -5,4 per cento).

Tabella 55 - Andamento economico SBU Servizi assicurativi

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	**1.650**	**1.567**	**(83)**	**-5,0**
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	2.116	2.040	(76)	-3,6
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(528)	(632)	(104)	19,7
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	1	(5)	(6)	n.s.
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	(1.545)	6.436	7.981	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	1.538	(6.367)	(7.905)	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	3	3	n.s.
Ricavi netti Vita	**1.582**	**1.475**	**(107)**	**-6,8**
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	340	510	170	50,0
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(277)	(426)	149	53,8
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(9)	(10)	1	11,1
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	12	20	(8)	66,7
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	1	(6)	7	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	2	2	n.s.
Ricavi netti Danni	**67**	**90**	**23**	**34,3**
Altri ricavi e proventi	1	2	1	-100,0
Ricavi infrasettoriali	**(148)**	**(148)**	**-**	**-**
RICAVI TOTALI	**1.502**	**1.419**	**(83)**	**-5,5**
COSTI	**47**	**59**	**12**	**25,5**
di cui:				
Costo del lavoro	9	9	-	-
Altri costi operativi	6	20	14	n.s.
Ammortamenti e svalutazioni	3	2	(1)	-33,3
Costi infrasettoriali	29	28	(1)	-3,4
EBIT	**1.455**	**1.360**	**(95)**	**-6,5**
Proventi/(Oneri) finanziari	41	50	9	22,0
Imposte	445	416	(29)	-6,5
UTILE DELL'ESERCIZIO	**1.051**	**994**	**(57)**	**-5,4**

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I ricavi da mercato dei servizi assicurativi ammontano a 1.567 mln, evidenziando un decremento del 5 per cento rispetto al precedente esercizio (-83 mln) essenzialmente riconducibile al *business* Vita, che ha contribuito con 1.475 mln (1.582 mln nel 2022). In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono del 6,8 per cento (-107 mln) prevalentemente per effetto del minor rilascio nell'anno del *Contractual Service Margin* (CSM[89]), rispetto al 2022.

L'effetto di tale riduzione risulta parzialmente compensata dai ricavi netti Danni che si attestano a 90 mln, in aumento di 23 mln (+34,3 per cento) rispetto al 2022, per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM relativo al contributo di *Net Insurance* acquisita nel corso del 2023.

I costi non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi[90] e principalmente riferiti al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze professionali, ammontano a 59 mln in aumento del 25,5 per cento rispetto al 2022 (+12 mln), per effetto dell'incremento dei costi per beni e servizi e degli altri costi ed oneri.

Il risultato operativo (Ebit) si attesta a 1.360 mln, in diminuzione di 95 mln rispetto al 2022 (1.455 mln, -6,5 per cento).

Al 31 dicembre 2023 il *Solvency ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 307 per cento, in aumento di 54 p.p. rispetto al 253 per cento rilevato al 31 dicembre 2022, continuando a rispettare i vincoli regolamentari (superiore al 200 per cento).

La variazione del periodo è dovuta ad un incremento dei fondi propri disponibili (+26 p.p.) e al decremento del requisito di capitale (+28 p.p. sul *Solvency ratio*).

10.3 Rendiconto finanziario

I dati del rendiconto finanziario 2023 del Gruppo Poste italiane sono esposti nella tabella seguente, confrontati con quelli del precedente esercizio 2022.

[89] Il principio "IFRS 17 – contratti assicurativi", entrato in vigore dal 1° gennaio 2023, introduce il concetto di CSM (*Contractual Service Margin*), che rappresenta il profitto atteso e non realizzato che una Compagnia di assicurazione deve rappresentare nel conto economico, lungo la vita del contratto.

[90] Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento della conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

Tabella 56 - Rendiconto finanziario

(dati in milioni)

		2022	2023
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio		**7.958**	**4.983**
Risultato prima delle imposte		2.433	2.727
Ammortamenti e svalutazioni		830	882
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri		439	348
Utilizzo fondi rischi e oneri		(354)	(371)
Accantonamento per trattamento fine rapporto		2	3
Trattamento di fine rapporto		(118)	(106)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti		(1)	(112)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie		(1)	(25)
(Dividendi)		-	(4)
Dividendi incassati		-	4
(Proventi Finanziari da realizzo)		(1)	-
(Proventi Finanziari per interessi)		(158)	(169)
Interessi incassati		146	168
Interessi passivi e altri oneri finanziari		118	110
Interessi pagati		(78)	(45)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti		97	64
Imposte sul reddito pagate		(509)	(191)
Altre variazioni		6	(11)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	**[a]**	**2.851**	**3.272**
Variazioni del capitale circolante:			
(Incremento)/Decremento Rimanenze		2	(15)
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali		261	(696)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività		253	399
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020		11	(352)
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali		91	25
Incremento/(Decremento) Altre passività		230	279
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	**[b]**	**848**	**(360)**
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa		5.077	(9.441)
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa		(17.954)	2.852
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta		1.810	1.177
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette		3.913	8.033
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie		3.635	(4.119)
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	**[c]**	**(3.519)**	**(1.498)**
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	**[d]=[a+b+c]**	**180**	**1.414**
- di cui parti correlate		**1.981**	**4.420**
Investimenti:			
Immobili, impianti e macchinari		(341)	(373)
Investimenti immobiliari		-	-

Attività immateriali		(469)	(473)
Partecipazioni		(3)	(50)
Altre attività finanziarie		(132)	(17)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite		(678)	(95)
Disinvestimenti:			
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita		5	13
Partecipazioni		-	-
Altre attività finanziarie		12	1
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	**[e]**	**(1.606)**	**(994)**
- di cui parti correlate		**(18)**	**14**
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine		110	126
(Incremento)/Decremento crediti finanziari		-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve		(812)	(380)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie		(25)	(34)
Dividendi pagati		(801)	(883)
Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue		(21)	(21)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	**[f]**	**(1.549)**	**(1.192)**
- di cui parti correlate		**(512)**	**(564)**
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**[g]**	**-**	**-**
Flusso delle disponibilità liquide	**[h]=[d+e+f+g]**	**(2.975)**	**(772)**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio		**4.983**	**4.211**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine dell'esercizio		(3.755)	(2.576)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio		**1.228**	**1.635**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2023 è di 4.211 mln e comprende disponibilità vincolate per 2.576 mln, di cui:

- 2.312 mln costituiti da liquidità posta a copertura di riserve tecniche assicurative;
- 195 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società;
- 39 mln di liquidità da retrocedere ai mandanti nell'ambito della gestione dell'attività di incassi e pagamenti della controllata LIS *Pay*;
- 14 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura;
- 16 mln per gestioni di incassi in contrassegno e altri vincoli.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Assetto organizzativo e andamento delle aree di attività

Dal punto di vista organizzativo il Gruppo fonda il proprio assetto societario e le iniziative industriali e commerciali su quattro SBU (*strategic business unit*): Corrispondenza, pacchi e distribuzione, Pagamenti e *mobile*[91], Servizi finanziari e Servizi assicurativi.

Di seguito le informazioni sull'evoluzione dei quattro settori di attività nel corso del 2023.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense s.p.a., società che opera nel settore dell'Information Technology e di cui Poste detiene il controllo con una partecipazione del 70 per cento, ha perfezionato l'acquisizione di Eco-Mind Ingegneria Informatica s.r.l. e della sua controllata HeadApp s.r.l., società specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni business, mobile e cloud native[92] e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln. Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo Sourcesense, le due società, Eco Mind e HeadApp, sono state fuse nella NewCo denominata Sourcesense Platforms s.r.l.. L'operazione di fusione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2023.

Nell'ambito della *partnership* con *sennder Technologies* Gmbh[93], in data 30 maggio 2023 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato una rinegoziazione in cui Poste ha conferito il 35 per cento delle quote detenute in *sennder* Italia[94] a *sennder Technologies* Gmbh, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7 al 10,2 per cento su base *fully diluted*[95]. Inoltre, in seguito al perfezionamento della rinegoziazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste detiene una partecipazione del 25 per cento in *sennder* Italia che,

[91] Il 20 marzo 2024, con la presentazione del nuovo piano strategico 2024-2028, la SBU è stata ridenominata in Servizi *PostePay*.

[92] Il *cloud native* (nativo per il cloud) è l'approccio *software* per la creazione, l'implementazione e la gestione di applicazioni moderne in ambienti di *cloud computing*.

[93] La società *sennder Technologies* GmbH opera nel campo delle spedizioni e fonda il suo modello di *business* su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie; mette in contatto aziende di autotrasporto di piccole e medie dimensioni creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.

[94] In data 3 aprile 2023, a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio *sennder Technologies* GmbH, la partecipazione di Poste italiane nella controllata *sennder* Italia è passata dal 65 al 60 per cento.

[95] Una valutazione su base *fully diluted* include tutto il capitale sociale deliberato e l'esercizio di eventuali opzioni o strumenti finanziari partecipativi (*stock options*, *warrants*, obbligazioni convertibili o altri titoli convertibili in partecipazioni della società).

pertanto, ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di collegata; tale operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva di circa 109 mln, classificata nei ricavi per effetto della cessione della quota di controllo della partecipazione.

Al fine di ampliare la gamma dei servizi offerti sull'intero territorio nazionale, in data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della *NewCo* denominata MLK *Fresh* s.r.l., è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *fresh food* tra MLK *Deliveries* s.p.a. e Mazzocco s.r.l., società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale. MLK *Fresh*, controllata al 70 per cento da MLK *Deliveries* s.p.a. e al 30 per cento da Mazzocco s.r.l., sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno sul territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi principalmente nel mercato *e-commerce* B2C.

Con riferimento alla controllata Postel, si segnala che nel mese di agosto 2023 la Società è stata oggetto di un attacco informatico reso possibile dall'utilizzo di diversi *malware*[96] e dalla contestuale attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare tutti i computer (*ransomware*[97]) collegati al dominio Postel, con conseguente compromissione di oltre 150 mila *files*. L'esecuzione del *ransomware*, rivendicato da un gruppo *cybercriminale*, ha inoltre interrotto l'operatività di alcuni *server* e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. A fronte delle attività anomale sono state avviate le necessarie attività di indagine interne al fine di individuare gli impatti sui sistemi, avviando contestualmente le opportune azioni di mitigazione dell'attacco e di ripristino dell'operatività; a inizio settembre la società ha confermato il ripristino di tutti i servizi.

Tale incidente ha, tuttavia, configurato la fattispecie del *data breach*[98], con un calcolo della gravità, condotto secondo lo *standard* dell'Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza (ENISA), di valore "alto".

---

[96] Per *malware* si intende un programma, documento o messaggio di posta elettronica in grado di apportare danni a un sistema informatico.

[97] Il *ransomware* è un particolare tipo di *malware* che può "infettare" un dispositivo digitale bloccando l'accesso a tutti o ad alcuni dei suoi contenuti (foto, video, *file*, ecc.) per poi chiedere un riscatto da pagare per renderli nuovamente accessibili.

[98] Nel GDPR (*General Data Protection Regulation* ovvero il Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione dei dati) per *data breach*, si intende la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Sulla base di quanto previsto dalla procedura "Gestione *data breach*", che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Gdpr), la Società ha provveduto, entro le tempistiche previste dal Gdpr, a effettuare le notifiche nei confronti del Garante della *privacy* e le necessarie comunicazioni verso tutti i soggetti interessati (clientela, dipendenti, Organizzazioni Sindacali), utilizzando canali di comunicazione fisici e digitali.

In data 15 dicembre 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali (Gpdp), ritenendo che gli elementi acquisti nel corso delle indagini istruttorie avviate a seguito della notificazione del *data breach*, potessero configurare una o più violazioni indicate nell'art. 83 del Gdpr, ha provveduto a notificare alla Società l'avvio del procedimento.

In data 23 settembre 2024, il Gpdp ha ingiunto alla stessa il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria dell'importo di 0,9 mln entro 30 giorni dalla notifica del relativo provvedimento, salva la facoltà di definire la controversia mediante il pagamento di un importo pari alla metà della sanzione irrogata, entro il termine di cui all'art. 10, comma 3, d.lgs. 1° settembre 2011 n. 150 previsto per la proposizione del ricorso[99]. In data 23 ottobre 2024, la Società ha deciso di prestare acquiescenza al provvedimento del Gpdp, avvalendosi della suddetta facoltà, rinunciando all'opposizione del provvedimento e pagando una sanzione pecuniaria ridotta di 0,45 mln.

Area Pagamenti e *mobile*

Con riguardo all'area dei Pagamenti e *mobile*, le operazioni societarie e strategiche sono volte al consolidamento e rafforzamento delle attività riconducibili a *PostePay* che, anche in virtù del suo ruolo di Imel (Istituto di moneta elettronica), comprendono le attività di gestione dei pagamenti e dei servizi di monetica, svolti anche attraverso il *network* dei punti vendita LIS, nonché i servizi di telefonia (mobile e fissa) e di erogazione luce e gas. Proprio con

[99] L'art. 10, comma 3, del d. lgs. n. 150 del 2011 prevede che "Il ricorso avverso i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, ivi compresi quelli emessi a seguito di un reclamo dell'interessato, è proposto, a pena di inammissibilità, entro trenta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento ovvero entro sessanta giorni se il ricorrente risiede all'estero."

riferimento al comparto energia, che si caratterizza per una significativa presenza di operatori (circa 800), oltre all'offerta "Poste energia 160" lanciata a giugno 2022 e riservata ai dipendenti, nel mese di febbraio 2023 la Società ha lanciato l'offerta sul mercato italiano al fine di promuovere il mercato libero dell'energia, con un'opzione nuova. L'offerta energia si contraddistingue per essere 100 per cento *green* nella luce e 100 per cento compensata in termini CO_2 per il gas[100]. Inoltre, l'offerta punta anche sulla prevedibilità della spesa per i clienti, offrendo la possibilità di scegliere di pagare attraverso la definizione di una rata fissa per 12 mesi, sia per luce, sia per gas, calcolata sulla base di una bolletta recente.

A dicembre 2023 sono state registrate oltre 500mila sottoscrizioni, di cui il 68 per cento per energia elettrica e il 32 per cento per la fornitura di gas.

Come anticipato nel precedente referto, nel mese di febbraio 2022 *PostePay* ha sottoscritto con IGT *Lottery* s.p.a. un accordo vincolante per l'acquisizione del 100 per cento di LIS *Holding* s.p.a. (insieme alla società controllata LIS *Pay* s.p.a.); tale operazione è stata perfezionata in data 14 settembre 2022. Nel corso del 2023, i Consigli di amministrazione di LIS *Holding* e *PostePay* hanno approvato, rispettivamente il 23 giugno e 14 luglio 2023, il progetto di scissione parziale di LIS *Holding* in favore di *PostePay*, con assegnazione diretta dell'intera partecipazione in LIS *Pay* al Patrimonio Destinato Imel. Al riguardo, in data 28 giugno 2023 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha autorizzato la partecipazione della Società all'assemblea straordinaria di *PostePay* per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato Imel, al fine di consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS *Holding*. In data 5 dicembre 2023, a valle dell'ottenimento

[100] La Società detiene certificati ambientali nella forma delle c.d. Garanzie di origine e crediti di carbonio. Le Garanzie di Origine (GO) sono delle certificazioni che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti classificati IGO (Impianti Garanzia di Origine). Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE (Gestore Servizi Energetici) rilascia un titolo GO al produttore, in conformità con la Direttiva UE 2018/2001. A decorrere dal 1° gennaio 2013, le imprese di vendita di energia elettrica hanno l'obbligo di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile. I crediti di carbonio, invece, rappresentano un titolo negoziabile che permette a un'azienda o un'organizzazione di compensare l'anidride carbonica (CO_2) emessa nello svolgimento delle proprie attività (nel caso di *Postepay* s.p.a., le emissioni di CO_2 del gas commercializzato ai clienti finali), aderendo a progetti di sostenibilità ambientale finalizzati a perseguire un percorso di transizione ecologica e di de-carbonizzazione.

dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, l'operazione è stata perfezionata tramite la stipula dell'atto di scissione con efficacia a decorrere dal 31 dicembre 2023.

Nei mesi di giugno e luglio 2023 Volante *Technologies* Inc. ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 mln di dollari sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali *PostePay*, per un ammontare pari a 508mila dollari. Nel mese di settembre, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito del quale sono diventati esercitabili i *warrant*[101] da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. *PostePay* ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte di tali operazioni, la partecipazione in Volante è passata dal 2,9 al 2,4 per cento (su base *fully diluted*). Nell'ambito della predetta operazione di rifinanziamento Volante è stata inoltre interessata da un'operazione di ristrutturazione societaria a seguito della quale *PostePay* è divenuta azionista della nuova entità Volante *Technologies Holdco* Inc.[102] con le medesime quote di partecipazione detenute precedentemente in Volante *Technologies* Inc. (ridenominata Volante *Technologies* LLC e controllata al 100 per cento da Volante *Technologies Holdco*, Inc.).

Come già riferito, nel mese di febbraio 2023 la Banca d'Italia ha avviato un accertamento ispettivo finalizzato alla verifica delle procedure di *"open banking"* previste dalla Direttiva PSD2 volte a consentire l'accesso ai conti di pagamento *on line* da terze parti; l'ispezione si è conclusa nel mese di marzo 2023 e, in data 25 settembre 2023, l'Autorità ha consegnato le risultanze di tale verifica, rilevando che gli strumenti predisposti dall'intermediario per l'accesso delle terze parti risultano adeguati con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento, a fronte delle quali è stato definito un piano d'interventi trasmesso all'Autorità nel mese di ottobre.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022 la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio Destinato Imel, di cui si è riferito nel par. 1.1, una

[101] Il *warrant è* lo strumento finanziario che conferisce al possessore il diritto (non l'obbligo) di acquistare (*warrant call),* sottoscrivere o vendere (*warrant put*) una determinata quantità di titoli (sottostante) a un prezzo predefinito (*strike-price*) ed entro una scadenza stabilita. Nella maggior parte dei casi i *warrant* conferiscono ai titolari il diritto di sottoscrivere nuove azioni di una società quotata e, pertanto, hanno come finalità quella di raccogliere nuovi fondi.

[102] Volante *Technologies Holdco* Inc. - Società americana che controlla al 100 per cento la Società Volante *Technologies* LLC., specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria.

"di carattere generale" e una riguardante "operazioni di pagamento non autorizzate, frodi e disconoscimenti".

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), sulla base di alcune segnalazioni ricevute da utenti *PostePay* a partire dai mesi di luglio e agosto 2023, ha richiesto alcune informazioni in merito all'eventuale applicazione di misure di limitazione della velocità di connessione a *internet* relativamente all'offerta di telefonia "PosteMobile Casa Web"[103].

In data 24 gennaio 2024 Agcom ha peraltro notificato a *PostePay*, sulla medesima materia, l'apertura di un procedimento istruttorio avendo valutato che potrebbe sussistere il rischio che taluni profili dell'offerta e della collegata condotta di *PostePay* possano rivelarsi potenzialmente in contrasto con il quadro regolamentare vigente, con particolare riferimento all'applicazione di taluni presunti limiti e condizioni per la fruizione del servizio dati (pubblicizzato come "illimitato") incluso nell'offerta medesima. Ciò premesso, *PostePay* ha ritenuto di presentare a quest'ultima, in data 18 marzo 2024, una proposta di impegni, in parte già attuati. In data 16 maggio 2024 l'Autorità ha deciso l'ammissibilità della proposta di impegni presentata da *PostePay* procedendo, pertanto, alla pubblicazione degli stessi sul proprio sito *web* in data 29 maggio 2024.

Infine, come già anticipato nel cap. 8, al quale si rimanda per maggiori approfondimenti, con provvedimento adottato nell'adunanza del 30 gennaio 2024 e notificato a Poste italiane in data 7 febbraio 2024, l'Agcm, al fine di accertare l'esistenza di una possibile violazione sulle norme di concorrenza, ha avviato un procedimento, osservando che l'Azienda, attraverso la controllata *PostePay* s.p.a. (attiva nel settore della fornitura di energia elettrica e gas), avrebbe negato a due società concorrenti l'accesso alle risorse, messe a disposizione di *PostePay*, di cui ha la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nel perimetro del servizio universale postale.

Area Servizi Finanziari

L'area dei Servizi finanziari include le attività di gestione del Patrimonio BancoPosta e di BancoPosta Fondi s.p.a. SGR. Nel corso del 2023 la SGR ha proseguito nelle attività riferibili

[103] Tale offerta consiste in un servizio di telefonia fissa di accesso a internet erogato tramite rete radiomobile.

alle linee di *business* rappresentate dai Fondi Comuni di Investimento (OICVM[104] o Gestioni collettive), dal servizio di Gestione di portafoglio su base individuale (GPM o Gestioni di portafoglio) e dal servizio di consulenza in materia di investimenti a favore delle Società del Gruppo. In tema di operazioni strategiche volte al rafforzamento dell'area, in data 24 novembre 2022 erano stati sottoscritti alcuni accordi vincolanti che prevedevano l'adesione di Poste italiane, con un investimento di circa 3 mln, a un aumento di capitale promosso da MFM *Holding* Ltd (*Moneyfarm*)[105] al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100 per cento di *Profile Financial Solutions* Ltd, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio *Profile Pensions*.

Il *closing* dell'operazione è stato formalizzato alla fine del mese di luglio 2023, a seguito dell'ottenimento, in data 5 luglio, delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA[106]).

Infine, come già anticipato nel capitolo 1, al quale si rimanda per maggiori approfondimenti, la Banca d'Italia, dal 14 marzo al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste italiane s.p.a. – Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati.

Area Servizi Assicurativi

L'area dei Servizi assicurativi riguarda l'attività di Poste Vita s.p.a., operante nel settore assicurativo Vita principalmente dei Rami ministeriali I, III e V, della sua controllata diretta Poste Assicura s.p.a. (che a sua volta detiene l'intero capitale sociale di Poste *Insurance Broker* s.r.l.), operante nel settore Danni e di *Net Insurance* s.p.a. compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione, alla protezione e all'*insurtech*, grazie ad accordi con *partner* tecnologici. Tale ultima acquisizione, come

[104] Organismo di investimento collettivo in valori mobiliari.

[105] Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli ETF (la partecipazione di Poste italiane in MFM *Holding* Ltd è pari al 13,98 per cento delle azioni con diritto di voto). Gli ETF (*Exchange Traded Funds*) sono fondi o SICAV a basse commissioni di gestione negoziati in Borsa come le normali azioni. Si caratterizzano per il fatto di avere come unico obiettivo quello di replicare fedelmente l'andamento e quindi il rendimento di indici azionari, obbligazionari o di materie prime.

[106] *Financial Conduct Authority*.

anticipato nel precedente referto, è stata realizzata nel mese di aprile 2023 per il tramite della società *Net Holding* s.p.a.. *Net Insurance* s.p.a. controlla, a sua volta, *Net Insurance Life* s.p.a., compagnia di assicurazione attiva nei rami vita che offre principalmente coperture assicurative connesse e strumentali ai prodotti danni offerti dalla controllante. L'esborso netto di tale operazione da parte del Gruppo Poste è stato di 108,5 mln.

In data 3 agosto 2023 Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., partecipato anche da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, allo scopo di acquisire un ramo d'azienda relativo alle attività assicurative della compagnia Eurovita s.p.a., in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa. In data 18 settembre 2023 Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 mln e il 17 ottobre l'Ivass ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a a Cronos Vita Assicurazioni s.p.a.). Successivamente, il 27 ottobre 2023, Poste Vita ha partecipato, con gli altri azionisti di Cronos e proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5 per cento, al secondo aumento di capitale di circa 212,5 mln, di cui circa 47,8 mln di competenza di Poste Vita; a completamento dell'operazione, il 30 ottobre l'Ivass ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023[107].

Con riguardo agli accertamenti ispettivi effettuati dall'Ivass si rinvia al par. 1.1.

11.2 Distribuzione di dividendi

Nell'esercizio 2023 le Assemblee delle controllate hanno deliberato la distribuzione di dividendi per complessivi 829 mln (tabella seguente), con un incremento di 188 mln rispetto all'anno precedente (641 mln nel 2022); tale importo contribuisce per l'82,7 per cento alla voce "altri ricavi e proventi" della Capogruppo, pari a 1.003 mln.

[107] La partecipazione in Cronos al 31 dicembre 2023 è stata classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) in considerazione dell'intenzione di detenere la partecipazione per un arco temporale limitato e degli accordi presi in sede di conclusione dell'operazione circa la stipula di un impegno irrevocabile di acquisto/vendita (*firm purchase committment*) entro 12 mesi per il trasferimento dei compendi aziendali tra le compagnie assicurative coinvolte nell'operazione e Cronos.

Tabella 57 – Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2021	2022	2023
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	20	26	27
PostePay s.p.a.	126	119	305
Poste Vita s.p.a.	429	397	450
Postel s.p.a.	2	3	-
SDA *Express Courier* s.p.a.	36	91	35
Sengi *Express Limited*	-	2	2
EGI s.p.a.	-	2	2
Poste *Air Cargo* s.r.l.	-	1	1
sennder Italia s.r.l.	-	-	4
PosteWelfare s.p.a.	-	-	3
TOTALE	**613**	**641**	**829**

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

11.3 Risultati economico-gestionali delle principali società del Gruppo

Nella seguente tabella sono rappresentati i risultati economici conseguiti nell'esercizio 2023 delle principali Società del Gruppo Poste italiane, raffrontati con quelli del 2022[108].

Tabella 58 – Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)

	2022 utile/(perdita)	2023 utile/(perdita)
POSTE, COMUNICAZIONE E LOGISTICA		
Postel s.p.a	(3.809,8)	(3.270,1)
SDA *Express Courier* s.p.a.	34.963,0	18.701,0
Poste *Welfare* Servizi s.r.l.	2.937,4	3.511,3
Poste *Air Cargo* s.r.l.	2.243,8	553,6
MLK *Deliveries* s.p.a.	663,0	893,6
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)	4.314,5	1.096,7
Nexive Network s.r.l.	211,1	2.965,1
Agile Lab s.r.l.	521,2	51,2
Plurima s.p.a.	2.697,1	(1.302,0)
Bridge Technologies s.r.l.	(213,9)	314,9
Logos s.r.l.	(110,6)	(224,1)
Sourcesense s.p.a.	145,7	374,0

[108] A livello fiscale i bilanci di alcune controllate tengono conto degli effetti derivanti dall'adesione di Poste all'istituto del *Consolidato Fiscale Nazionale*, esercitato unitamente a: Poste Vita s.p.a., SDA *Express Courier* s.p.a., Poste *Air Cargo* s.r.l., Postel s.p.a., Europa Gestioni Immobiliari s.p.a., Poste *Welfare* Servizi s.r.l., Poste Assicura s.p.a., BancoPostaFondi s.p.a. SGR, *PostePay* s.p.a., Poste *Insurance* Broker s.r.l, MLK *Deliveries* s.p.a., Indabox s.r.l., *Nexive Network* s.r.l., LIS *Holding* s.p.a., ConsorzioServizi s.c.p.a., Logos s.r.l. e Plurima s.p.a..

Sengi *Express Limited*	5.716,5	8.222,9
Sengi *Express Guangzhou Limited*	4.050,0	3.605,0
PatentiViaPoste s.c.p.a.	pareggio	96,0
PosteMotori s.c.p.a.	pareggio	pareggio
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.	pareggio	pareggio
Nexive s.c.a.r.l.	pareggio	pareggio
SERVIZI FINANZIARI		
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	26.884,1	28.650,1
PAGAMENTI E MOBILE		
PostePay s.p.a.	261.219,9	328.796,0
LIS *Holding* s.p.a.	27.907,9	14.540,2
LIS *Pay* s.p.a.	21.219,5	26.709,7
ConsorzioServizi s.c.p.a.	pareggio	pareggio
SERVIZI ASSICURATIVI		
Bilancio consolidato Gruppo Poste Vita (1)	1.064.189,0	1.014.257,0
Poste Vita s.p.a.	481.713,9	833.509,4
Poste Assicura s.p.a.	17.271,0	46.709,8
Net Holding s.p.a. (2)	(81,9)	12.274,3
Net Insurance s.p.a.	2.624,6	10,4
Net Insurance Life s.p.a.	4.916,8	4.723,5
Poste *Insurance Broker* s.r.l.	(423,0)	(219,2)

I dati gestionali contenuti nella presente tabella sono desunti dai bilanci individuali delle controllate. Nel caso di Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., *Net Insurance* s.p.a. e *Net Insurance Life* s.p.a., tali bilanci sono improntati ai principi contabili nazionali, i cui risultati netti non coincidono puntualmente con quelli contabilizzati dal bilancio consolidato di Poste italiane s.p.a., che è, invece, formulato secondo i dettami contabili internazionali *IFRS*.

(1) Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita è redatto secondo i principi contabili internazionali *IFRS*. L'area di consolidamento include, oltre Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., *Net Holding* s.p.a., Poste *Insurance Broker* s.r.l., *Net Insurance* s.p.a. e *Net Insurance Life* s.p.a..

(2) La società è stata costituita il 12 ottobre 2022.

Nell'ambito delle società consortili, il totale dei contributi versati dai soci nell'esercizio 2023 per il raggiungimento di pareggio dei rispettivi bilanci ammonta a 2,3 mln.

Fonte: elaborazione della Corte dei conti su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Corrispondenza pacchi e distribuzione

11.3.1 POSTEL S.P.A.

La controllata, operativa nel settore dei servizi di stampa e *delivery*, di *direct marketing* e nelle attività di gestione documentale, chiude il bilancio 2023 con un risultato negativo di 3,3 mln, seppur in lieve miglioramento rispetto all'esercizio precedente (-3,8 mln nel 2022). Il risultato riflette, tra l'altro, maggiori costi per 12,6 mln (190,6 mln nel 2022 e 203,2 mln nel 2023, +6,6 per cento) e ricavi in crescita con 200,7 mln nel 2023, contro 186,3 mln del 2022

(+7,7 per cento). Nel dettaglio, l'andamento dei *ricavi* è ascrivibile alle positive *performance* delle attività di gestione elettronica documentale[109] (+11,4 per cento rispetto al 2022), delle aree di *business* del *Direct marketing* e del *Commercial printing*[110] (+1,6 per cento) e dai servizi di *E-procurement* (+25,7 per cento), che compensano la lieve flessione dei ricavi riconducibili all'area Consorzi e altri ricavi (-2,6 mln, -42,9 per cento). I costi, che come anticipato si incrementano del 6,6 per cento rispetto al precedente esercizio, registrano l'aumento della componente dei costi per beni e servizi per 12,3 mln (+8,9 per cento rispetto al 2022), principalmente riconducibile a costi *outsourcing* per *Direct Marketing Delivery* nazionale e all'aumento generalizzato dei prezzi d'acquisto della carta e dei costi delle materie prime *E-procurement*, solo in parte compensato dalla riduzione del costo del lavoro (-3,6 per cento) derivante da azioni organizzative e mobilità infragruppo.

Il risultato operativo, per quanto sopra descritto, è negativo per 2,5 mln ed evidenzia un miglioramento di 1,9 mln rispetto all'esercizio precedente (-4,4 mln). Le imposte dell'esercizio, che tengono conto dell'adesione al regime di consolidato fiscale con la Capogruppo, ammontano a 0,2 mln (1,0 mln nel 2022).

11.3.2 SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

La Società chiude il bilancio 2023 con un utile netto di 18,7 mln, in calo di 16,3 mln rispetto ai 35,0 mln del precedente esercizio, principalmente per effetto dell'incremento dei costi complessivi che passano da 1.020,1 mln del 2022 a 1.072,6 mln del 2023 (+52,5 mln).

I ricavi si incrementano del 3,2 per cento (+34,8 mln rispetto al 2022), per effetto della revisione della tariffa media nell'ambito dell'accordo quadro gestione pacchi con la Capogruppo, della variazione di mix di prodotto e dell'incremento dei volumi espresso per circa 5,2 per cento rispetto all'esercizio precedente. Tale effetto è stato parzialmente compensato dal negativo andamento del segmento della "logistica integrata" (-19,9 per cento), principalmente attribuibile ai ricavi relativi alla gestione, movimentazione e custodia del materiale inerente all'emergenza sanitaria da Covid-19.

[109] Dal 2023 la voce include le aree di *business* dei Servizi certificati, *Document management* e *Buisiness process & Analitics*.
[110] Dal 2023 queste aree di *business* sono state ridenominate *Data driven marketing*.

I costi, come anticipato, passano da 1.020,1 mln del 2022 a 1.072,6 mln nel 2023 e registrano un incremento del 5,1 per cento principalmente riconducibile all'aumento dei costi per beni e servizi correlati all'incremento dei volumi di smistamento e a fenomeni inflattivi che hanno inciso sul costo delle materie prime. La Società chiude l'esercizio con un risultato operativo e di intermediazione di 34,7 mln (52,3 mln nel 2022, -33,7 per cento).

11.3.3 POSTE AIR CARGO S.R.L.

La Società ha continuato a svolgere la propria attività di operatore aereo di trasporto postale, *courier* e merci prevalentemente per conto del Gruppo, garantendo il servizio di trasporto aereo di effetti postali sull'intera rete di Poste italiane s.p.a.. Il bilancio 2023 chiude con un utile netto di 0,6 mln, in calo del 72,7 per cento rispetto al 2022 (2,2 mln). I ricavi da trasporto aereo si attestano a 47,3 mln, in calo del 9,0 per cento sul 2022[111], per effetto della flessione dei ricavi da Gruppo (-2,0 mln rispetto al 2022), dovuta principalmente alla cancellazione di alcune rotazioni e modifiche introdotte nel *network* postale e dei ricavi da terzi (-2,7 mln rispetto al precedente esercizio), a causa di una significativa flessione della domanda di servizi *cargo* aereo da parte dei clienti accompagnata da una politica di prezzi molto aggressiva adottata dalle principali compagnie.

I costi totali si attestano a 67,9 mln ed evidenziano una flessione del 10,8 per cento rispetto al 2022, per effetto della riduzione dei costi variabili correlato ai minori costi per carburante, servizi di assistenza aeroportuale e tasse per il controllo del traffico.

11.3.4 PLURIMA S.P.A.

La Società opera nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. L'esercizio 2023[112] chiude con un risultato negativo di 1,3 mln, in calo di 4,0 mln rispetto al precedente esercizio (+2,6 mln)

[111] I ricavi totali ammontano a 69,8 mln (-13,7 per cento sul 2022).

[112] La Società, avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 4, comma 6, del Decreto Legislativo n. 38 del 2005, a partire dall'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 redige, su base volontaria, il primo bilancio in conformità agli *International Financial Reporting Standard* (*IFRS*) con data di transizione al 1° gennaio 2022. Pertanto, alcuni valori indicati nel precedente referto potrebbero differire da quelli qui esposti (dati comparativi).

principalmente imputabile all'andamento dei costi che si incrementano di 3,7 mln, passando da 48,6 mln del 2022 a 52,3 nel 2023 (+7,6 per cento). I ricavi si incrementano di 0,8 mln, passando da 54,2 mln del 2022 a 55,0 mln nel 2023 (+1,5 per cento). Tale dinamica porta a un risultato operativo e di intermediazione di 2,7 mln, in calo del 52,6 per cento rispetto al precedente esercizio (+5,7 mln); le imposte dell'esercizio sono negative per 0,4 mln (-1,2 mln nel 2022).

Pagamenti e mobile

11.3.5 POSTEPAY S.P.A.

La Società ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile netto di 328,8 mln (+25,9 per cento rispetto al 2022), di cui 317,4 mln (+37,6 per cento rispetto al 2022) riferibili al Patrimonio destinato Imel. I ricavi totali ammontano a 1.602 mln e si incrementano del 21,7 per cento rispetto al 2022 (1.316 mln) grazie al positivo contributo di tutti i comparti, in special modo quello della Monetica, i cui ricavi si attestano a 1.002,8 mln (922,3 mln nel 2022, +8,7 per cento), e quello della Telefonia con 340,7 mln di ricavi (333,3 nel 2022). I ricavi per energia e gas, che come anticipato nel precedente referto per il 2022 si riferiscono a servizi offerti ai soli dipendenti del Gruppo, si attestano a 167 mln (12 mln nel 2022). I costi della produzione passano da 949,3 mln del 2022 a 1.183,3 mln (+24,6 per cento) e sono in larga parte ascrivibili ai costi per beni e servizi (1.092,6 mln nel 2023, 876,5 mln nel 2022) e, in quota minore, alla componente costo del lavoro (33,8 mln nel 2023, 30,0 mln nel 2022). Le imposte dell'esercizio sono pari a 117,9 mln, a fronte dei 106,7 mln della gestione 2022.

Il Rendiconto Separato del Patrimonio destinato Imel[113] evidenzia, come anticipato, un utile di 317,4 mln (230,6 mln nel 2022). I *ricavi* ammontano a 1.091,4 mln e crescono del 12,7 per cento (+122,6 mln) grazie all'aumento dell'operatività delle carte di pagamento, all'incremento dei ricavi dei servizi di *acquiring* e dei servizi di incasso e pagamento trainati dai pagamenti su sistema pagoPA. Il Patrimonio di Vigilanza, incluso nel Rendiconto e

[113] Il Rendiconto separato è redatto in coerenza con quanto previsto dal Provvedimento della Banca d'Italia *Il bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari* del 17 novembre 2022 ed è elaborato ai sensi delle disposizioni previste dall'art. 2447-septies comma 2 del Codice civile.

formulato sulla scorta delle regole e dei criteri prudenziali del settore[114], alla chiusura dell'esercizio 2023 si attesta a 1.054 mln (1.108 mln al 31 dicembre 2022)[115].

11.3.6 LIS HOLDING S.P.A.

La Società, che opera nei servizi tecnologici a supporto delle transazioni finanziarie sul canale di riferimento (esercizi commerciali quali tabaccai, bar ed edicole) e nei servizi commerciali (ricariche telefoniche e *e-voucher*) distribuiti sullo stesso canale, è partecipata al 100 per cento da *PostePay* s.p.a. e ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile netto di 14,5 mln, in flessione del 48,0 per cento rispetto al precedente esercizio (27,9 mln nel 2022); tale andamento è in gran parte riconducibile alla flessione della voce Proventi finanziari (23,4 mln nel 2022 contro 2,8 mln nel 2023) per effetto dell'operazione di scissione parziale di LIS *Holding* in favore di *PostePay*, con assegnazione diretta dell'intera partecipazione in LIS *Pay* al Patrimonio Destinato IMEL, per un valore di 21,3 mln (come meglio descritto nel par. 11.1). I ricavi totali ammontano a 68,0 mln e si incrementano del 13,3 per cento rispetto al 2022 (60,0 mln) principalmente per effetto dell'aumento sui canoni della rete di vendita, che sono passati da 23,2 mln a 34,0 mln (+10,8 mln, +46,6 per cento sul 2022). I costi passano da 52,5 mln del 2022 a 50,1 mln nel 2023, segnando una riduzione del 4,6 per cento (-2,4 mln) soprattutto per effetto dell'efficientamento dell'infrastruttura tecnologica che ha permesso una riduzione dei costi variabili legati ai servizi di *processing* dei pagamenti. Da tali dinamiche deriva un risultato operativo e di intermediazione di 17,9 mln, in aumento di 10,4 mln rispetto al 2022; le imposte dell'esercizio ammontano a 5,5 mln (2,3 nel 2022).

Servizi finanziari

11.3.7 BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

Il patrimonio complessivamente gestito dalla Società al 31 dicembre 2023 ammonta a 117,8 mld (+17 mld sul 2022, +16,9 per cento) e accoglie 101,8 mld di portafoglio relativo a mandati istituzionali ricevuti dal Gruppo (88,9 mld nel 2022, +12,9 mld). Con riguardo alle gestioni

[114] Art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

[115] Il Patrimonio è composto da altre riserve per 865,5 mln, afferenti al Patrimonio destinato Imel e stabilite in sede di costituzione, nonché dall'aumento di capitale per l'acquisizione di Lis *Holding* e da *riserve di utili* del periodo 2018-2021 per complessivi 188,5 mln.

collettive, il patrimonio gestito al 31 dicembre 2023 è pari a 16,0 mld[116] (11,9 mld nel 2022, +34,5 per cento)[117].

Le Commissioni nette ammontano a 68,0 mln (64,1 mln nel 2022) e sono la risultante della differenza tra commissioni attive per 173,4 mln (144,4 mln nel 2022) e commissioni passive per 105,4 mln (80,3 mln nel 2022). Queste ultime riguardano per 94,2 mln i compensi in favore della Capogruppo in qualità di collocatore (69,9 mln nel 2022). Il Margine di intermediazione si attesta a 70,4 mln (65,8 mln nel 2022), mentre i costi operativi passano da 27,4 mln del 2022 a 29,6 mln del 2023. Le imposte dell'esercizio sono 12,2 mln (11,5 mln nel 2022) e l'esercizio chiude con un utile di 28,7 mln (+6,7 per cento rispetto al 2022, 26,9 mln).

Servizi assicurativi

11.3.8 GRUPPO POSTE VITA

Il perimetro di consolidamento include la Capogruppo Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., Poste *Insurance Broker* s.r.l., *Net Holding* s.p.a., *Net Insurance* s.p.a. e *Net Insurance Life* s.p.a.. Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2023 è stato redatto conformemente agli schemi definiti dall'Autorità di vigilanza con il Regolamento n. 7 del 13 luglio 2007 e s.m.i. e nel rispetto dei principi contabili internazionali (IFRS). Occorre tuttavia rilevare che Poste Vita, Poste Assicura, *Net Insurance* e *Net Insurance Life* redigono i propri bilanci individuali nel rispetto dei principi contabili nazionali; pertanto, componenti contabili e margini generati dai due differenti regimi non sono sempre puntualmente coincidenti.

Il bilancio consolidato del Gruppo[118] evidenzia un utile di 1.014,3 mln (-4,7 per cento rispetto ai 1.064,2 mln del 2022), dopo aver contabilizzato imposte per 415,5 mln (449,6 mln nel 2022).

I premi assicurativi ammontano a 18,6 mld, in aumento del 5,7 per cento rispetto all'anno

[116] Tali gestioni riguardano per il 78 per cento la linea di *business* rappresentata dalle gestioni collettive *retail* e il rimanente 22 per cento le gestioni collettive istituzionali.

[117] Il dato della raccolta lorda nell'ambito delle gestioni collettive *retail* si attesta a 3.958 mln (1.354 mln nel 2022), mentre i riscatti ammontano a 1.653 mln (1.222 mln nel 2022). Dal rapporto delle due componenti emerge una raccolta netta positiva di 2.305 mln, a fronte di una raccolta netta positiva di 132 mln del 2022.

[118] A partire dal 1° gennaio 2023, il Regolamento UE 2021/2036 ha introdotto il nuovo principio contabile IFRS 17 – Contratti assicurativi che modifica la rappresentazione della redditività del *business* assicurativo, passando da un'esposizione dei risultati per volumi (premi emessi e oneri relativi ai sinistri) ad una rappresentazione maggiormente focalizzata sui margini dei contratti; per maggiori informazioni si rimanda al cap. 10.

precedente (17,6 mld); in particolare, il Ramo Vita, che contribuisce per il 96,8 per cento all'ammontare globale dei premi, rileva un incremento del 4,7 per cento sul 2022, attestandosi a 18,0 mld. Il Ramo Danni evidenzia progressi nell'attività commerciale, con una raccolta premi di 581,1 mln, a fronte di 392,1 mln dell'esercizio precedente (+48,2 per cento). Si precisa che nel corso del periodo hanno concorso alla formazione della raccolta premi anche le società *Net Insurance* e *Net Insurance Life* che hanno contribuito rispettivamente per la gestione Danni con una raccolta pari a 85 mln e per la gestione Vita con una raccolta pari a 106,4 mln.

Le passività tecniche assicurative ammontano a 154,9 mld, di cui 154,4 mld afferenti al settore del Ramo Vita (+9,7 per cento rispetto al 2022) e 487,0 mln al Ramo *Danni* (+81,8 per cento rispetto all'anno precedente). Si precisa che tale voce risulta comprensiva del margine sui servizi contrattuali (CSM – *Contractual Service Margin*)[119] per complessivi 11,9 mld (11,4 mld nel 2022).

La posizione di solvibilità del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2023 espone mezzi propri ammissibili per 14,1 mld, con un incremento del 10,2 per cento rispetto al 2022 (12,8 mld) e una diminuzione dei requisiti patrimoniali di ca. 464 mln (5.056 mln al 31 dicembre 2022, 4.592 mln al 31 dicembre 2023), determinando un coefficiente di solvibilità (*Solvency Ratio*[120]) del Gruppo del 307 per cento (253 per cento del 31 dicembre 2022, +54 p.p.), continuando a mantenersi su livelli largamente superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

POSTE VITA S.P.A.

La Compagnia nel 2023 ha conseguito un utile netto di 833,5 mln (481,7 mln nel 2022, +73 per cento), dopo aver scontato imposte per 338,7 mln (175,3 mln nel 2022). La raccolta premi assicurativi Vita ammonta a 17,9 mld (+4,1 per cento sul 2022) ed è quasi completamente riferibile ai premi di Ramo I, che con 17,4 mld contribuiscono ai premi netti totali nella misura del 97,2 per cento; la raccolta delle polizze multiramo si attesta a 3,9 mld, in calo rispetto al precedente esercizio (7,6 mld, -48,7 per cento). In calo del 41,8 per cento anche la

[119] Il margine sui servizi contrattuali rappresenta per il gruppo il profitto atteso non ancora rilevato nell'utile (perdita) d'esercizio in quanto si riferisce al servizio che sarà prestato in futuro in base ai contratti del Gruppo.

[120] Il coefficiente o indice di solvibilità (cfr. Direttiva 2009/138/CE, c.d. *Solvency II*) misura il livello di patrimonializzazione di una compagnia assicurativa; esamina la capacità di un'azienda di soddisfare i propri obblighi di debito a lungo termine.

raccolta delle polizze di Ramo III, che ammontano a 439,8 mln (755,6 mln nel 2022) e riflettono l'andamento generale del mercato assicurativo italiano, mentre gli oneri relativi ai sinistri passano da 9,6 mld del 2022 a 14,4 mld del 2023 (+50 per cento). Il portafoglio degli impieghi finanziari del comparto Vita è strutturato su due tipologie di investimento; quelli di Classe C ammontano a 147,4 mld (143,9 mld nel 2022), mentre quelli di Classe D si attestano a 12.597,9 mln (9.846,5 mln nel 2022). I proventi finanziari netti, rivenienti dagli investimenti di Classe C, ammontano a 3.613,6 mln, con un incremento del 17,9 per cento rispetto ai 3.063,9 mln del 2022, mentre quelli di Classe D passano da un risultato negativo di 1.364,5 mln nel 2022 a un risultato positivo di 1.090,0 mln nel 2023. La componente relativa alle variazioni delle riserve tecniche, in relazione agli impegni connessi ai contratti assicurativi in essere, è pari a 6.382,1 mln (8.024,9 mln nel 2022, -20,5 per cento).

POSTE ASSICURA S.P.A

La Compagnia chiude l'esercizio 2023 con un risultato netto di 46,7 mln, in aumento di 29,4 mln rispetto ai 17,3 mln del 2022. La raccolta premi, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 428,3 mln, in crescita del 19,2 per cento rispetto al 2022, pari a 359,4 mln; l'incremento è stato determinato in particolare dalla crescita della raccolta netta dei rami ministeriali *infortuni* e *malattia*, che hanno registrato rispettivamente 120,2 mln e 229,2 mln (+8,9 per cento e +28,9 per cento sul 2022), con una incidenza complessiva dell'81,6 per cento sul totale di riferimento. In crescita anche la componente oneri relativi ai sinistri, che passa da 226,3 mln del 2022 a 282,5 mln del 2023 (+24,8 per cento), per effetto principalmente della crescita del ramo assicurativo "malattia".

NET INSURANCE S.P.A.

Come già riferito, nel corso del 2023 Poste Vita, per il tramite di *Net Holding* s.p.a. ha acquisito il controllo della compagnia *Net Insurance* s.p.a. che, a sua volta, controlla in via totalitaria Net Insurance Life s.p.a..

Nel 2023 *Net Insurance* s.p.a. ha contabilizzato premi lordi per 109,9 mln, facendo registrare un incremento del 15,6 per cento rispetto ai 95,1 mln del 2022; tale crescita è stata determinata principalmente dalla raccolta premi sui Crediti, che passano da 34,5 mln del

2022 a 42,8 mln del 2023 (+8,3 mln, +24,1 per cento) e dalla raccolta dei rami ministeriali *infortuni* e *malattia*, che hanno fatto registrare complessivamente 16,6 mln rispetto ai 14,3 mln del 2022 (+16,1 per cento). I premi ceduti in riassicurazione ammontano a 59,3 mln (+25,4 per cento rispetto al 2022), mentre la variazione netta delle riserve tecniche è pari a 13,2 mln (7,9 mln nel 2022, +67,1 per cento). L'utile netto della Compagnia, che è passato da 2,6 mln del 2022 a 10,4 migliaia nel 2023, ha risentito del saldo negativo degli oneri e proventi straordinari per 2,7 mln, dovuto principalmente ai costi sostenuti per le attività connesse al lancio dell'OPA ad opera di Poste Vita s.p.a. e ai costi legati all'integrazione con Poste.

POSTE INSURANCE BROKER S.R.L.

La Società, controllata al 100 per cento da Poste Assicura, cura il collocamento di polizze di assicurazione nel segmento RC auto e garanzie accessorie; le relative polizze sono distribuite da Poste italiane – Patrimonio destinato BancoPosta, con cui è stato definito un accordo di collaborazione.

Nel corso del 2023 la Società ha intermediato premi per 15,4 mln, con un incremento del 27,3 per cento rispetto al precedente esercizio (12,1 mln nel 2022). I ricavi delle vendite e delle prestazioni sono 1,7 mln e fanno registrare un incremento dell'88,9 per cento (0,9 mln nel 2022), come anche i costi[121] che passano da 1,5 mln del 2022 a 2,0 mln del 2023 (+33,3 per cento). L'Utile netto, seppur in miglioramento rispetto al precedente esercizio, è negativo per 0,2 mln (-0,4 mln nel 2022, +50 per cento).

[121] Tale voce risente ancora dei costi strutturali che riguardano principalmente i costi relativi ai servizi erogati da Poste Assicura e Poste Vita (tra i quali sviluppo prodotti, gestione portafoglio e *partnership*, *pricing*, commerciale e *marketing*, assistenza clienti, gestione reclami, controllo gestione, contabilità, bilancio e fiscale) e quelli sostenuti per la revisione contabile del bilancio.

12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Poste italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa italiana. È partecipata per il 29,26 per cento dal Ministero dell'economia e delle finanze (Mef), per il 35,00 per cento da Cassa depositi e prestiti s.p.a. (Cdp), a sua volta controllata dal Mef. La parte residua è rappresentata per il 35,16 per cento dal flottante e per lo 0,58 per cento da azioni proprie.

In data 17 settembre 2024 il Consiglio dei ministri ha approvato in via definitiva il decreto che regolamenta l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Mef in Poste italiane s.p.a.. L'operazione, da realizzarsi presumibilmente attraverso un'offerta pubblica di vendita (OPV), determinerà, in ogni caso, il mantenimento di una partecipazione dello Stato (in via diretta o indiretta) superiore al 50 per cento.

Gli organi di Poste italiane s.p.a. sono l'Assemblea dei soci (ordinaria e straordinaria), il Consiglio di amministrazione, il Presidente, l'Amministratore delegato e, dal febbraio 2024, il Direttore generale (la cui nomina convergeva nell'Amministratore delegato), il Collegio sindacale. I compensi e le spese per gli amministratori nel 2023 ammontano complessivamente a 2 mln, quelli per il Collegio sindacale a 266mila euro.

Il costo del lavoro si attesta nel 2023 a 5.481 mln (5.109 mln nel 2022), rappresenta il 56,9 per cento del totale dei costi e si riferisce a 114.613 risorse *full time equivalent* (115.808 nel 2022) mediamente impiegate nell'anno. L'incremento rispetto al 2022 è imputabile in larga parte al premio di risultato aggiuntivo e straordinario erogato nel mese di novembre 2023 per circa 130 mln, ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo per 105 mln e all'aumento del costo unitario da ricondurre all'incremento sui minimi contrattuali in relazione al c.c.n.l. rinnovato a giugno 2021.

Nel 2023 la Società ha realizzato importanti investimenti industriali (780 mln, a fronte di 751 mln del 2022), finalizzati ad accelerare la trasformazione a operatore logistico completo, mediante il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica, nonché a proseguire nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, attraverso il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta

con veicoli a bassa emissione di CO2 e l'efficientamento degli immobili. Ulteriori interventi hanno riguardato la realizzazione del progetto Polis, sorto nell'ambito del Piano nazionale complementare al Pnrr, attraverso cui Poste mira a trasformare l'ufficio postale dei piccoli comuni nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione".

Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha posto in essere diverse iniziative di rimodulazione dell'assetto organizzativo e rafforzamento societario, che hanno coinvolto le quattro aree di *business*. Il settore postale e logistico, che già nel 2022 con l'acquisizione di Plurima era entrato nel mercato della logistica dei farmaci, è stato interessato nell'anno da ulteriori operazioni societarie, finalizzate a crescere nel mercato della logistica integrata attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente. A tal riguardo, al fine di supportare l'innovazione del *business* nel canale della pubblica amministrazione, e in particolare della Sanità, nel mese di gennaio 2023 è stata acquisita, sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln, *Sourcesense* s.p.a., società che opera nel settore dell'*information technology* in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*.

L'area Pagamenti e *mobile* è stata interessata dal lancio sul mercato, avvenuto a gennaio 2023, dell'offerta di Poste Energia per luce e gas, disponibile anche sui canali digitali *web* e *app*, che ha raggiunto le oltre 500mila sottoscrizioni.

Nell'area dei Servizi assicurativi facente capo al Gruppo Poste Vita, come anticipato nel precedente referto, nel mese di aprile 2023 è stata formalizzata l'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società *Net Insurance* s.p.a. (compagnia assicurativa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni e riassicurazioni nei rami danni) tramite la controllata *Net Holding* s.p.a. L'esborso netto per il Gruppo Poste è stato di 108,5 mln. Poste Vita, inoltre, ha partecipato all'operazione di sistema a tutela degli assicurati di Eurovita s.p.a. (in amministrazione straordinaria) insieme ad Allianz s.p.a., Generali Italia s.p.a., Intesa Sanpaolo Vita s.p.a. e UnipolSai Assicurazioni s.p.a. e, in data 3 agosto 2023, ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita. Il 17 ottobre 2023, Ivass ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a a Cronos Vita

Assicurazioni s.p.a.) ed Eurovita è stata posta in liquidazione coatta amministrativa. Al 31 dicembre 2023 il capitale sociale di Cronos è pari a 220 mln, di cui Poste Vita ha sottoscritto e versato complessivi 49,5 mln con una partecipazione del 22,5 per cento.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha deliberato, in data 15 febbraio 2025, l'operazione di acquisizione del 9,81 per cento circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia s.p.a. (Tim) da Cassa depositi e prestiti e successivamente, in data 26 marzo 2025, l'acquisizione (formalizzata in data 29 marzo 2025) da Vivendi SE di azioni ordinarie di Tim corrispondenti al 15 per cento del totale delle azioni ordinarie e al 10,77 per cento del capitale sociale di Tim. Al suo perfezionamento, atteso entro il primo semestre del 2025, Poste arriverà a detenere in TIM una partecipazione complessivamente pari al 24,81 per cento delle azioni ordinarie e al 17,81 per cento del capitale sociale, divenendone il maggiore azionista.

Con riferimento agli indirizzi strategici, il 19 marzo 2024 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato il nuovo Piano industriale "2024 - 2028 *Strategic Plan - The connecting platform*" che, in continuità con il precedente "2024 *Sustain & Innovate Plus*", pone al centro della strategia il nuovo modello di servizio commerciale e la trasformazione logistica.

Inoltre, la Società continua a monitorare il servizio legato all'acquisto dei crediti d'imposta, ai sensi del d.l. 19 maggio 2020, n. 34 convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77 e s.m.i., servizio che era stato sospeso relativamente all'apertura di nuove pratiche ed è stato riattivato il 3 ottobre 2023 limitatamente alle persone fisiche che abbiano sostenuto in maniera diretta i relativi oneri (c.d. prime cessioni) e per un ammontare massimo cedibile di 50mila euro.

Al 31 dicembre 2023, la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un patrimonio netto di 5.653 mln, in aumento di 1.845 mln rispetto al 2022 (3.808 mln) in relazione principalmente all'Utile netto dell'esercizio (+1.390 mln), alla movimentazione delle riserve di *fair value* (+1.549 mln), nonché al pagamento dei dividendi agli azionisti (-877 mln). A tal riguardo occorre evidenziare che la posizione finanziaria netta include i crediti d'imposta il cui valore a fine 2023 ammonta a 8.318 mln (9.021 mln nel 2022).

Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2023, come sopra anticipato, con un utile netto di 1.390 mln (847 mln nel 2022). L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella riunione

del 31 maggio 2024 ha deliberato di destinare l'utile dell'esercizio 2023 del Patrimonio BancoPosta (600 mln) a "Riserva di utili" per 60 mln e a disposizione della Società per 540 mln e quello di Poste italiane s.p.a. (1.390 mln) a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60 mln a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 5,6 mln e alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 1.324 mln. Tale importo ha consentito di distribuire un dividendo di euro 0,800 per azione.

I ricavi totali si sono attestati a 11.155 mln, in aumento dell'11 per cento rispetto al 2022 (10.053 mln). Nel dettaglio, i Servizi Postali hanno realizzato ricavi da mercato per 2.832 mln, segnando una crescita dell'1,3 per cento rispetto al 2022 ascrivibile principalmente ai ricavi del comparto pacchi, che nel 2023 ha beneficiato dell'andamento positivo dell'*e-commerce*. Le contribuzioni statali a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU) ammontano, al pari del precedente esercizio, a 262 mln, come da Contratto di programma 2020-2024 sottoscritto con il Ministero dello sviluppo economico.

I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi per 6.379 mln, evidenziando un incremento rispetto al 2022 (5.467 mln), riconducibile in larga parte al buon andamento dei servizi di conto corrente (+694 mln) che hanno realizzato maggiori interessi sugli impieghi in titoli dei fondi provenienti dalla raccolta presso la clientela privata e presso il Mef, nonché sugli impieghi in crediti d'imposta, in relazione al contesto di mercato caratterizzato dal rialzo dei tassi di interesse.

I costi totali sostenuti nell'esercizio ammontano a 9.627 mln (8.977 mln nel 2022) e si incrementano per effetto, tra l'altro, dei maggiori oneri derivanti da operatività finanziaria (+418 mln), legati all'innalzamento della curva dei tassi di interesse, dell'aumento del costo del lavoro (+372 mln) e di quello per beni e servizi (+132 mln), in parte compensati dagli altri costi e oneri (-250 mln).

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un risultato operativo e di intermediazione di 1.528 mln, a fronte di un risultato del 2022 di 1.076 mln.

Le disponibilità liquide a fine esercizio 2023 ammontano a 1.223 mln, di cui 551 mln soggette a vincolo d'impiego.

La struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un patrimonio netto di 10.439 mln, che copre ampiamente il capitale investito netto di 6.578 mln. La variazione rispetto al precedente esercizio, quando ammontava a 7.878 mln (ricalcolato per tener conto delle disposizioni del principio IFRS 17) riflette principalmente la movimentazione della riserva di *fair value* in cui sono riflesse le oscillazioni da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI (*Fair Value Through Comprehensive Income*). Tali variazioni sono parzialmente controbilanciate dal pagamento del saldo 2022 e dell'acconto 2023 dei dividendi agli azionisti (-877 mln) e alla movimentazione della riserva di *cash flow hedge* (-170 mln).

Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 1.933 mln, in crescita del 22 per cento rispetto al 2022 (1.583 mln). I ricavi, che ammontano a 12.128 mln, registrano un incremento del 6,5 per cento rispetto al 2022, riconducibile al buon andamento delle *Strategic Business Unit (SBU)* Pagamenti e *mobile* (+38,3 per cento), Servizi finanziari (+5,9 per cento) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+2,6 per cento), che evidenziano complessivamente maggiori ricavi per 825 mln rispetto al 2022. La *Strategic Business Unit* assicurativi registra, invece, una flessione dei proventi per 83 mln (-5,0 per cento).

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.508 mln, in crescita del 5,8 per cento (+518 mln) rispetto al 2022, principalmente per effetto dell'aumento del costo del lavoro (+359 mln) e dei costi per beni e servizi (+398 mln), parzialmente compensato dalla diminuzione degli altri costi oneri (-233 mln). La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 2.620, in crescita del 9,3 per cento rispetto ai valori del precedente esercizio (2.396 mln).

Le imposte sul reddito ammontano a 794 mln (850 mln nel 2022). Le disponibilità liquide a fine esercizio 2023 ammontano a 4.211 mln, di cui 2.576 mln sono soggetti a vincolo d'impiego.

RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE **2023**

Postenibilità

LA SOSTENIBILITÀ HA UNA NUOVA PAROLA, LA NOSTRA.

Posteitaliane

Crescere sostenibili.
Per un 2030 carbon neutral

Indice generale

01 Relazione sulla gestione al 31 dicembre **2023** 5

1. Introduzione 8
2. *Highlights* 17
3. Evoluzione prevedibile della gestione 33
4. Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business* 35
5. Strategia 117
6. Rischi e opportunità 144
7. Creazione di valore 196
8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria e altre informazioni 484
9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 503
10. Glossario 542

02 I Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre **2023**

551

1. Premessa 554

2. Modalità di presentazione dei bilanci, metodologie e princìpi contabili applicati 556

3. Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio 605

4. Gruppo Poste Italiane Bilancio al 31 dicembre 2023 609

5. Poste Italiane S.p.A. Bilancio al 31 dicembre 2023 697

6. Analisi e presidio dei rischi 780

7. *Fair value* degli strumenti finanziari 831

8. Operazioni di copertura 838

9. Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità 844

10. Eventi o operazioni "significative non ricorrenti" 852

11. Eventi o operazioni "atipiche e/o inusuali" 852

12. Eventi di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio 853

13. Ulteriori informazioni 854

14. Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 877

03 Relazioni e Attestazioni

1015

PAGINA BIANCA

01

Relazione sulla gestione

al 31 dicembre **2023**

01 Relazione sulla gestione al 31 dicembre **2023**

Contenuti

1. Introduzione **8**

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato 8

Presentazione del Bilancio Integrato 14

2. *Highlights* **17**

2.1 *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane 17

2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane 20

2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs 26

3. Evoluzione prevedibile della gestione **33**

4. Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business* **35**

4.1 Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane 35

4.2 La *Corporate Governance* di Poste Italiane 40

4.3 Il modello di *business* di Poste Italiane 46

4.4 Assetto societario del Gruppo 56

4.5 Omnicanalità e settori di attività 66

5. Strategia **117**

5.1 L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane 117

5.2 La strategia di sostenibilità di Poste Italiane 119

5.3 Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane 137

6. Rischi e opportunità **144**

6.1 Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane 144

6.2 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione 151

6.3 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani 158

6.4 La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico 162

6.5 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate 171

7. Creazione di valore **196**

7.1 *Performance* del titolo di Poste Italiane 197

7.2 Impatti derivanti dai conflitti in corso 198

7.3 Andamento economico del Gruppo 200

7.4 Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo 240

7.5 *Capital Management Framework* del Gruppo 245

7.6 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo 247

7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta 255

7.8 Il Valore ESG 268

7.9 Integrità e trasparenza 272

7.10 Valorizzazione delle persone 294

7.11 Diversità e inclusione 334

7.12 Valore al territorio 354

7.13 Transizione *green* 376

7.14 *Customer Experience* 394

7.15 Innovazione 412

7.16 Finanza sostenibile 434

7.17 Tavole degli indicatori 445

8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria e altre informazioni **484**

8.1 Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria 484

8.2 Altre informazioni 485

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario **503**

9.1 Principi e criteri di *Reporting* 504

9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea 505

9.3 Indice dei contenuti GRI-*standards* (GRI-*Content Index*) 526

10. Glossario **542**

1. Introduzione

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato

Silvia Maria Rovere
Presidente

Matteo Del Fante
Amministratore Delegato

Cari Azionisti,

a nome dell'intero Consiglio di Amministrazione, siamo lieti di sottoporre a vostra approvazione il sesto Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane.

In occasione dell'Assemblea Generale tenutasi lo scorso 8 maggio 2023, è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane per il triennio 2023-2025. Fin dall'insediamento è stato costatato l'altissimo livello di solidità del Gruppo raggiunto nel corso degli anni. Forte è il senso di responsabilità nell'indirizzare correttamente l'Azienda verso un futuro ancora più prospero e al contempo sostenibile per tutte le persone, i clienti, i fornitori, la Pubblica Amministrazione e i cittadini, per la collettività e il sistema Paese.

Siamo tutti consapevoli di quanto anche il 2023 sia stato un anno estremamente sfidante, caratterizzato da crisi convergenti. Dopo i cambiamenti radicali che l'emergenza sanitaria ha portato, circa quattro anni fa, unitamente ai primi evidenti effetti causati dal cambiamento climatico, abbiamo assistito all'aumento dell'instabilità geopolitica e dell'inflazione su scala globale, con il perdurare della guerra Russo-Ucraina alle porte dell'Europa, a cui si è aggiunta una crescete tensione in molte zone del Medio Oriente, che ha visto, purtroppo, il suo apice nel conflitto fra Israele e Hamas. Il sistema globale è chiamato a fronteggiare conseguenze geopolitiche, climatiche, economiche e sociali in uno scenario sempre più complesso e in continuo mutamento.

La nostra Azienda si è dimostrata capace di proseguire il suo percorso di crescita sostenibile, agendo lungo tutte le direttrici delle proprie attività, in uno scenario che ha reso evidente la necessità di avere una strategia in grado di innovare regolarmente, anticipando e guidando i cambiamenti, considerati ormai costanti per garantire valore economico e sociale sostenibile nel lungo termine. Poste Italiane è stata in grado, con lungimiranza, di intercettare i nuovi bisogni dei clienti e dei cittadini e di evolversi affinché fosse possibile rispondervi con rapidità ed efficienza. Al decrescere naturale dei servizi di recapito di posta tradizionale, per il cambiamento delle abitudini dei cittadini, il Gruppo ha saputo rafforzare la sua presenza nel più ampio servizio di recapito e servizi di logistica offrendo soluzioni in linea con i *player* di settore a livello globale, grazie a una forte riorganizzazione interna, a numerose *partnership* e acquisizioni soprattutto nell'ultimo triennio, nel comprato logistico e di innovazione digitale. La nostra *leadership* indiscussa nel mondo dei pagamenti conferma la solidità delle scelte effettuate negli anni e l'offerta di nuovi servizi, per la casa e le esigenze famigliari e personali a tutto tondo, tramite la capillare rete dei circa 13.000 uffici Postali ci ha permesso di mantenere intatta l'intera infrastruttura su tutto il territorio nazionale.

Anche il 2023 è stato un anno di risultati straordinari superiori rispetto alle attese del mercato e in linea con la tendenza positiva degli ultimi anni che si sono tradotti in valore generato per tutti gli *stakeholder* del Gruppo, frutto di un lavoro di lungo termine. Il percorso che abbiamo intrapreso e gli obiettivi che ci siamo dati all'interno ci hanno permesso di cogliere molteplici opportunità in grado di incontrare le preferenze di voi *stakeholder* e azionisti. Il Gruppo ha lavorato con lungimiranza e visione alla trasformazione digitale di *asset* e processi organizzativi interni, rafforzandosi nell'ambito della logistica e nei pagamenti digitali senza precludere, in particolare, gli obiettivi di decarbonizzazione e di salute e sicurezza sul lavoro e formazione, ha saputo cogliere tutte le potenzialità, anticipando il contesto di mercato in cui il Gruppo opera, comprendendo che i fattori del cambiamento sono condizioni per incidere concretamente sulla realtà. Il Gruppo ha stretto importanti *partnership* internazionali e ha portato a termine numerose acquisizioni, soprattutto nell'ultimo triennio, senza lasciare indietro nessuno dei servizi per i quali l'Azienda è tradizionalmente riconosciuta dai propri clienti, ovvero risparmio postale e assicurativo/finanziario.

Il Gruppo Poste Italiane nel 2023 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 13,7 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 197 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,7 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro. Questo significa che per ogni euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi si genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 euro in termini di valore della produzione.

I risultati che abbiamo raggiunto nell'anno 2023 si inseriscono in un contesto generale caratterizzato da una costante crescita del nostro impegno sulle tematiche *Environmental, Social & Governance*. Sono decine le progettualità sulle quali il Gruppo si è impegnato fortemente su tutti gli otto pilastri della Strategia di Sviluppo Sostenibile. Brevemente, per quanto concerne Integrità e Trasparenza, è stato inaugurato il nuovo *Fraud Management Center* che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli Uffici Postali e online e siamo giunti quasi al completamento (80%) della Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF). In termini di Valorizzazione delle Persone, solo nel 2023 abbiamo erogato 6,5 milioni di ore di formazione e rafforzato la piattaforma di *Welfare*; rispetto agli ambiti di diversità e inclusione è declinata nel corso del 2023 e formalizzata nei primi mesi del 2024, la *Policy* inclusione LGBTQ+, che si aggiunge alla *Policy* sulla genitorialità attiva, in vigore dal 2022. A supporto del territorio, sono state avviate molteplici iniziative nell'ambito dei programmi di educazione postale, finanziaria e digitale. Poste Italiane pone la *Customer Experience* cliente al centro delle proprie priorità. A tal proposito, Poste Italiane figura come prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner*. Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha coinvolto sia l'offerta del Gruppo che i processi aziendali, trasformando il modello di distribuzione in ottica omnicanale, abbiamo avviato il primo Ufficio Postale *full digital*. Sono circa 23 mln le interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali. In aggiunta, a supporto della Transizione *Green*, l'azienda ha portato quasi a termine il rinnovo del parco mezzi aziendale (attività che verrà conclusa entro il 2024) con mezzi elettrici e a bassa emissione e proseguito lungo il virtuoso cammino verso il completo efficientamento energetico dei propri immobili. In particolare, è stato certificato *carbon neutral* il primo sito di media/grande dimensione. I clienti di Poste Italiane, in aggiunta possono usufruire sia della rete PuntoPoste (composta da oltre 15.700 punti di ritiro) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio. Nell'ambito della Finanza Sostenibile, le società del Gruppo hanno lanciato fondi che promuovono caratteristiche ambientali e sociali.

Dopo aver intrapreso il percorso di una sostanziale trasformazione, che ancora non è terminato, è evidente, tuttavia, che la nostra Azienda è profondamente diversa. Poste Italiane è un *partner* affidabile riconosciuto a livello nazionale e internazionale. Poste Italiane oggi è un Gruppo che ha davanti a sé un chiaro percorso di sviluppo strategico, costruito su solide basi. La direzione da seguire è stata delineata e precisata nel nuovo "Piano Strategico 2024-2028" presentato al mercato il 20 marzo 2024.

Il nuovo Piano Strategico mira al proseguimento della trasformazione del comparto logistico per un'evoluzione del modello in logica omnicanale, attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente. Rimarrà prioritaria l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei contesti di mercato e confermando la centralità del Risparmio Postale nell'offerta del Gruppo Poste Italiane. In ambito assicurativo, il Gruppo mira a sostenere la raccolta netta del comparto Vita e conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese grazie sia all'offerta di nuovi prodotti, sia all'ampliamento della penetrazione nel comparto Protezione, anche con il collocamento di polizze su reti terze tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023. Inoltre, beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless,* il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di luce e gas, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di Postepay. Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli Uffici Postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando esperienze omnicanale. Nel corso del 2023, sono state rilasciate le prime funzionalità finanziarie nell'app Ufficio Postale, contestualmente rinominata in app Poste Italiane, che si arricchiranno progressivamente di tutte le funzionalità delle app BancoPosta e Postepay, con l'obiettivo di sostituirle a tendere e di rappresentare il punto di accesso unico alla piattaforma '*phygital*' del Gruppo. Si conferma, dunque, l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato, integrato e sostenibile offrendo agli italiani una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Il Piano Strategico fa perno sui principi *Environmental, Social & Governance* (ESG) e risponde alle sfide della sostenibilità fissando obiettivi fino al 2030, in termini di riduzione delle emissioni del Gruppo e della catena di fornitura, a questi vanno aggiunti elementi socio-economici quali lo sviluppo delle competenze delle persone e la valorizzazione delle risorse per favorire il cambiamento, promuovendo i valori di diversità, pari opportunità e inclusione e intercettando le aspettative di tutte le generazioni incluse dei giovani lavoratori.

La strategia di sviluppo sostenibile del Gruppo Poste Italiane si concretizza nel Piano ESG che è stato rinnovato tenendo in considerazione i risultati dell'analisi di materialità e in maniera sinergica rispetto al nuovo "Piano Strategico 2024-2028" e si declina in obiettivi puntuali a breve, medio e lungo termine, al fine di rendere trasparente e verificabile il nostro percorso verso il progresso sostenibile. L'aggiornamento della strategia di sostenibilità è stato influenzato da tre direttrici principali: la definizione del nuovo Piano Industriale; le richieste delle agenzie di *rating*; le evoluzioni normative. Il Piano ESG conferma la sua declinazione in otto pilastri: Integrità e Trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e Inclusione, Valore al Territorio, Transizione *Green*, *Customer Experience*, Innovazione e Finanza Sostenibile i cui obiettivi vengono aggiornati annualmente secondo un processo di continuo allineamento alle linee strategiche, ai risultati raggiunti e alle migliori pratiche, per integrare sempre di più la sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

La necessità di offrire benefici sostenibili e a lungo termine a tutti i nostri *stakeholder* non è mai stata così importante come in questo momento, in cui l'Azienda è chiamata a sostenere la nostra economia sul tutto il territorio e affrontare gli impatti sempre più evidenti del cambiamento climatico. Al centro della strategia, vi è l'ambizione di raggiungere la *carbon neutrality* entro 2030, in linea con l'obiettivo di contenimento del riscaldamento globale al di sotto di 1,5 °C. A sostegno di tale impegno, sono state delineate progettualità lungo quattro macro-aree di intervento: logistica, immobili, cultura della sostenibilità e finanza sostenibile, con interventi che riguardano sia le emissioni dirette generate dai nostri impianti – ulteriori 10 immobili saranno resi *carbon neutral* entro il 2028 – sia le emissioni indirette prodotte a monte e a valle dai nostri fornitori e clienti. È previsto, infatti, il rilascio e la certificazione del "*Green Index*", un modello di calcolo della *carbon footprint* per ogni fase dell'intera catena logistica, secondo i migliori *standard* di settore. Inoltre, ci siamo posti l'obiettivo entro il 2028, grazie alla rete PuntoPoste, di essere ad un massimo di 2,5 km dal cliente su tutto il territorio nazionale con evidente risparmio di emissioni atmosferiche.

Relativamente alla sostenibilità ambientale, grande è stata la risonanza della COP 28, tenutasi nel dicembre 2023 a Dubai, che ha riconosciuto per la prima volta la necessità di una transizione dai combustibili fossili. In tale occasione, l'UE e i suoi Stati membri si sono impegnati a stanziare più della metà dei finanziamenti iniziali per il fondo per le perdite e i danni precedentemente istituito. Nel complesso, l'UE e i suoi paesi risultano il principale fornitore di finanziamenti per il clima a livello mondiale. Inoltre, secondo il rapporto *Global Risk Report* 2023 del *World Economic Forum*, le manifestazioni legate ad eventi e disastri metereologici riconducibili agli effetti dei cambiamenti climatici stanno determinando un forte impatto sul piano sociale ed economico. Il *Report* evidenzia come le iniziative e le progettualità per l'adattamento ai cambiamenti climatici debbono essere all'altezza di fronteggiare l'intensità e la velocità della trasformazione in corso e dei *global risks* che stanno generando. Sul piano sociale ed economico le pressioni sul costo della vita riducono aspettative e prospettive in ragione di una preoccupazione importante verso un'inflazione che si fatica a domare, aumentando ulteriormente il senso di difficoltà nell'affrontare anche i temi della quotidianità. Con questo "clima emotivo" si arriva a quello che nel 2024 viene considerato il rischio più rilevante per i prossimi due anni, vale a dire quello della disinformazione. Un rischio che in un contesto sempre più interconnesso come quello che viviamo può generare una amplificazione dei rischi reali o una incapacità di gestirli correttamente. Al vertice di questa classifica oltre al tema dei rischi collegati agli eventi atmosferici estremi, a una maggiore intensità e aggravamento nelle polarizzazioni sociali e demografiche si aggiunge una crescente difficoltà nel governare le accelerazioni tecnologiche in particolare per quanto attiene ai rischi *cyber*.

Poste Italiane mira a sostenere lo sviluppo sostenibile del Paese e a rappresentare una guida per la crescita responsabile e l'evoluzione digitale attraverso la definizione e il raggiungimento di obiettivi finanziari, operativi e di sostenibilità – intesa nella sua accezione più ampia. Grazie alle numerose iniziative e progettualità in coerenza con una visione integrata, possiamo affermare che il Gruppo è solido e sostenibile, capace di dare le risposte più innovative per cogliere le migliori opportunità anche in un contesto altamente sfidante e mutevole.

Il Gruppo Poste Italiane ricopre un ruolo centrale per l'economia del Paese, che con un fatturato di circa 12 miliardi di euro (in aumento rispetto al 2022) ed il più alto numero di dipendenti tra le aziende italiane si conferma, anche nel 2023, come il primo datore di lavoro e la più grande Azienda del settore logistico in Italia, con una forte *leadership* anche nei settori finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. Il recente ingresso del Gruppo nel settore energetico rafforza ancora di più la nostra presenza nel territorio e la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini anche in un contesto di crisi. In particolare, l'offerta "Poste Energia" si distingue per l'attenzione verso la sostenibilità ambientale, promuovendo pratiche di consumo consapevole e offrendo energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia, con emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo totalmente compensate. Prosegue l'impegno per la *digital transformation* del Gruppo con il supporto ai cittadini, alle imprese e alla PA nel processo di digitalizzazione del Paese. Poste Italiane conferma il proprio ruolo di pilastro strategico connettendo in maniera effettiva ed efficace il Paese. Il "Progetto Polis, Case dei servizi di cittadinanza digitale", avviato nel 2022, è un concreto esempio di come sia possibile promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del

Paese e di superare il digital divide nei piccoli centri e nelle aree interne, circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti divenendo casa dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. L'ambizioso progetto prevede investimenti complessivi per circa 1,2 miliardi di euro da realizzarsi entro il 31 dicembre 2026 e lo stanziamento da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy di un contributo complessivo di 800 milioni di euro. In più di mille Uffici Postali nei comuni con meno di 15 mila abitanti, sono stati completati i lavori per garantire ai cittadini l'accesso ai principali servizi della Pubblica Amministrazione, servizi dell'INPS, i certificati anagrafici e giudiziari. Infine, sono stati completati i lavori per la realizzazione di 31 spazi di *co-working*.

Traguardi come questi sono sicuramente frutto della validità del percorso intrapreso verso la creazione di valore condiviso, nell'ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) così come definiti dalle Nazioni Unite. Il modello di *business* adottato da Poste Italiane è in continua evoluzione e si adatta alle esigenze dettate dal contesto economico e sociale e alle istanze degli *stakeholder* aziendali, pur mantenendo fermi nel tempo i propri valori e principi. Il rapporto con tutti gli *stakeholder* assume un valore sempre più centrale, e promuovere il dialogo con essi ci consente di mantenere un solido rapporto di fiducia, basato su valori condivisi come la trasparenza e l'inclusione, che sono alla base del nostro percorso di crescita verso un futuro sostenibile. Questo ci consente di avere il supporto necessario per gestire con successo i rischi e le opportunità che si presentano e raggiungere la sostenibilità nel lungo periodo. Poste Italiane è da sempre attenta a promuovere iniziative finalizzate all'ascolto di tutti gli *stakeholder* del Gruppo. Una formula consolidata nel tempo, è il *Forum Multistakeholder* giunta alla sua settima edizione, che rappresenta una fondamentale opportunità di confronto nella piena condivisione degli obiettivi chiave della Strategia di Sostenibilità del Gruppo, basata su otto pilastri. L'evento ha visto anche nel 2023 la partecipazione di circa 1.400 persone insieme alle quali si è proceduto alla valutazione della significatività degli impatti di sostenibilità legati alla nostra attività e alla definizione dei temi materiali per Poste Italiane, in linea con le evoluzioni normative degli *standard* GRI e della CSRD. Le tematiche prioritarie per gli *stakeholder* e l'Azienda così definite sono oggetto di analisi secondo l'approccio della doppia materialità, che ha l'obiettivo di identificare le tematiche materiali che ci permettono di individuare le priorità d'azione volte alla creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo. In linea con la strategia delineata dal nuovo Piano Strategico a supporto del cliente e della comunità, i risultati del processo di coinvolgimento dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggiore rilevanza degli impatti legati ai seguenti temi: Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Tutela dei diritti umani in Azienda, Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e Pari opportunità nei percorsi di carriera per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Qualità e *Customer experience*, Formazione e sviluppo del personale e Inclusione finanziaria per la prospettiva *outside-in*.

Il modello di *business* del Gruppo Poste Italiane ha confermato, anche nel 2023, la sua solidità, nonostante uno scenario particolarmente complesso e sfidante. Le azioni e i risultati raggiunti, riportati nel Bilancio Integrato, descrivono l'impegno concreto del Gruppo e si sono rivelati coerenti con il percorso intrapreso dall'Azienda nel voler generare relazioni di valore con tutti i suoi *stakeholder*.

Nel proseguimento del percorso di crescita organica, che coniuga innovazione e sviluppo del capitale umano in un binomio inscindibile, il nostro senso di responsabilità si esprime attraverso azioni e iniziative a tutela della collettività e dell'ambiente nel quale il Gruppo opera. Nel rispetto di tali valori, infatti, manteniamo costantemente viva l'attenzione alla promozione umana, tramite un impegno sociale volto a realizzare progetti concreti. In particolare, in linea con uno dei temi materiali identificati, abbiamo investito in maniera significativa sulla formazione delle nostre persone, concentrandoci sullo sviluppo delle competenze richieste anche dai nuovi *business*, sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e nel rispetto dei diritti umani, leve essenziali per il vantaggio competitivo sul mercato. Ma la strategia verrà ulteriormente sviluppata, ampliando le iniziative, fra le quali la realizzazione di cinque campus interamente dedicati alla formazione delle nostre persone.

I nostri *stakeholder* hanno già potuto apprezzare e beneficiare del valore creato a partire dal "*Deliver* 2022" e proseguito con il "*Sustain&InnovatePlus* 2024", presentati al mercato rispettivamente nel 2018 e nel 2022, grazie ai quali è stato possibile strutturare con solide basi il nuovo "Piano Strategico 2024-2028" sempre più sostenibile e accessibile a tutti i nostri cittadini. Grazie al nostro impegno per garantire l'accesso ai nostri servizi su tutto il territorio nazionale, coniugando prossimità e innovazione digitale, nostra identità distintiva, ci siamo impegnati nella riduzione delle emissioni, nella promozione di nuovi modelli di *business* per accelerare la transizione *green* dei nostri clienti, al rispetto dei diritti umani in tutte le fasi delle nostre attività, nonché alla crescita umana e professionale delle nostre persone fondata sulla valorizzazione del contributo di ciascuno, sull'inclusione, sulla motivazione e sul rispetto. Inoltre, il Gruppo si dedica quotidianamente alla promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, con l'obiettivo di creare un impatto positivo nel contesto in cui opera. In particolare, il volontariato d'impresa rappresenta una scelta etica dell'Azienda e un impegno concreto per lo sviluppo sostenibile delle comunità, in linea con i valori e i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Ci siamo posti l'obiettivo di fare sempre di più in tale contesto.

Questa consapevolezza ci sprona a introdurre azioni sempre più efficaci perché sentiamo la responsabilità di poter fare realmente la differenza.

Grazie al crescente impegno nella maggiore trasparenza verso il mercato e per la solidità e concretezza del modello di *business* costruito per creare valore sostenibile nel lungo termine, anche nel 2023 il Gruppo ha confermato o migliorato le valutazioni di eccellenza nei principali *rating* ESG utilizzati dai principali operatori di mercato. A dicembre 2023 Poste Italiane si è posizionata come "*Sector Leader*" mondiale per la sostenibilità in campo assicurativo secondo l'agenzia di *Rating* S&P *Global*, venendo successivamente inclusa nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global rientrando nella fascia di valutazione Top 1% S&P Global ESG Score 2023 e confermando la sua quinta presenza consecutiva nel *Dow Jones Sustainability Index World* e nel più selettivo *Dow Jones Sustainability Index Europe*. In aggiunta, il Gruppo non solo è stato riconfermato leader nella lotta al cambiamento climatico da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*), collocandosi per il terzo anno consecutivo nella fascia "*Leadership*" della classifica internazionale con un *rating* A-, ma è anche stato classificato da *Sustainalytics* come top ESG *performer* su un *panel* che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello globale, mantenendo un ESG *Risk Rating Low Risk*. A questi prestigiosi riconoscimenti seguono ulteriori conferme in indici altrettanto importanti, come Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), *Integrated Governance Index* (IGI), FTSE4GOOD, Euronext MIB ESG e *Equileap Global Gender Equality* in aggiunta a diversi altri indici del Gruppo Euronext. Inoltre, il Gruppo ha anche mantenuto la valutazione "AA" da parte di MSCI, per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale, migliorando la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore.

Sono numerosi i riconoscimenti ottenuti dal Gruppo anche nel 2023, dei quali tutta l'Azienda è profondamente orgogliosa perché frutto di lavoro inteso da parte di tutte le persone di Poste Italiane e che ci riserviamo, per necessità di sintesi, di citarne solo alcuni.

Poste Italiane ha ottenuto la prestigiosa 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. Il Gruppo è impegnato quotidianamente a trovare soluzioni innovative e sostenibili per i nostri *partner* italiani e internazionali, in linea con gli obiettivi aziendali e continuerà a lavorare per essere un punto di riferimento sempre più rappresentativo per il Paese nell'ambito ESG. Infine, Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 (attestato previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR), per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'organizzazione inclusiva e il rispetto della parità di genere creano valore sociale condiviso e favoriscono l'elevazione del livello di *engagement* rispetto agli obiettivi aziendali, generando un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo. La certificazione ottenuta rappresenta, infatti, un ulteriore merito dell'Azienda, che va ad aggiungersi ad altri importanti riconoscimenti già conseguiti da Poste Italiane nell'ambito dell'inclusività, come la certificazione *Equal Salary*, l'attestazione Uni ISO 30415:2021 – *Human resource management – Diversity and Inclusion*, in aggiunta alla certificazione *Top Employers* confermata per il quinto anno consecutivo.

Siamo, senza dubbio, soddisfatti dei risultati raggiunti, l'estrema professionalità, la determinazione e l'ambizione che ci contraddistingue, ci ha fatto compiere passi importati lungo il percorso intrapreso in chiave evolutiva. Ci impegneremo affinché la nostra Azienda continui ad essere un punto di riferimento nella comunità in cui operiamo poiché la fiducia e la reputazione sono valori fondamentali su cui basare un solido futuro a beneficio di tutti gli *stakeholder*.

Un sentito ringraziamento, pertanto, va a tutte le persone del Gruppo Poste Italiane, per il costante supporto nel perseguire con grande dinamismo e energia a traguardare tutti gli obiettivi comuni prefissati.

Infine, ringraziamo anticipatamente Voi Azionisti per l'attenzione che vorrete dedicare al presente Documento, ispirato al principio di massima trasparenza nei confronti di tutti i nostri *stakeholder*.

Presentazione del Bilancio Integrato

Il Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane giunge quest'anno alla sua sesta edizione ed ha l'obiettivo di illustrare in maniera accurata, fattiva e trasparente, tutte le attività, i risultati conseguiti, il loro andamento e i servizi offerti secondo l'approccio sistemico fra le strategie di carattere finanziario e non finanziario nella rispettiva visione d'insieme.

Nel Bilancio Integrato si illustra, altresì, come la sostenibilità sia sempre più integrata nel modello di *business*, fornendo una rappresentazione chiara ed esaustiva delle *performance* finanziarie, ambientali, sociali e di *governance* dell'Azienda. Infatti, la profonda integrazione della sostenibilità nel *business*, racchiusa nel *purpose* di Poste Italiane, è testimoniata anche da un *set* di obiettivi annuali e pluri-annuali riconducibili agli otto Pilastri della strategia pensati per fornire agli *stakeholder* massima trasparenza sull'impegno del Gruppo in tali ambiti e rendicontare in maniera trasparente i progressi raggiunti.

Il Gruppo, grazie a tale approccio, vuole raccontare la propria capacità di generare e mantenere valore nel tempo, dal punto di vista finanziario e non finanziario, nel contesto e nel mercato in cui opera.

In tale fattispecie, il documento si pone come uno strumento utile agli *stakeholder* per comprendere in maniera completa quali sono i processi messi in atto dal Gruppo per supportare la crescita del Paese e creare valore condiviso, descrivendo i traguardi raggiunti ed offrendo al contempo una panoramica su ambizioni e obiettivi di breve, medio e lungo termine.

Gli impatti generati dal Gruppo a livello sociale e ambientale pongono il percorso di integrazione della sostenibilità nel modello di *business* al centro del processo di creazione di valore per l'Azienda e per tutti i suoi *stakeholder*, con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Il percorso intrapreso dal Gruppo è sostenuto da determinate scelte strategiche e di investimento nelle principali forme di capitale, quali finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, ovvero *asset* da cui dipende il successo sostenibile dell'Azienda ma che dall'altro lato sono impattati dalle attività dell'impresa stessa. Per questo motivo, in continuità con gli anni precedenti, il documento presenta al suo interno una rappresentazione della correlazione tra le *performance* aziendali e i capitali sopraelencati, e per ognuno di essi vengono illustrati i risultati raggiunti nel Capitolo 2 "*Highlights*".

Poste Italiane, attraverso numerose progettualità in ambito ESG, ha l'obiettivo di guidare il percorso di sostenibilità del Paese, costruire una società inclusiva e offrire un futuro più verde. Attraverso il presente documento, il Gruppo mira a rappresentare la propria strategia *green*, volta a proseguire il percorso di ingresso nel mercato dell'energia, accelerando il processo di transizione energetica del *business*. Oltre alla proposizione di prodotti e offerte sostenibili, l'ingresso nel mercato energetico consente a Poste Italiane di avere un'ulteriore spinta nell'ingaggiare i Clienti e guidarli verso comportamenti consapevoli verso l'ambiente.

Il Bilancio Integrato è redatto considerando diversi e numerosi *standard* internazionali e linee guida a cui il Gruppo aderisce anche su base volontaria. In continuità con la redazione del precedente Bilancio Integrato e coerentemente alle richieste normative, il Bilancio Integrato 2023 contiene la sezione dedicata alla Tassonomia ambientale europea, presente all'interno del Capitolo 9 "Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario". A tale scopo, il Gruppo ha intrapreso un'attenta analisi delle proprie attività e del quadro normativo emanato dalle istituzioni europee ed ha elaborato uno specifico approccio metodologico finalizzato a fornire una *disclosure* adeguata. In linea con il Regolamento UE n.852/2020 (Regolamento Tassonomia) e con le evoluzioni normative in materia emerse nel corso del 2023, il Gruppo Poste Italiane, tenendo in considerazione la propria operatività industriale e finanziaria, ha rendicontato le percentuali di Fatturato, CapEx ed OpEx e la quota di investimenti/finanziamenti associata ad attività economiche *eligible* in relazione ai sei obiettivi previsti dalla Tassonomia UE, e *aligned* in relazione ai primi due obiettivi ambientali. Inoltre, all'interno del Capitolo 5 "Strategia" è descritta la metodologia adottata dal Gruppo per l'analisi di materialità, allineata in ottica di conformità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la prospettiva *inside-out*, tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva *outside-in*. L'adozione del processo di doppia materialità per l'identificazione dei temi materiali di Poste Italiane consente al Gruppo di anticipare i tempi rispetto all'entrata in vigore della *Corporate Sustainability Reporting Directive*, prevista per il FY 2024.

In continuità con gli anni precedenti, il Bilancio Integrato 2023 contiene al suo interno la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, integrata nella Relazione sulla Gestione al Capitolo 9 dello stesso. La DNF è stata redatta in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal *GRI – Global Reporting Initiative* (di seguito "*GRI Standards*") secondo l'opzione "*in accordance*". Nel cap. 9, al paragrafo "Princìpi e criteri di *reporting*" è presente una tabella di raccordo che indica i contenuti informativi richiesti dal Decreto e il relativo posizionamento all'interno del Bilancio Integrato, con lo scopo di rendere più semplice rintracciare tutte le informazioni di carattere non finanziario. Inoltre, tali contenuti vengono anche segnalati, per renderli facilmente identificabili, dalla presente infografica: **DNF**

Il sesto Bilancio Integrato del Gruppo è stato redatto applicando il *framework* per l'*Integrated Reporting* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Inoltre, Poste Italiane ha, altresì, tenuto conto delle *priorities* ESMA[1] nel dare *discolsure* in termini di rendicontazione all'interno delle Relazioni finanziarie annuali e delle Dichiarazioni di carattere non finanziario 2023. ESMA identifica i temi legati al cambiamento climatico come prioritari nel report non finanziario per il 2023. A conferma dell'impegno di Poste Italiane nella lotta al cambiamento climatico, si segnala che a partire dal 2021 il Gruppo è entrato ufficialmente a far parte dei sostenitori della *Task Force on Climate-related Financial Disclosure*. Al fine di ampliare la *disclosure* del Gruppo circa la gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico, nel presente documento sono infatti illustrate le modalità di gestione dei rischi e delle opportunità connesse alle attività del Gruppo secondo le raccomandazioni della TCFD, predisponendo inoltre una tabella di raccordo tra le raccomandazioni della TCFD e i contenuti del Bilancio Integrato. Inoltre, Poste Italiane è rientrata tra le 320 organizzazioni ad aderire come *early adopters* alla nuova serie di raccomandazioni pubblicate dalla TNFD per supportare le organizzazioni nell'identificazione, valutazione, gestione e divulgazione delle tematiche rilevanti legate alla natura (biodiversità, gestione dei rifiuti e delle risorse idriche, agenti climalteranti, ecc.), in coerenza con gli obiettivi politici globali e con gli *standard* internazionali di rendicontazione della sostenibilità. Infine, con l'obiettivo di riflettere i potenziali sviluppi futuri circa il cambiamento climatico, anche quest'anno Poste Italiane ha effettuato un riesame degli scenari climatici prendendo come riferimento i documenti redatti dalle organizzazioni *International Energy Agency* (IEA) e *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e la principale letteratura in tema.

In linea con gli anni precedenti, gli indicatori utilizzati per la redazione del Bilancio Integrato 2023 sono stati riclassificati secondo gli *standard* SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un *framework* condiviso e universale per quanto riguarda la rendicontazione non finanziaria. In tal senso, sono stati riportati anche quest'anno gli indicatori relativi ai "*material ESG metrics*" presenti nell'ultima versione, di settembre 2020, del documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*" presentato nel gennaio dello stesso anno al *World Economic Forum*. Attraverso l'aggiornamento continuo della propria metodologia di rendicontazione non finanziaria, il Gruppo Poste Italiane dimostra il suo impegno nei confronti delle richieste del mercato finanziario, sempre più focalizzato sulla valutazione delle imprese secondo criteri ambientali, sociali e di *governance*.

All'interno del documento è, inoltre, presente una tabella di raccordo tra gli obiettivi perseguiti dal Gruppo, gli indicatori GRI *Standards* e gli SDGs, che rappresenta uno strumento utile ad illustrare come l'Azienda contribuisce al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e i relativi 169 *target*, recependo altresì le ultime indicazioni contenute nell'ultima versione del documento "*SDG Compass*" redatto da GRI, *UN Global Compact* e WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*).

Oltre al Bilancio Integrato, la Relazione Finanziaria Annuale è composta dai seguenti documenti: il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il Bilancio separato di Poste Italiane comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le connesse 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 2023, e la Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione *Governance*, da considerare parte integrante e alla quale si rimanda per ulteriori approfondimenti sugli assetti di *Corporate Governance*.

1. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2023 «*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*» pubblicato il 25 ottobre 2023.

La presente Relazione Finanziaria Annuale, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024, viene resa disponibile al pubblico entro i termini previsti dalla normativa vigente (ossia, entro il 29 aprile 2024) sulla seguente pagina web: https://www.posteitaliane.it/it/bilanci-e-relazioni.html#/

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:

per indicare che è possibile consultare la definizione del contenuto al glossario presente al Capitolo 10;

per indicare che è possibile approfondire il tema trattato nel paragrafo di riferimento.

2. *Highlights*

DNF

IN QUESTO CAPITOLO:

- *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane
- Gli impatti generati da Poste Italiane
- Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

2.1 *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

Nel corso del 2023 il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha prodotto risultati rilevanti a livello di sistema, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, coerentemente con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

INQUADRA IL QR CODE PER ASCOLTARE I PODCAST RELATIVI AI 6 CAPITALI

FINANZIARIO

Ricavi: ca. 11,99 €mld (+5% a/a)

EBIT: 2,62 €mld (+9% a/a)

Utile netto: 1,93 €mld (+22% a/a)

DPS: €0,80 (+23% a/a)

Masse gestite e amministrate: 581 €mld

Risparmio Postale – Libretti: raccolti ca. 8 €mld con le offerte Supersmart dedicate alla nuova liquidità

Raccolta netta del comparto assicurativo Vita: +3,4 €mld

Tasso di riscatto sul comparto assicurativo Vita: 4,4% inferiore al tasso medio di mercato

Risparmio Gestito: raccolta >4 €mld (ca. 3x vs 2022)

Acquisita partecipazione di controllo in Net Insurance per lo sviluppo del comparto protezione nel *business* assicurativo

Partnership strategica tra Poste Italiane e DHL per lo sviluppo del mercato internazionale dei pacchi

Costituzione all'inizio del 2024 di MLK Fresh in *partnership* con Mazzocco s.r.l. per il lancio del servizio di corriere espresso "*fresh*" per la consegna a domicilio di prodotti alimentari freschi

FISICO-STRUTTURALE

12.755 Uffici Postali e ca. 119 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nell'anno)

Strategia Omnicanale: oltre 23 mln (+9% a/a) di interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali (+10% a/a)

Reti terze: ca. 51.000 punti fisici di contatto rafforzati dall'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022

Ca. 27 mln di identità digitali (SPID) rilasciate (ca. 75% di quota di mercato)

INTELLETTUALE

Brand Finance: Poste Italiane rientra nel *Brand Finance Global* 500 tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

Inaugurato il nuovo *Fraud Management Center* di Poste Italiane che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli Uffici Postali e *online*

La campagna di lancio Poste Energia ottiene il premio speciale *Best Engagement* al *Key Award*, il riconoscimento italiano dedicato alla comunicazione commerciale

Poste Italiane vince il "Premio Impatto" promosso dal Salone della *Corporate Social Responsibility* e dell'innovazione sociale, per le misure di riduzione delle emissioni di CO_2 grazie al piano di rinnovo della flotta

Poste Italiane ottiene la Medaglia di platino da Ecovadis e si inserisce nella top 1% delle migliori aziende per la responsabilità sociale d'impresa lungo la catena di fornitura

Poste Italiane ha consolidato anche la valutazione AA da parte di *Morgan Stanley Capital International* (*MSCI*)

Oscar di Bilancio 2023 nella categoria Grandi Imprese Quotate

UMANO

Poste Italiane è *Top Employer* per il 5° anno consecutivo

Approvata la nuova edizione del Codice Etico, che ribadisce e amplifica i principi fondamentali che ispirano il Gruppo

Confermata la presenza per il 4° anno consecutivo nel *Bloomberg Gender – Equality Index*

Ca. 6,5 mln di ore di formazione erogate nel 2023

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, prorogato fino al 31.12.2024

Premio di Risultato 2023: +4% vs 2022 e Premio straordinario per l'anno di 1.000 euro per i dipendenti del Gruppo

Record di adesioni per il programma di *Welfare* aziendale con ca. 28 mila adesioni: X3 rispetto al 2022

Poste Italiane è tra i premiati nel Progetto Donna della Fondazione AILA per l'impegno nella prevenzione di artrosi e osteoporosi, promuovendo l'importanza della salute della donna

SOCIALE-RELAZIONALE

Gennaio 2023: evento inaugurale del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR) per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri. Dal mese di aprile 2023 sono disponibili i servizi dell'INPS, alcuni certificati giudiziari* e i servizi di erogazione dei certificati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente

Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore su progetti di sostenibilità e volontariato: è operativa la piattaforma *online* dedicata alla promozione delle progettualità proposte da Enti del Terzo Settore

Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'"*Integrated Governance Index* (IGI) 2023", per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali

Poste Italiane sul podio dei "migliori comunicatori" secondo la ricerca "*trust* Italia 2023" di Lundquist

Poste Italiane conferma la *leadership* in tema di sostenibilità conquistando il 1° posto tra le *Blue Chip* di Borsa Italiana nell'*ESG GLOBAL SCORE* dell'indice MIB® ESG

Poste Italiane si conferma *leader* nelle politiche ESG ottenendo per il secondo anno consecutivo la categoria *advanced* nell'ESG "*overall score*" di Moody's Analytics

Poste Italiane è "*Sector leader*" mondiale per la sostenibilità in campo assicurativo secondo l'agenzia di *Rating S&P Global*, confermandosi per il 5° anno consecutivo nei *Dow Jones Sustainability Index World* e *Europe* e nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook di S&P Global*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 1%" tra le società del settore assicurativo

Poste Italiane si posiziona al 4° posto nella classifica "*Webranking Europe* 500" delle principali aziende europee quotate per la trasparenza e qualità della comunicazione digitale

* Ricorso per l'istituzione dell'Amministratore di sostegno e il Rendiconto stato patrimoniale dell'amministrato e/o tutelato.

NATURALE

Poste Italiane conferma la valutazione "A-" emessa da CDP (ex *Carbon disclosure project*) nella sezione *Climate change*

Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta *mass market* 100% *green* accessibile in omnicanalità: raggiunti oltre 500 mila contratti dal lancio del servizio

Ca. 26.200 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ca. 5.800 elettrici

Recapito *full green*: recapito a zero emissioni in 35 centri città

Ca. 2.000 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building**, ca. 310 impianti fotovoltaici con una potenza installata pari a oltre 15.000 KWp

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

2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane

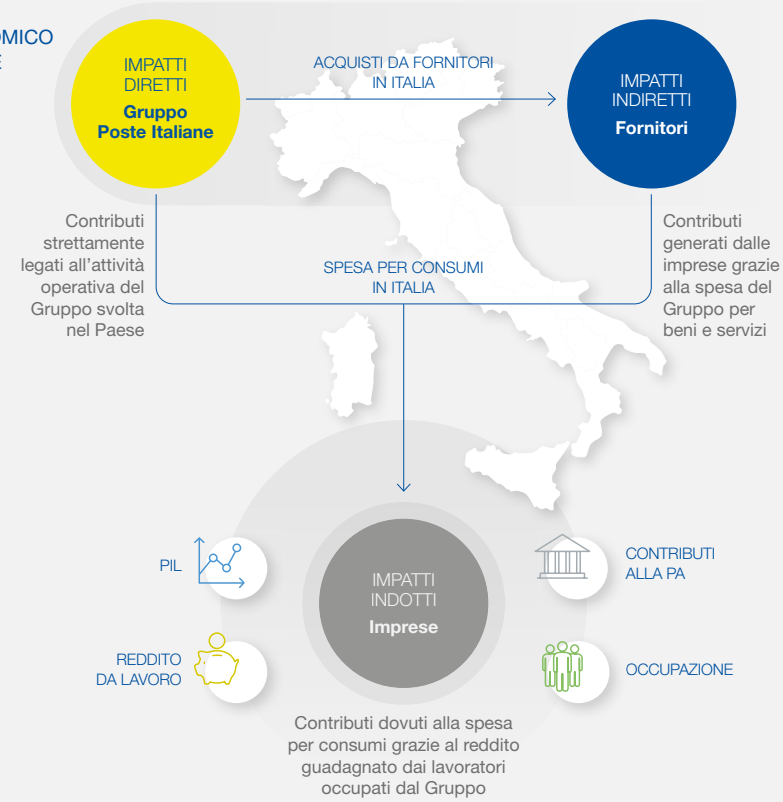
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Attraverso il ruolo di *leadership* ricoperto nel settore logistica, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, Poste Italiane ricopre una funzione di primaria importanza nella creazione di valore economico sia per gli *stakeholder* direttamente impattati dall'attività d'impresa che per l'intero Sistema Paese.

In particolare, l'attività svolta da Poste Italiane permette di generare impatti su PIL, reddito da lavoro, occupazione e contributi alle PA. Gli impatti si possono distinguere in:

- **Impatti diretti**: impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Poste Italiane;
- **Impatti indiretti**: impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e servizi (3,8 miliardi di euro nel 2023) che Poste Italiane effettua nei confronti di fornitori italiani;
- **Impatti indotti**: impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dal Gruppo.

IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO DI POSTE ITALIANE



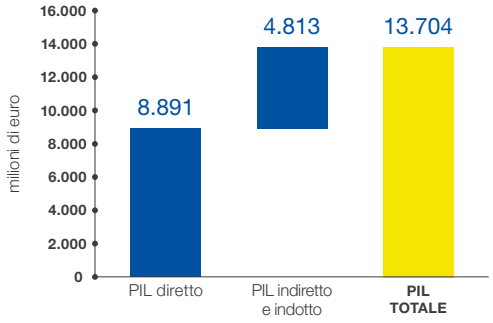
x 3

un euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 € in termini di valore della produzione

Il Gruppo Poste Italiane nel 2023 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 13,7 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 197 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,7 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro.

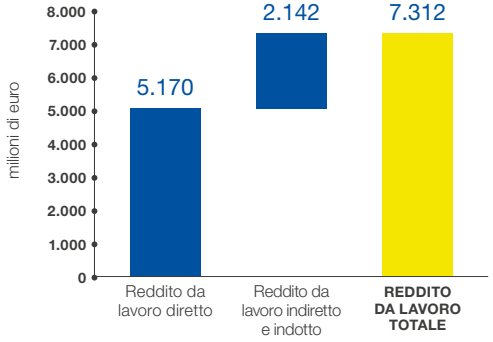
La creazione di valore da parte di Poste Italiane si basa sul contributo che le singole persone del Gruppo apportano attraverso il proprio lavoro e impegno quotidiano. Infatti, nel corso del 2023, ogni persona di Poste Italiane ha contribuito alla creazione di impatti economici per il territorio pari a 114 mila € di PIL, 61 mila € di reddito per le famiglie, 22 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,6 persone.

IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL PRODOTTO INTERNO LORDO 2023



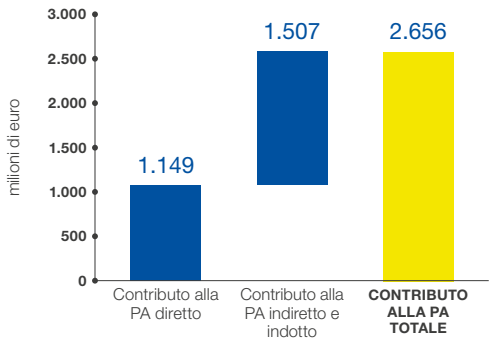
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 114 mila € nel corso del 2023

IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL REDDITO DA LAVORO 2023



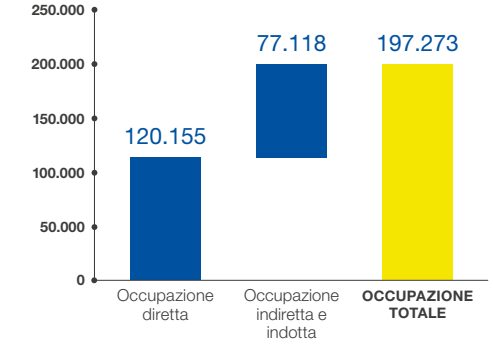
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 61 mila € alle famiglie nel corso del 2023

IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALLA PA 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 22 mila € nel corso del 2023

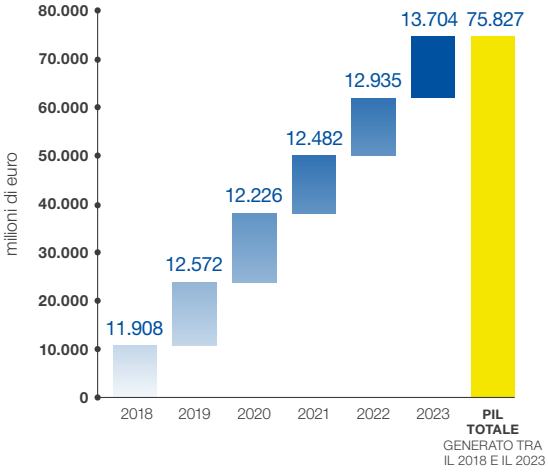
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALL'OCCUPAZIONE 2023



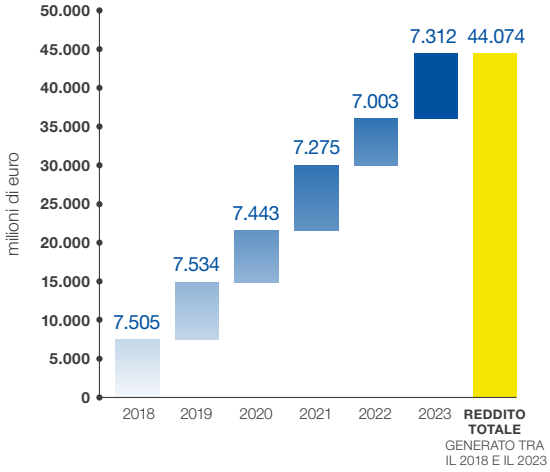
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,6 persone nel corso del 2023

L'impegno di Poste Italiane a servizio del Sistema Paese non è limitato al 2023, ma si inserisce all'interno di un percorso di creazione di valore annuale. A partire dal 2018, infatti, il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per circa 76 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL), 44 miliardi di euro di reddito di lavoro, 13 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo in media ha contribuito alla creazione di 187 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2023.

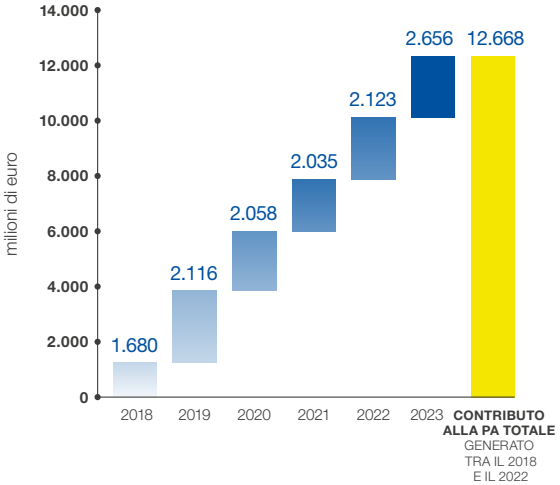
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL PRODOTTO INTERNO LORDO **2018-2023**



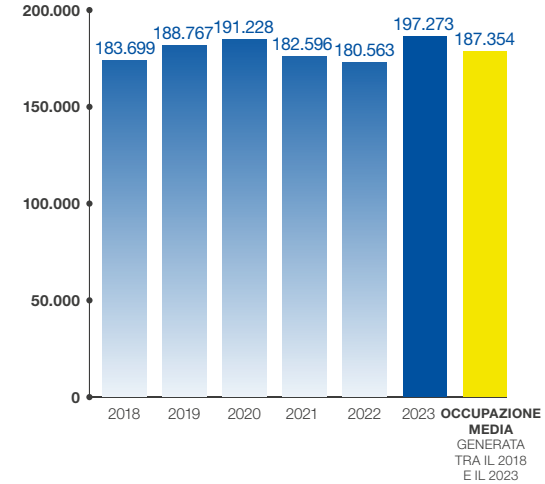
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL REDDITO DA LAVORO **2018-2023**



IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALLA PA **2018-2023**



IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALL'OCCUPAZIONE **2018-2023**



Di seguito si riportano due *focus* sull'area dei fornitori di Poste Italiane, rispettivamente gli impatti generati dai fornitori italiani nelle singole Aree Territoriali e i contributi indiretti originati dai fornitori PMI italiane.

Impatti generati nelle singole Aree Territoriali nel 2023

Considerando la regione della sede legale dei fornitori, sono stati identificati gli impatti indiretti generati dagli stessi in ciascuna Area Territoriale nel 2023.

Area Nord Ovest
PIL 1.400 mln€
REDDITO DA LAVORO 589 mln€
OCCUPAZIONE 19.497

Area Nord Est
PIL 182 mln€
REDDITO DA LAVORO 79 mln€
OCCUPAZIONE 3.033

Area Centro Nord
PIL 202 mln€
REDDITO DA LAVORO 97 mln€
OCCUPAZIONE 3.684

Area Sud
PIL 376 mln€
REDDITO DA LAVORO 186 mln€
OCCUPAZIONE 6.719

Area Centro
PIL 884 mln€
REDDITO DA LAVORO 395 mln€
OCCUPAZIONE 14.809

Area Sicilia
PIL 74 mln€
REDDITO DA LAVORO 46 mln€
OCCUPAZIONE 1.601

In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra circa 70 milioni e 1,4 miliardi di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore a 1.600 persone e un reddito da lavoro compreso tra i 45 e i 590 milioni di euro circa.

Impatti dei fornitori italiani PMI

Considerando i parametri definiti dalla Commissione Europea, sono stati identificati i fornitori italiani che si caratterizzano come Piccole e Medie Imprese (PMI) e gli impatti indiretti a questi riconducibili.

Nel 2023, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,3 miliardi di euro, portando all'occupazione circa 23.000 persone e ad una distribuzione di reddito di 650 milioni di euro. Infine, sono stati creati 414 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

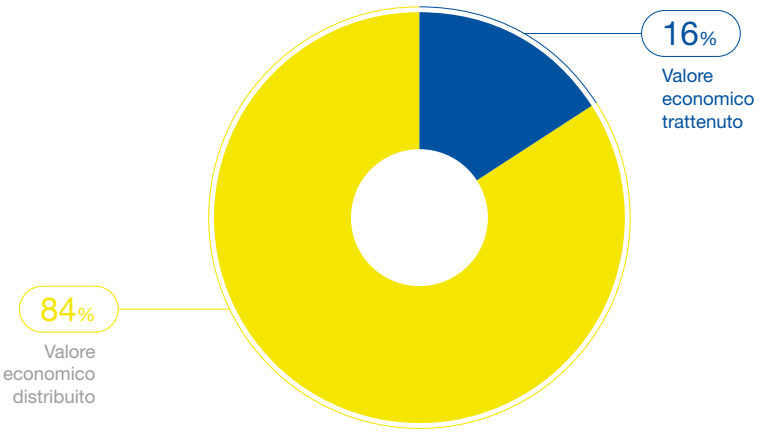
Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

Il valore economico creato nel 2023 ammonta a oltre **12 miliardi di euro**, di cui l'**84%** circa **distribuito** agli *stakeholder*

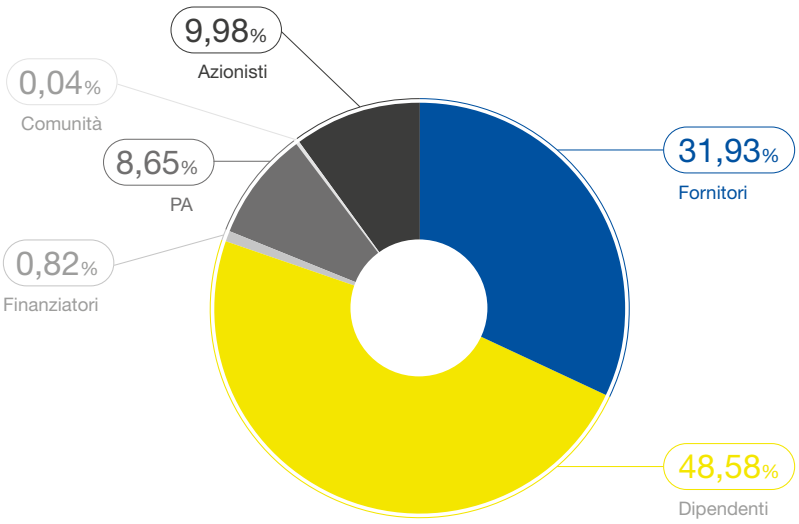
Poste Italiane fornisce, inoltre, un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali fornitori, dipendenti, finanziatori, comunità, Pubblica Amministrazione e azionisti. Tale valore rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle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

Nell'esercizio 2023, oltre l'84% 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 48% e il 32% del valore distribuito totale.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO



RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Poste Italiane costituisce un elemento fondamentale del panorama economico, sociale e produttivo del Paese, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità. Le attività dell'Azienda generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

La rappresentazione seguente evidenzia la connessione tra i risultati del modello di *business* di Poste Italiane e i «*social need*» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quinta edizione del Rapporto SDGs (2023) elaborata dall'ISTAT. Tale rappresentazione offre una panoramica dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite.

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

Italia

- Nel 2022, un quinto della popolazione italiana è a **rischio di povertà**. Il dato è superiore alla media europea, ed è rimasto pressoché stabile nell'ultimo quinquennio.
- Tra il 2021 e il 2022 è diminuita la percentuale di persone in condizioni di **grave deprivazione materiale e sociale** (-1,4 punti percentuali) e di persone che vivono in famiglie a bassa intensità di lavoro (-1,0 p.p.).
- Quasi un quarto della popolazione italiana, nel 2022, è a **rischio di povertà o di esclusione sociale**. Le notevoli differenze territoriali restano invariate: nel Nord è a rischio meno del 15% della popolazione, nel Mezzogiorno oltre il 40%.
- Nel 2022, circa 2,7 milioni di persone (11,5%), malgrado lavorino, sono a rischio di povertà. La situazione è più grave per i lavoratori stranieri: è a rischio di povertà quasi un quarto di loro.

Posteitaliane

- Nel 2023, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **382 iniziative**, privilegiando quelle con un rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, e in particolare nelle aree periferiche del Paese. Poste Italiane ha contribuito con circa 399.200 € in **donazioni di beneficienza**, 1.206.314 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 2.370.329 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di circa 3.975.844 €.
- In data **25 maggio 2023** è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "**Ora Etica**" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere **le popolazioni dell'Emilia-Romagna** interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro.

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

Italia

- Nel 2022, i **decessi** in Italia sono stati 713.499, circa 12 mila in più del 2021, e più elevati anche della media pre-pandemia.
- Nei primi sei mesi del 2022 si assiste ad una netta ripresa della **mobilità** e, come conseguenza, dell'incidentalità stradale, che comunque resta su livelli inferiori rispetto a prima della **pandemia**.
- La **copertura vaccinale** antinfluenzale diminuisce nella stagione invernale 2021/2022: 58,1% di anziani vaccinati, una percentuale ancora distante dal valore soglia raccomandato dall'OMS (75%).

Posteitaliane

- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e in itinere) nel 2023 sono diminuiti di circa il 38% rispetto al 2022.
- **84.602 dipendenti** sono stati formati su tematiche di **Salute e Sicurezza** nel corso del 2023.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.
- A **luglio 2023** è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle **campagne di prevenzione oncologica**, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere.

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

Italia

- Nel 2021/2022, Italia ancora lontana dai target europei per i **servizi per la prima infanzia**: 28,0% i posti disponibili rispetto ai bambini di 0-2 anni di età.
- Nel 2022, la quota dei **giovani** 18-24enni che escono dal sistema di istruzione e formazione **senza aver conseguito un diploma** è pari all'11,5%.
- Nel 2022, l'Italia è lontana dall'Europa anche per il numero di giovani con **un titolo di studio terziario** (29,2% tra i 25-34enni).
- Poco meno della metà delle persone di 16-74 anni ha competenze digitali almeno di base nel 2021.

Posteitaliane

- Nel biennio 2022-2023 sono state erogate complessivamente oltre **12 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2023, il **23,1%** dell'organico del Gruppo possiede una laurea mentre il **66,3%** detiene il **diploma**.
- È proseguita la **collaborazione** con i principali **atenei** e ***Business School*** per l'approfondimento di **competenze innovative**.
- Poste Italiane prosegue con le attività di valorizzazione interna delle competenze e dei **ruoli STEM**, anche attraverso la promozione dell'inserimento di **giovani donne** attraverso questa formazione.

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

Italia

- In aumento nel 2021 i centri antiviolenza e le case rifugio, con un tasso di 2,39 servizi in totale ogni 100.000 donne di 14 anni e più.
- Nel 2022, le **donne uccise** sono state 119 (3 in più rispetto al 2021). L'84% degli omicidi avviene tra le **mura domestiche**.
- La rappresentanza femminile si riduce nel **Parlamento nazionale** scendendo al 33,7% nel 2022 (-1,7 punti percentuali), ma cresce nelle amministrazioni regionali (+1,2 punti percentuali nei Consigli regionali rinnovati nel 2023).
- In crescita anche la **quota di donne** nei **consigli di amministrazione** delle società quotate in borsa (42,9%; +1,7 punti percentuali) e negli organi decisionali (21%; +1,9 punti percentuali).

Posteitaliane

- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al **32,2%** in **posizioni manageriali**, al **16,4%** per il ***top management*** e al **20,7%** in **posizioni STEM**.
- Attraverso la **"Sospensione delle rate dei mutui ipotecari"** è stato confermato, anche nel 2023, l'impegno di Poste Italiane nell'inclusione delle **donne vittime di violenza**.
- È proseguito il **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali, che nel 2023, ha traguardato la partecipazione di circa **1.200 utenti**, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale.
- In continuità con quanto iniziato nel 2019, nel 2023, Poste Italiane ha continuato il progetto **"Autonomia abitativa donne vittime di violenza"**. L'azienda ha confermato il proprio sostegno finanziario mettendo a disposizione 10 alloggi dal proprio patrimonio immobiliare per donne e figli minori in situazioni economiche difficili.
- Prosegue anche nel 2023 la collaborazione con **"Parks – Liberi e Uguali"**, per la creazione di ambienti di lavoro **inclusivi** e rispettosi di tutti i dipendenti, e in particolare di quelli appartenenti alla comunità **LGBTQIA+**.
- Il **44,4% del Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da **donne**.

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

Italia

- Nel 2020, l'Italia si colloca al secondo posto tra i Paesi dell'UE per il prelievo pro capite di acqua potabile (155 metri cubi annui).
- Nel 2020, si confermano condizioni di criticità nelle reti di distribuzione dell'acqua potabile: l'efficienza, stabile rispetto al 2018, si attesta al 57,8%.
- Nel 2021, il numero di comuni capoluogo di provincia e città metropolitana sottoposti a **misure di razionamento dell'acqua** cresce da 11 del 2020 a 15 (2 dei quali nel Centro-Nord).
- Nel 2022, circa una famiglia su tre non si fida di **bere l'acqua** del rubinetto e quasi una su dieci lamenta irregolarità nel servizio di distribuzione dell'acqua nell'abitazione.

Posteitaliane

- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2023 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa **1.876 megalitri**, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,7 Ml) e a risorse idriche di terze parti (1.873 Ml).

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

Italia

- Dopo il crollo registrato nel 2020, **consumi energetici** in netto aumento nel 2021; l'Italia (+9,8%) cresce più della media UE27 e delle principali economie europee.
- **Intensità energetica in crescita**, nel 2021, per il secondo anno consecutivo (+1,4%). Malgrado l'andamento negativo dell'ultimo anno, l'Italia si conferma al quinto posto della graduatoria europea.
- Nel 2021, il **settore residenziale** registra un rilevante incremento dei consumi finali pro capite (+5,0%), riportandosi sugli *standard* di dieci anni fa.
- Nel 2021, l'apporto complessivo da **fonti rinnovabili** al consumo finale lordo di energia (19,0%) è in flessione rispetto all'anno precedente.

Posteitaliane

- Nel 2023, circa il **99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili certificate** attraverso Garanzie di Origine.
- L'**intensità energetica** delle emissioni dirette e indirette GHG *Scope* 1 e 2, è **diminuita** di circa il **10%** rispetto al 2022.
- Nel 2023, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **24 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 6.711 tCO_2e** e un risparmio monetario annuale di più di **3,9 milioni di euro**.
- Nel 2023, Poste Italiane ha ampliato l'offerta di gas ed elettricità ai cittadini italiani attraverso Poste Energia.

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

Italia

- Il 2021 è stato caratterizzato da una decisa **ripresa dell'attività economica**. Le variazioni annue del Pil in volume, del Pil per abitante e per occupato sono consistenti (rispettivamente +6,6%, +7,2%, e +6,0%).
- A trainare la ripresa economica sono stati soprattutto i settori delle **costruzioni** (con un incremento del valore aggiunto per occupato del 14,5%) e dell'**industria** in senso stretto (+11,8%), insieme ad alcuni comparti dei servizi, come **alloggio e ristorazione** (+23,6%) e **trasporti e magazzinaggio** (+12,7%), significativamente influenzati dall'emergenza sanitaria.
- Il **tasso di disoccupazione** ha segnato un aumento marginale (9,5%; +0,2 p.p.), riflettendo anche la ripresa delle azioni di ricerca di lavoro che ha determinato una riduzione dell'inattività. Il tasso di disoccupazione permane su livelli ampiamente superiori a quelli europei.

Posteitaliane

- Nel 2023 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **13,7 miliardi di euro di PIL, 7,3 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **197 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 114 mila € di PIL, 61 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,6 persone.
- Nel 2023 il Gruppo ha effettuato **3.474 nuove assunzioni**, delle quali il 52% sono uomini e il 48% donne.
- Il 1 marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un **Accordo con le Organizzazioni Sindacali**, prorogato fino al 31 dicembre 2024, che regolamenta l'applicazione del **Lavoro Agile** in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) rinnovato il 23 giugno 2021.

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

Italia

- Nel 2020, il **trasporto passeggeri** ha registrato un **crollo delle presenze** a causa delle misure restrittive per contrastare la pandemia. Anche il **sistema della logistica** è stato colpito, seppure in misura inferiore rispetto al trasporto passeggeri.
- Nel 2020, l'intensità di **emissioni di CO_2** sul valore aggiunto ha continuato a diminuire, scendendo del 2,4% rispetto al 2019 e del 5,1% rispetto al 2018.
- Nel 2021, l'**industria manifatturiera**, dopo la battuta d'arresto nel 2020 per la temporanea chiusura di alcune attività durante il *lockdown*, ha ripreso a **crescere**.
- Gli **investimenti** in ricerca e sviluppo, *software*, beni di proprietà intellettuale hanno mostrato una minore reattività al ciclo economico del 2021 e la loro quota ha subito una brusca contrazione, attestandosi rispettivamente al 7,8%, 8,4% e 16,7%, con una diminuzione di 1,2, 1,1 e 2,4 punti percentuali rispetto al 2019.
- Nel 2020, la **spesa** in ricerca e sviluppo è diminuita in valore assoluto rispetto all'anno precedente pur registrando un aumento della sua intensità pari al 1,51% del Pil.

Posteitaliane

- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovamento del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi *green* nel 2016 al 44,4% nel 2023. L'obiettivo è di **sostituire l'intera flotta** con mezzi a **basse emissioni** entro il 2024.
- Nel 2023 il Gruppo ha inaugurato il **più grande impianto fotovoltaico** realizzato da Poste Italiane in **Sicilia**, **il Centro Meccanizzazione Postale di Palermo**, con un impianto che ha reso totalmente autosufficiente il ciclo produttivo della sede.

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

Italia

- Nel 2021, il **reddito disponibile lordo pro-capite** delle famiglie residenti in Italia è tornato a crescere (+3,8%) dopo la flessione dell'anno precedente. L'aumento del potere d'acquisto è stato di intensità minore (+2,1%).
- Nel 2020 si è registrato un aumento dell'indicatore che esprime la **diseguaglianza del reddito netto** al livello di 5,9, ben 0,2 punti in più rispetto al 2019. I redditi familiari pro capite del 40% della popolazione a più basso reddito sono diminuiti in misura maggiore rispetto a quelli del totale della popolazione (-2,1 e -0,2 rispettivamente nel 2020).
- Nel 2020, si è ulteriormente ridotto il numero dei nuovi **permessi di soggiorno rilasciati** a cittadini stranieri, attestati a 106.503, il 39,9% in meno rispetto al 2019. A differenza dell'anno precedente sono diminuiti soprattutto i permessi rilasciati per motivi di studio (-58,2%), come effetto delle chiusure prolungate dei confini dovute alla pandemia da Covid-19.

Posteitaliane

- Nel 2023 Poste Italiane ha confermato il suo impegno rivolto alle **categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha mantenuto il **programma** avviato a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Il Gruppo ha proseguito il **«Progetto Polis»**, per favorire la **coesione economica, sociale e territoriale** del Paese e il superamento del ***digital divide*** nei **piccoli centri e nelle aree interne**.
- Nel 2023 Poste Italiane, con la campagna «Faccio Bene», ha inaugurato il proprio modello di volontariato d'impresa, oltre alle numerose **collaborazioni con Enti del Terzo Settore** che porta avanti da diversi anni.
- Continua anche nel 2023 il **sostegno alla comunità sul piano finanziario**, la collaborazione tra Poste Italiane e numerosi istituti per l'erogazione e collocazione del **Prestito BancoPosta**, in tutte le distinte opzioni.

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

Italia

- Nel 2021 il 17,6% della popolazione lamenta problemi relativi alle **carenze strutturali e di umidità nelle abitazioni**; il disagio è più accentuato nel Mezzogiorno (19,9%).
- Nel 2021 gli utenti classificati come assidui frequentatori dei **mezzi pubblici** con 14 anni e più rappresentano una quota inferiore al 10% (erano il 15,1% nell'anno prepandemico), mentre gli studenti che si recano nel luogo di studio solo con mezzi pubblici sono circa il 25% (erano il 28,5% nel 2019).
- Nel 2020 prosegue il processo di diminuzione della **quota di rifiuti urbani conferiti in discarica**, che si attesta al 20,1%, un valore ancora lontano dall'obiettivo UE al 2035 (10%). I volumi pro capite diminuiscono nei capoluoghi metropolitani per effetto della pandemia.
- Nel 2020 i livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, in particolare per il $PM_{2,5}$, ma i valori restano elevati nelle grandi città, con i conseguenti rischi per la salute umana.

Posteitaliane

- Nel 2023 Poste Italiane ha generato **38.904,5 tonnellate di rifiuti**, di cui **38.533,1** sono stati **recuperati** e **371,4** sono stati **smaltiti**.
- In linea con la missione di Poste Italiane, il Gruppo ha partecipato anche nel 2023 al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziative di carattere locale**, portando avanti progetti locali come la promozione di campagne di «*smart screening* sanitario» promosse dalla ASL.
- **Nel corso del 2023** Poste Italiane ha completato l'intervento sul Centro di Smistamento di **Padova**, volto a trasformare il sito in una sede *carbon neutral*. L'iniziativa ha portato all'ottenimento della **PAS 2060**, che certifica la neutralità delle emissioni di CO_2 del sito in conformità ai più rigorosi requisiti ambientali.

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

Italia

- Nel 2020, la **caduta dei consumi delle famiglie**, legato alle azioni di contrasto alla diffusione della pandemia, ha contribuito a una consistente **riduzione dei rifiuti urbani per abitante**, che hanno raggiunto i 487 chilogrammi pro capite (-3,2% rispetto al 2019), un valore inferiore a quelli dell'UE27 e delle principali economie europee (ad eccezione della Spagna).
- Nel 2020 si segnalano avanzamenti nei processi di **gestione e di riconversione in nuove risorse dei rifiuti**. Aumentano il tasso di utilizzo circolare dei materiali (21,6%; + 2,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente), la percentuale di riciclaggio dei rifiuti urbani (54,4%; +1,1 p.p.) e la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (63,0%; +1,7 p.p.).
- Grazie a miglioramenti delle performance italiane superiori al profilo medio UE27, il nostro Paese si colloca, nella graduatoria europea, al quarto posto per il **tasso di utilizzo circolare dei materiali** e al sesto per il **tasso di riciclaggio**.
- Nel 2020, in Italia, le attività produttive hanno generato 9,8 milioni di tonnellate di **rifiuti speciali pericolosi**, registrando un calo del 3% rispetto al 2019. La produzione di rifiuti speciali pericolosi è tuttavia in crescita rispetto al 2014, così come è in aumento il rapporto tra rifiuti speciali pericolosi e PIL.

Posteitaliane

- Il totale dei materiali utilizzati (kg) dal Gruppo nel 2023 è diminuito del 7% rispetto al 2022 mentre la percentuale dei **materiali utilizzati provenienti da riciclo è aumentata** rispetto al 2022 **di oltre il 2%**.
- Nel 2023 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua **sesta edizione**, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli *stakeholder*.

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

Italia

- In Europa continuano a **diminuire le emissioni di gas serra**: nel 2019 sono il 24% in meno rispetto al 1990. L'Italia è tra i cinque Paesi UE27 che forniscono il contributo maggiore a tale riduzione.
- Nel 2020, le **emissioni di gas serra** dell'economia italiana scendono del 9,8% rispetto all'anno precedente, anche per effetto della frenata dell'attività economica dovuta alle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19.
- Si registra un **elevato pericolo di frane e alluvioni in numerose regioni italiane**, conseguenza anche dei cambiamenti climatici. Nel 2020, il 2,2% della popolazione residente in Italia vive in **aree a pericolosità da frana elevata o molto elevata** e l'11,5% in aree a media pericolosità di alluvione.

Posteitaliane

- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la ***carbon neutrality* entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del ***Global Compact*** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da ***We Mean Business Coalition***. Nel 2021 il Gruppo è diventato *supporter* ufficiale della ***Task Force on Climate Related Disclosures***.
- Nel corso del 2023 sono stati **investiti circa 24 mln €** in progetti per **ridurre le emissioni** derivanti dalle attività del Gruppo.

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

Italia

- Nel 2020 in Italia sono stati commessi 289 omicidi volontari, pari allo 0,5 per 100.000 abitanti. Il **tasso di omicidi** è significativamente diminuito dal 2004, prevalentemente per gli uomini.
- Al 31 dicembre 2021, i **detenuti in attesa di primo giudizio** erano 8.527, pari al 15,8% della popolazione carceraria, un valore inferiore in termini assoluti a quello dell'anno precedente, ma superiore in termini di incidenza sul totale dei detenuti.
- Nel 2021 diminuisce significativamente (dal 6,2% al 5,5%) la percentuale di cittadini che lamentano difficoltà nel raggiungere almeno tre **servizi essenziali**.

Posteitaliane

- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio *rating* di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400** – *Sustainable procurement*, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.
- Nel 2022 il **Sistema di Gestione Ambientale** certificato secondo la **ISO 14001:2015** è stato esteso a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti maggiore di 300.
- Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di **prevenzione delle frodi** attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la **Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)**, sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali.

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

Italia

- Nel 2021, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,5% del Pil, con un incremento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2020.
- Nel 2020, il **rapporto tra Aiuto Pubblico allo Sviluppo** (APS) e reddito nazionale lordo rimane stabile rispetto ai due anni precedenti (0,22%). Anche l'APS destinato ai Paesi meno sviluppati sul reddito nazionale lordo rimane invariato rispetto all'anno precedente (0,06%).
- Nel 2021, le **rimesse dei lavoratori immigrati in Italia** ammontano a circa 7,7 miliardi di euro, con una crescita del 14,3% rispetto al 2020. Nella media del periodo 2011-2020, il flusso delle rimesse in uscita è pari allo 0,36% del Pil, e nel 2021 raggiunge lo 0,44%.
- Nel 2021, gli **utenti regolari di Internet** (dai 16 ai 74 anni) sono l'80,2%. Di questi, il 34,1% utilizza internet per interagire *online* con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.

Posteitaliane

- Poste Italiane è parte di un ***network* di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, *UN Women*, il Salone CSR e molte altre.
- Poste Italiane tramite **PostePay** S.p.A. ha mantenuto gli accordi con **Open Fiber** e **TIM** per ampliare il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con nuovi **servizi *ultrabroadband*** in fibra ottica e per **ridurre il *digital divide* in Italia**.
- Nel 2022 **PostePay** ha lanciato il prodotto PosteCasa Ultraveloce Start, per il mercato ***ultrabroadband***.
- Nel 2023 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2,7 miliardi di euro di gettito fiscale**.

3. Evoluzione prevedibile della gestione

Nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli *shock* registrati negli ultimi anni, l'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato. Anche le stime preliminari 2023 per l'Italia mostrano un lieve aumento del PIL (+0,7%) rispetto al 2022. Dopo la crescita dei primi mesi del 2023, trainata dal settore manifatturiero, che ha beneficiato della discesa dei prezzi energetici e dell'allentamento delle "strozzature" lungo le catene di approvvigionamento, nel corso dei mesi successivi l'economia ha rallentato facendo registrare, nel secondo trimestre 2023, una flessione del PIL; tale fase di debolezza dell'attività economica italiana, estesa sia alla manifattura sia ai servizi, è proseguita anche nel corso del terzo e quarto trimestre.

Nel corso del 2023 si è registrata inoltre una progressiva riduzione dell'inflazione a seguito dell'orientamento più restrittivo della politica monetaria e del calo delle quotazioni delle materie prime energetiche; la discesa dell'inflazione si è estesa anche ai beni industriali non energetici e ai servizi.

Sul finire dell'anno 2023 e inizio del 2024 si è registrato un miglioramento del clima di fiducia di imprese e consumatori e, secondo le più recenti stime, tale *trend* proseguirà nel corso del 2024, congiuntamente alla riduzione dell'inflazione, mentre il PIL dovrebbe registrare per il 2024 una crescita contenuta e pari a +0,7% rispetto al 2023, sostanzialmente in linea a quella prevista per gli altri Paesi dell'Eurozona in uno scenario economico che continua a essere ancora dominato da incertezza elevata a causa del prolungamento delle tensioni geopolitiche e del rischio di un ulteriore crisi in Medio Oriente.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha registrato nel 2023 un nuovo record con un EBIT che si è attestato a 2,62 miliardi di euro centrando la *guidance* rivista al rialzo e comunicata alla comunità finanziaria nello scorso mese di novembre. A tale risultato ha contribuito, oltre alla crescita dei *business* in particolare dei comparti pagamenti e servizi finanziari, anche l'attenta disciplina sui costi. L'anno è stato contraddistinto dal raggiungimento, in anticipo rispetto alle previsioni, del *break even* della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e da una raccolta netta *retail* positiva, trainata da investimenti e comparto assicurativo, con quest'ultimo che continua a registrare *performance* superiori rispetto a quelle del mercato.

Le solide *performance* finanziarie e la maggiore visibilità e sostenibilità della generazione di liquidità e capitale hanno indotto il *management*, nel corso degli ultimi anni, a rivedere al rialzo il dividendo rispetto al *target* inizialmente fissato: il dividendo proposto per l'anno 2023 è di 0,8 euro ad azione, in crescita del 23% rispetto al valore del precedente esercizio. Dalla quotazione del 2015, è stata garantita una elevata e crescente remunerazione complessiva degli azionisti dell'Azienda con *performance* superiore ai valori registrati dal principale indice di Borsa Italiana.

Il 20 marzo 2024 sarà presentato al mercato il nuovo Piano Industriale 2024-2028, che mira alla trasformazione della logistica e a un'evoluzione del modello commerciale di servizio alla Clientela. In particolare, è confermato il proseguimento del percorso di trasformazione del Gruppo per divenire un operatore logistico completo, assicurando la sostenibilità finanziaria del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Rientrano in tale strategia: l'integrazione di Plurima, acquisita nel 2022, con l'obiettivo di crescere nel settore della logistica sanitaria e ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni, la *partnership* con DHL, per lo sviluppo del *business* internazionale, e la costituzione all'inizio del 2024, in *partnership* con un operatore specializzato del settore, di MLK Fresh, *joint venture* operativa nel servizio di corriere espresso per la consegna a domicilio di prodotti alimentari. Il Gruppo sarà impegnato inoltre nell'ulteriore rafforzamento della c.d. Logistica Integrata attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente.

Il nuovo modello di servizio mira a ottimizzare la copertura e la gestione dei clienti in logica omnicanale, indirizzando l'impegno dei consulenti in attività "relazionali" anziché "transazionali", generando valore per il Gruppo.

Rimarrà prioritaria l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei contesti di mercato e confermando la centralità del Risparmio Postale nell'offerta del Gruppo Poste Italiane. In ambito assicurativo, il Gruppo mira a sostenere la raccolta netta del comparto Vita e conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese grazie

sia all'offerta di nuovi prodotti, sia all'ampliamento della penetrazione nel comparto Protezione, anche con il collocamento di polizze su reti terze tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023.

Inoltre, beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless*, il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di luce e gas, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di PostePay.

Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli Uffici Postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando esperienze omnicanale. Da segnalare l'avvenuta integrazione, nel corso del 2023, delle prime funzionalità finanziarie nell'app Ufficio Postale, contestualmente rinominata in app Poste Italiane, che si arricchirà progressivamente di tutte le funzionalità delle app BancoPosta e Postepay, con l'obiettivo di sostituirle a tendere e di rappresentare il punto di accesso unico alla piattaforma "*phygital*" del Gruppo. Si conferma dunque l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato, integrato e sostenibile offrendo agli italiani una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Il Gruppo continuerà a far affidamento e a valorizzare le sue persone quale chiave di successo per l'implementazione del nuovo piano strategico; a tal fine sono già state avviate, in un clima costruttivo, le concertazioni per il rinnovo del CCNL scaduto a fine 2023.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo proseguirà nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese che coinvolge circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti, nei quali l'Ufficio Postale sarà trasformato nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione". È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO_2 e l'efficientamento degli immobili; continuerà inoltre la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali, nonché lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.

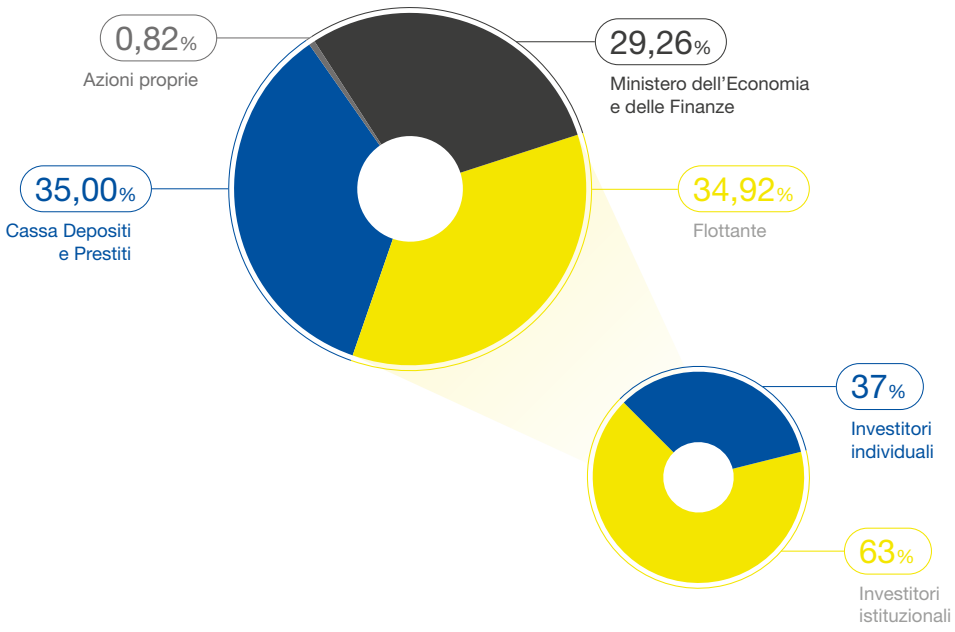
4. Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business*

IN QUESTO CAPITOLO:

- Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane
- La *Corporate Governance* di Poste Italiane
- Il modello di *business* di Poste Italiane
- Assetto societario del Gruppo
- Omnicanalità e settori di attività

4.1 Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane

4.1.1 Azionariato di Poste Italiane



Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2023 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. Il 33,9%[2] delle azioni possedute da investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 dicembre 2023, n. 1.295.434.202 risultano in circolazione.

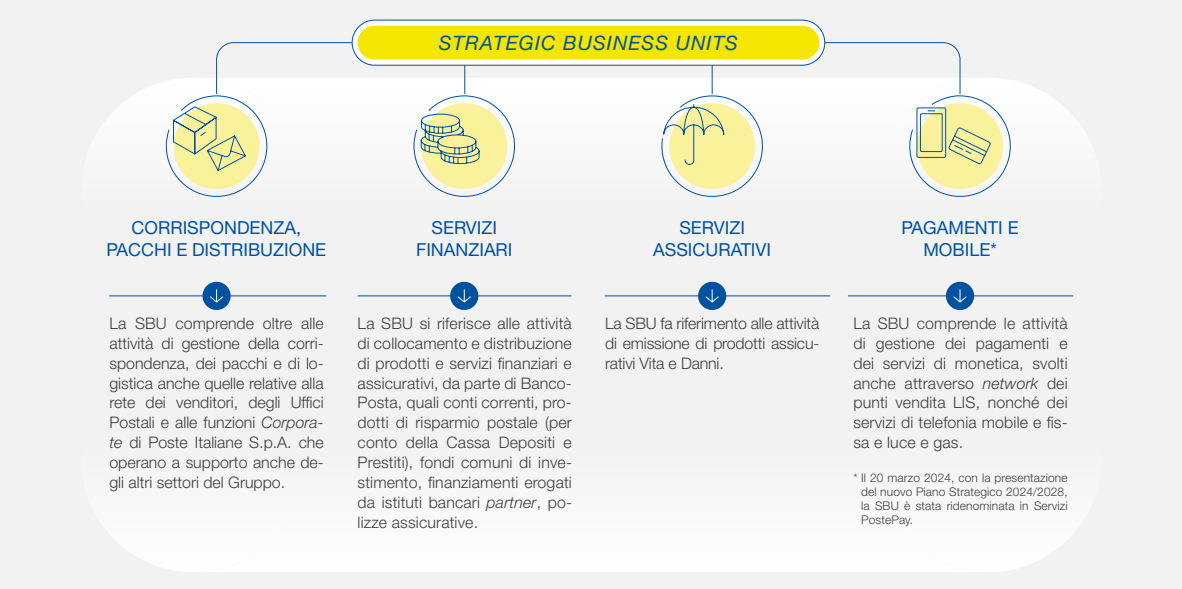
In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane dell'8 maggio 2023, finalizzata ad acquisire una provvista di azioni a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* (incluso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale) del Gruppo, in data 9 maggio 2023 è stato comunicato al mercato l'avvio di un programma di acquisto di azioni proprie nell'ambito del quale, tra il 10 maggio 2023 e il 31 maggio 2023, Poste Italiane ha acquistato n. 3.500.000 azioni proprie (pari allo 0,268% del capitale sociale), al prezzo medio di circa euro 9,7 per azione, per un controvalore complessivo di euro 33.984.897,83.

In seguito all'operazione, considerate anche le azioni proprie presenti in portafoglio derivanti da precedenti operazioni di riacquisto e la consegna ai beneficiari dei piani di incentivazione, Poste Italiane detiene al 31 dicembre 2023 n. 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817% del capitale sociale.

Il Consiglio dei ministri del 25 gennaio 2024 ha approvato, in esame preliminare, un provvedimento che regolamenta l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze nel capitale di Poste Italiane S.p.A., tale da mantenere una partecipazione dello Stato, anche indiretta, che assicuri il controllo pubblico.

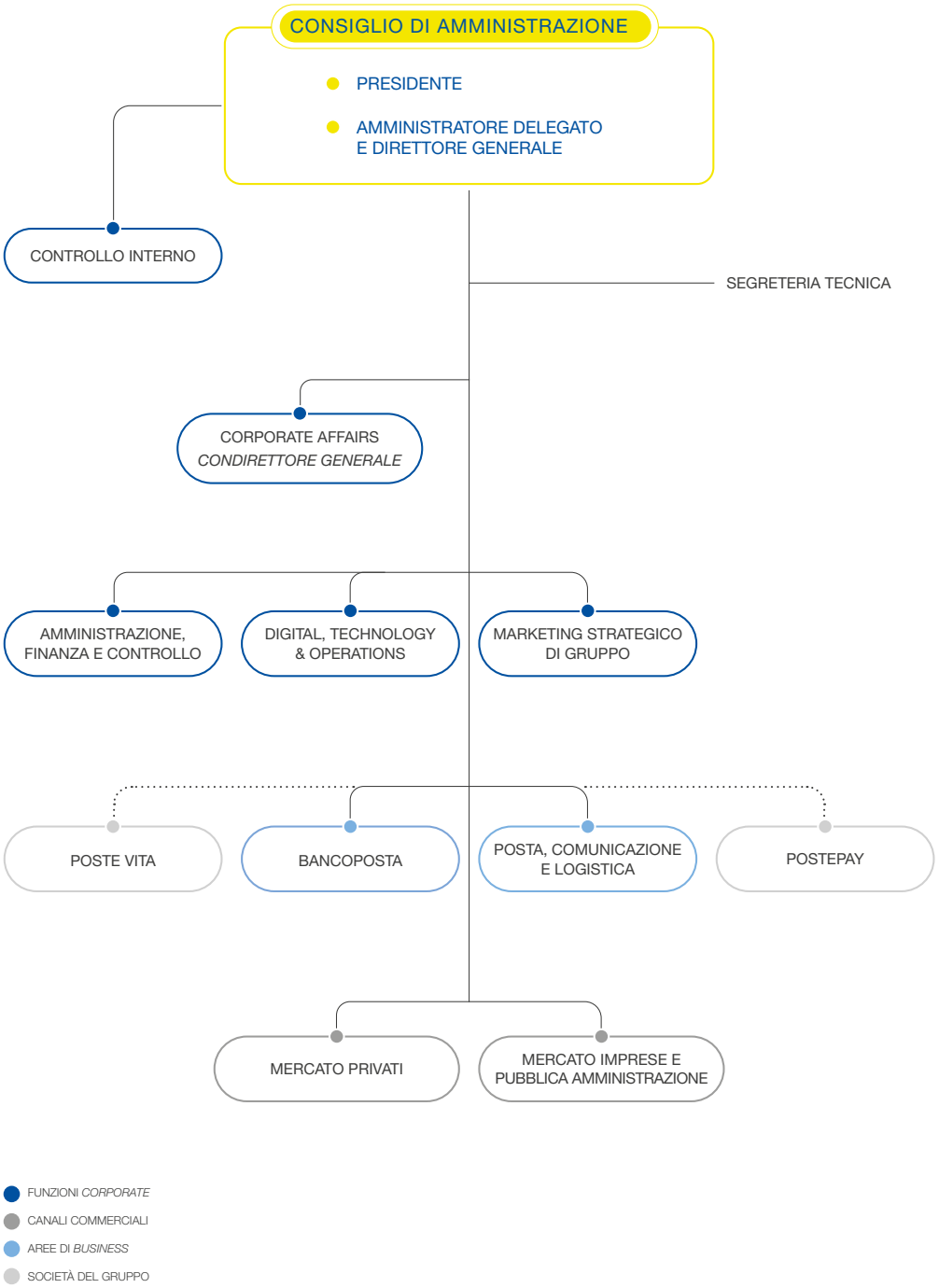
4.1.2 Struttura organizzativa di Poste Italiane

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Strategico, è rappresentata da quattro *Strategic Business Unit* (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Pagamenti e Mobile.



2. Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane.



Affidato a **LIS** il modello di sviluppo delle reti terze

L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **funzioni di *business***[3] specializzate sulle principali aree di offerta che presidiano i 4 settori di *business* del Gruppo e **due canali commerciali** deputati alla vendita dei prodotti/servizi, cui si affiancano **funzioni *corporate*** di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei **processi di *business***.

Nel corso del primo semestre 2023 è stato rivisto il modello di sviluppo delle reti terze affidandolo alla società **Lis Holding**, al fine di valorizzare le sinergie ed affrontare con maggior successo ed efficacia le richieste di mercato e le sfide future che caratterizzano il settore dei servizi commerciali. Ciò ha portato la modifica del presidio commerciale per la gestione dei canali *partner* in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**. Ulteriori interventi organizzativi hanno riguardato, nella funzione **BancoPosta**, il potenziamento delle attività di convalida e *data governance* in ambito *risk management* nonché le attività di analisi microfondata e della clientela per massimizzare il valore del cliente e le azioni/campagne commerciali.

In ambito **Posta, Comunicazione e Logistica**, nel mese di luglio, è stata creata la funzione *Transformation Governance* al fine di favorire e accelerare il processo di trasformazione verso il ruolo di operatore logistico "a 360 gradi".

Nel mese di settembre 2023, in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione** sono state create due Aree di Vendita dedicate rispettivamente all'offerta dei prodotti e servizi di corriere espresso e pacchi, nonché allo sviluppo commerciale delle soluzioni di logistica integrata e della vendita indiretta Corriere Espresso e Pacchi.

Successivamente, per garantire un miglior presidio commerciale dei nuovi *business*, si è provveduto a costituire due funzioni commerciali specializzate su logistica sanitaria e soluzioni digitali.

Nel mese di novembre 2023, per accelerare il percorso di trasformazione del Gruppo e affermarsi come operatore logistico "a 360 gradi", è stato introdotto in ambito **Posta, Comunicazione e Logistica** un modello organizzativo a matrice che prevede:

- Responsabili di *Business*, che rispondono complessivamente del raggiungimento dei risultati economici, operativi e di qualità di ciascuno dei quattro *business* presidiati – *Corrispondenza, Corriere Espresso e Pacchi, Internazionale e Logistica Integrata* – avvalendosi delle *operations* svolte sia in ambito Posta, Comunicazione e Logistica della capogruppo, che nelle società del Gruppo in perimetro e indirizzando le azioni necessarie per la risoluzione/prevenzione di criticità, nonché per l'individuazione di eventuali opportunità di revisione del *business* e relativo processo;
- Responsabili di Processo, ovvero le funzioni che governano, in maniera trasversale, specifiche fasi del processo di creazione del valore (quali a titolo esemplificativo, le funzioni *Marketing*, Qualità, ecc.).

A gennaio 2024, considerando l'importante ruolo ricoperto dal *business* logistico nella strategia complessiva e la trasformazione necessaria a fronteggiare le continue e profonde evoluzioni del relativo mercato, è stata costituita la funzione **Strategia della Logistica di Gruppo** e si è provveduto a rafforzare ulteriormente le leve in capo alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica per sviluppare, da un lato, il *business* della logistica integrata e presidiare, dall'altro, le attività di ingegneria del *network*, dei processi e dell'offerta nonché la qualità del servizio.

Infine, si segnala che a febbraio 2024 si è reso opportuno un adeguamento della struttura organizzativa dell'Azienda attraverso una **redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario** al fine di renderla ancora più rispondente alla corrente operatività e conseguire con sempre maggiore efficacia gli sfidanti obiettivi del nuovo piano strategico.

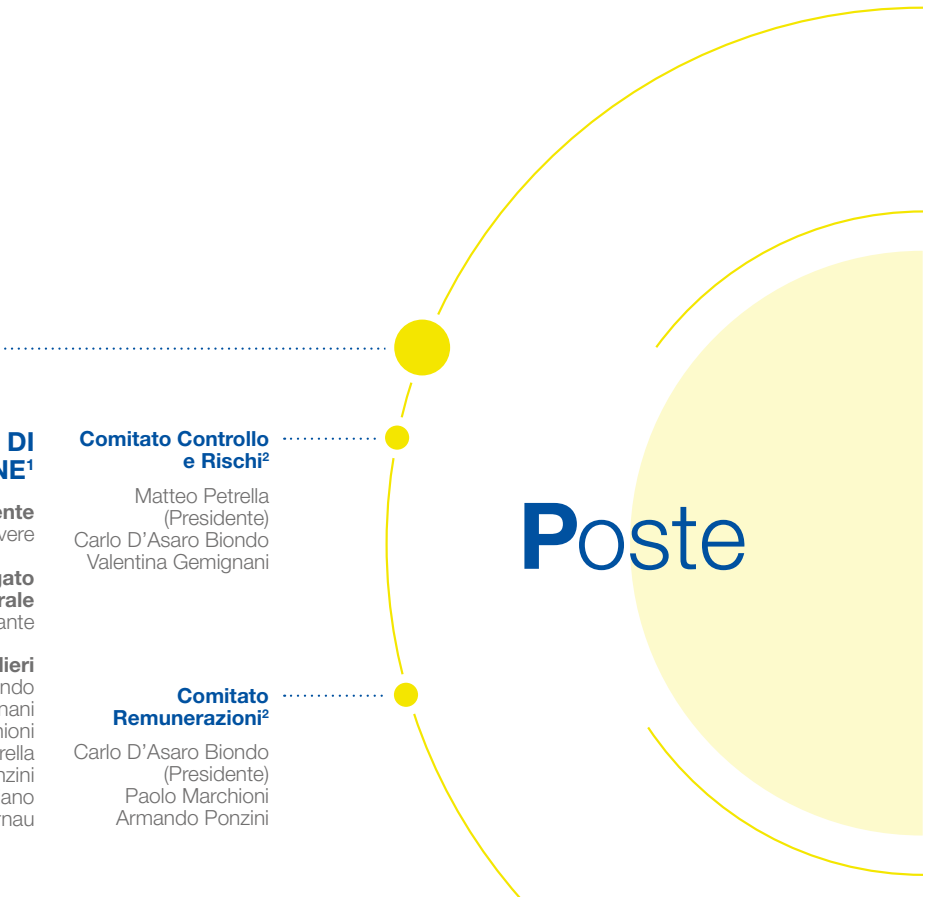
3. Si tratta di Posta, Comunicazione e Logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale e BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Le altre due aree di *business* sono presidiate da PostePay per l'offerta pagamenti, telefonia e servizi di vendita Energia e dal Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa.

Si è provveduto, pertanto, a concentrare sull'**Amministratore Delegato** lo **sviluppo strategico** e **l'elaborazione delle strategie aziendali** con particolare riferimento ai ***business* "vigilati**" e ad affidare la **gestione dei *business* industriali del Gruppo** alla figura del **Direttore Generale**, a suo diretto riporto, con la responsabilità di sovraintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative (ad eccezione della funzione Controllo Interno, della funzione BancoPosta e dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica).

L'Amministratore Delegato presiede inoltre il **Comitato Prodotti di Gruppo** (istituito alla fine dell'esercizio 2022) il quale esprime pareri di natura consultiva in merito al lancio di nuovi prodotti/servizi e di varianti di quelli esistenti. Sono membri del Comitato inoltre il Direttore Generale, il responsabile di Amministrazione, Finanza e Controllo, il responsabile Digital, Technology & Operations e il Responsabile Marketing Strategico di Gruppo.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

4.2 La *Corporate Governance* di Poste Italiane DNF



1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria l'8 maggio 2023 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025. Il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco **Direttore Generale**, già Condirettore Generale. Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.
2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 30 maggio 2023.

3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020. Con decorrenza 1° gennaio 2024 la Corte dei Conti ha assegnato l'incarico a Francesco Targia.
7. Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2020-2028, con delibera dell'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019. L'incarico a Deloitte&Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

Nuovo Codice di *Corporate Governance* in vigore dal 1° gennaio 2021

L'assetto di *Corporate Governance* riflette 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, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Il modello di *governance* adottato è di tipo 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 ha il compito di nominare e revocare 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 e deliberare in merito all›andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2023 si è riunito 12 volte. Dei nove membri del Consiglio sette sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF, dallo Statuto sociale, nonché dal nuovo Codice di *Corporate Governance*. Di questi ultimi un amministratore è privo dei requisiti di indipendenza soltanto ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. i), n. 2, del DM 169/2020, (recante il regolamento c.d. "*fit & proper*" degli esponenti bancari, applicabile alla Società in ragione della attività di BancoPosta condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta).

5 Comitati endoconsiliari con funzioni propositive e consultive

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 linea con le indicazioni previste dal Codice di *Corporate Governance* e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, cinque Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato Sostenibilità e il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

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 dell'8 maggio 2023.

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 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 **Consiglio di Amministrazione**, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco Direttore Generale, già Condirettore Generale. Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

Da tale data, al Direttore Generale – che è a riporto dell'Amministratore Delegato – riportano tutte le strutture organizzative ad eccezione: (i) della Funzione Controllo Interno; (ii) della istituenda funzione aziendale dedicata allo sviluppo internazionale delle attività del Gruppo Poste Italiane, posta a riporto del Consiglio di Amministrazione; (iii) del Patrimonio Destinato BancoPosta, e quindi l'intera Funzione BancoPosta, che rimane a riporto dell'Amministratore Delegato; (iv) dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica, che continuano a fare riferimento all'Amministratore Delegato.

Il **Collegio Sindacale** è costituito da 3 membri effettivi e 3 membri supplenti. Ha il compito di vigilare 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 è riunito 37 volte di cui n. 10 volte in forma congiunta al Comitato Controllo e Rischi.

L'**Organismo di Vigilanza** 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 2020-2028 alla società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. per tutto il Gruppo. Il suddetto incarico è stato attribuito ai sensi del D.Lgs. 39/2010 di attuazione della direttiva 2006/43/CE e del Regolamento Europeo 537/2014 relativo agli enti di interesse pubblico e all'attività di revisione sugli enti di interesse pubblico, in vigore dal 17 giugno 2016.

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" richiamato nella **Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta**, a cui si rimanda.

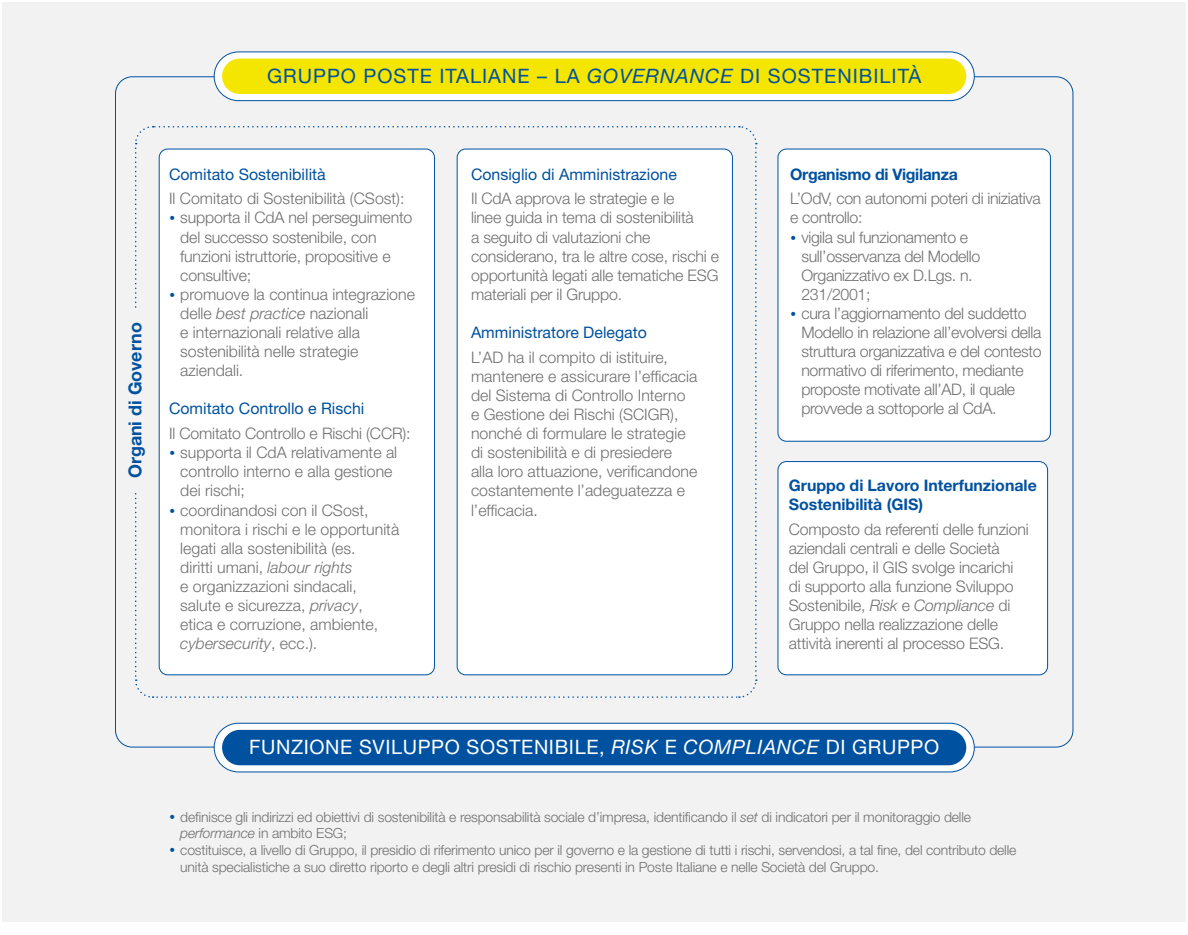
Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014 delle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, Poste Italiane, nell'esercizio dell'attività finanziaria presso il pubblico, è equiparabile – ai fini dell'applicazione delle disposizioni sul governo societario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

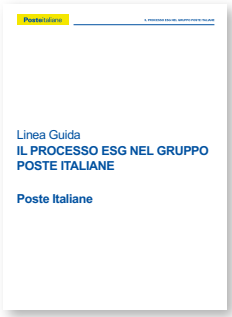
Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rimanda al citato documento "*Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari – esercizio 2023*".

La *Governance* di Sostenibilità

La sostenibilità è una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un *driver* fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo. Con questa consapevolezza, Poste Italiane negli anni ha intrapreso un importante percorso di sviluppo della propria strategia di *business*, integrandola in maniera strutturale con i principi *Environmental, Social and Governance* (ESG) e orientando gli sforzi del Gruppo verso la creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* e al consolidamento della propria reputazione. Per Poste Italiane essere sostenibili significa, dunque, definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrare queste ultime in maniera trasversale negli obiettivi strategici definiti all'interno dei piani di *business*.

Il Gruppo ha adottato una strategia di sostenibilità che mette a sistema una *Governance* in ambito ESG, un insieme di politiche e linee guida di sostenibilità, parte del corpus normativo aziendale (dove si individuano princìpi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per l'Azienda e per gli *stakeholder*) e un Piano Strategico ESG, ossia un complesso di obiettivi di sostenibilità che contribuisce al benessere del Paese e che garantisce a Poste Italiane di essere allineata ai più ambiziosi obiettivi comuni definiti a livello mondiale nell'ambito della sostenibilità. Tale strategia permette al Gruppo di andare ben oltre gli attuali obblighi normativi e di ricoprire un ruolo centrale nella creazione di valore sostenibile per la comunità.





In tale contesto, Poste Italiane ha adottato La Linea Guida "Il Processo ESG nel Gruppo Poste Italiane" che descrive il funzionamento del processo di gestione e integrazione dei principi ESG nell'ambito del Gruppo attraverso l'integrazione trasversale, uniforme e coerente dei principi alla base del concetto di sostenibilità alle diverse attività aziendali e il coinvolgimento permanente, trasparente e proattivo degli *stakeholder*.

La citata Linea Guida è stata aggiornata nel luglio 2022 al fine di allineare il documento alle principali *leading practice* in materia e al nuovo assetto organizzativo della Società.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

4.3 Il modello di *business* di Poste Italiane DNF

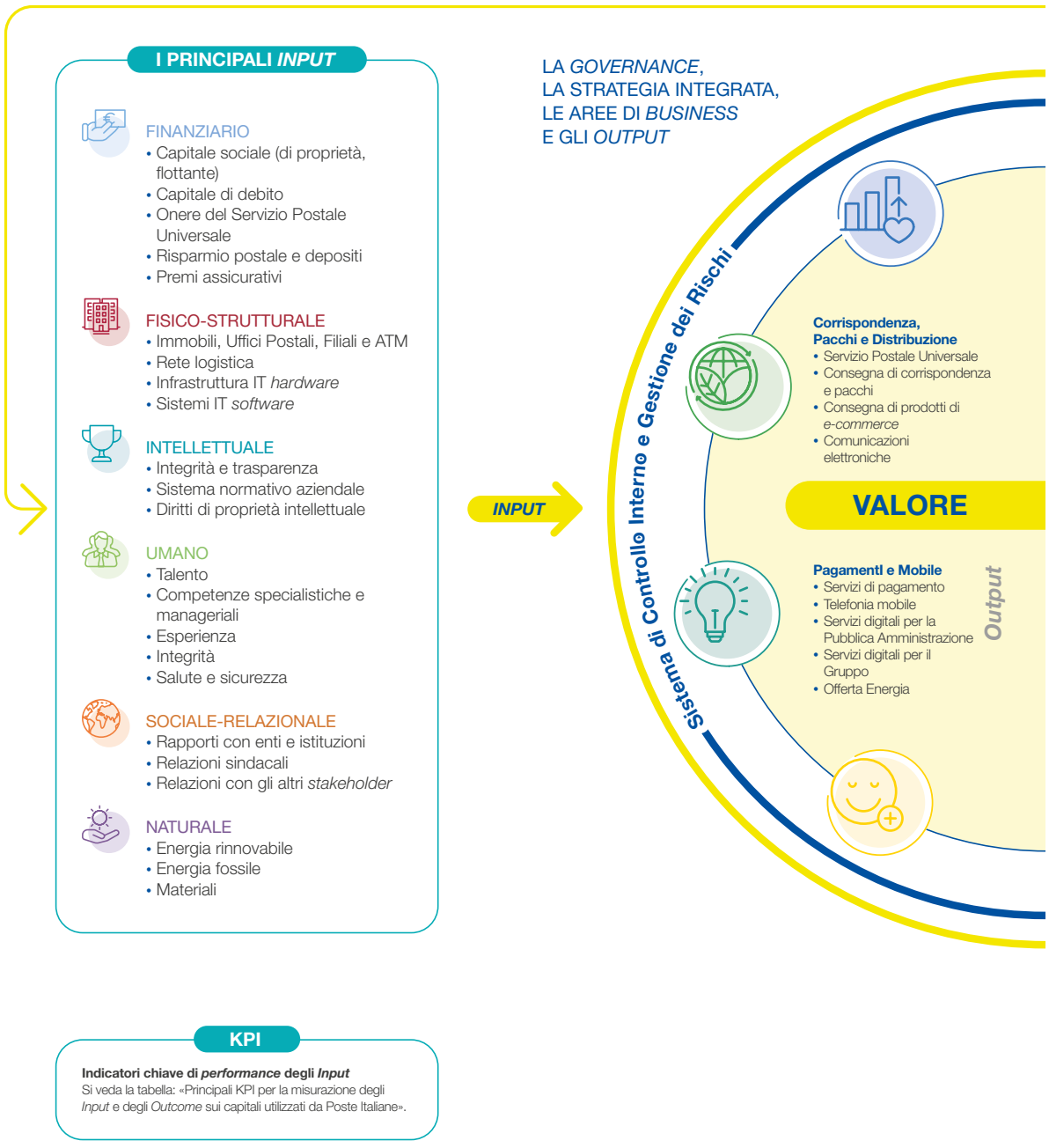
Il *Purpose* di Poste Italiane

Grazie alla sua capillarità sul territorio italiano, anche nel 2023 Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale per lo sviluppo socio economico del Paese, confermando la sua centralità nel supporto alla comunità e al territorio. Operando in un contesto mutevole e costantemente influenzato da eventi esterni, il Gruppo ha saputo dimostrare la propria resilienza, nel pieno svolgimento delle sue attività. Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati, Poste Italiane ha collaborato con le Istituzioni, supportando sia la Pubblica Amministrazione che i piccoli comuni, contribuendo alla transizione digitale e sostenibile del Paese.

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

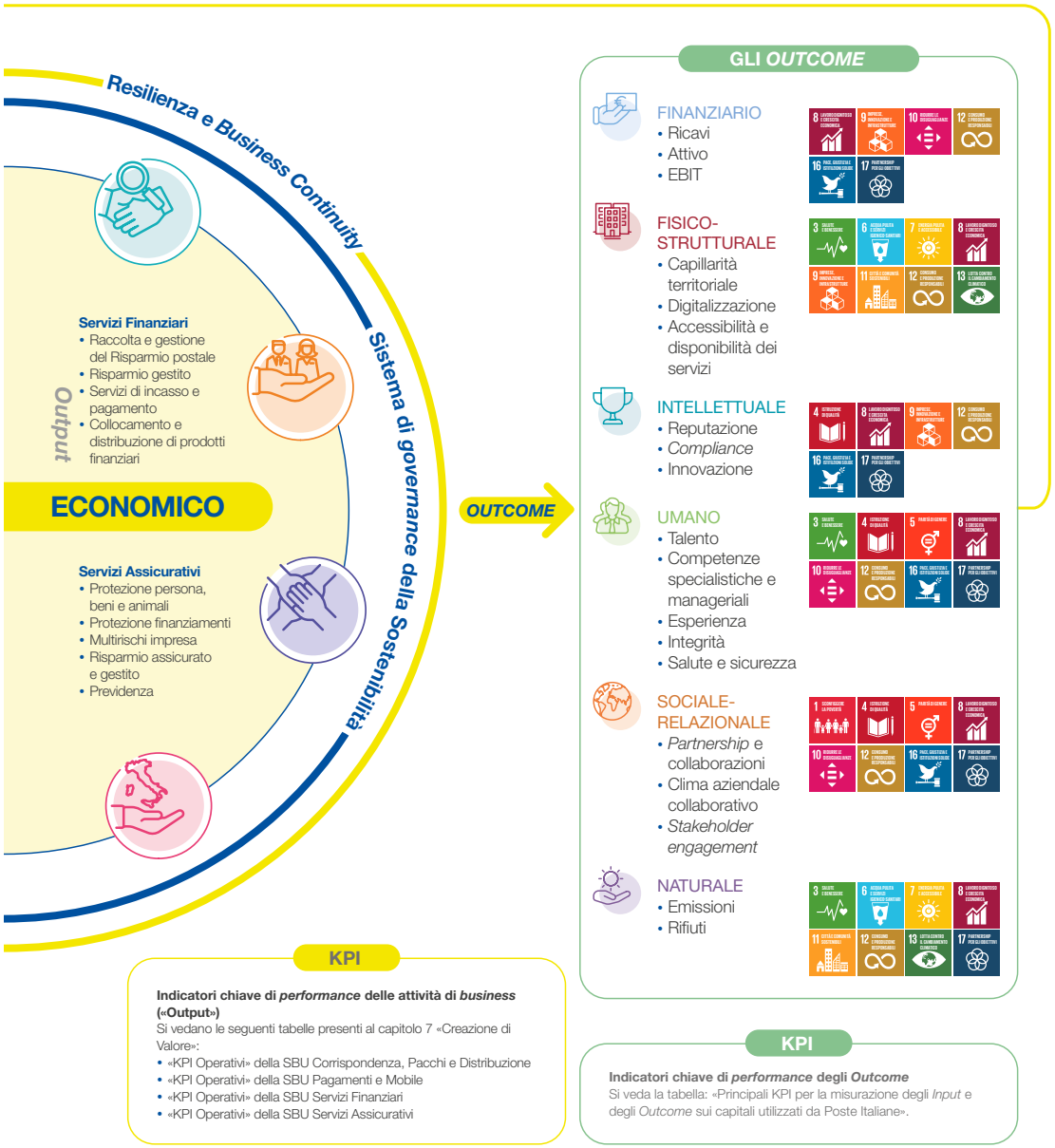
La figura riportata di seguito illustra il modello di business di Poste Italiane, caratterizzato dall'interazione tra strategia, processo di creazione di valore e forme di capitale finanziario e non-finanziario.

Processo di creazione del valore in Poste Italiane



KPI

Indicatori chiave di *performance* degli *Input*
Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli *Input* e degli *Outcome* sui capitali utilizzati da Poste Italiane».


Resilienza e Business Continuity
Sistema di governance della Sostenibilità
Output
Servizi Finanziari
• Raccolta e gestione del Risparmio postale
• Risparmio gestito
• Servizi di incasso e pagamento
• Collocamento e distribuzione di prodotti finanziari
ECONOMICO
Servizi Assicurativi
• Protezione persona, beni e animali
• Protezione finanziamenti
• Multirischi impresa
• Risparmio assicurato e gestito
• Previdenza
OUTCOME
GLI OUTCOME
FINANZIARIO
• Ricavi
• Attivo
• EBIT
FISICO-STRUTTURALE
• Capillarità territoriale
• Digitalizzazione
• Accessibilità e disponibilità dei servizi
INTELLETTUALE
• Reputazione
• Compliance
• Innovazione
UMANO
• Talento
• Competenze specialistiche e manageriali
• Esperienza
• Integrità
• Salute e sicurezza
SOCIALE-RELAZIONALE
• Partnership e collaborazioni
• Clima aziendale collaborativo
• Stakeholder engagement
NATURALE
• Emissioni
• Rifiuti
KPI
Indicatori chiave di performance delle attività di business («Output»)
Si vedano le seguenti tabelle presenti al capitolo 7 «Creazione di Valore»:
• «KPI Operativi» della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
• «KPI Operativi» della SBU Pagamenti e Mobile
• «KPI Operativi» della SBU Servizi Finanziari
• «KPI Operativi» della SBU Servizi Assicurativi
KPI
Indicatori chiave di performance degli Outcome
Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli Input e degli Outcome sui capitali utilizzati da Poste Italiane».

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

Il *business* del Gruppo Poste Italiane è fondato su capitali di tipo eterogeneo caratterizzati da una propria identità e determinate qualità. Tale caratteristica ne rende possibile sia l'analisi specifica che la misurazione attraverso indicatori di *performance*. Le peculiarità di ogni capitale, inclusi i riferimenti ai paragrafi del presente documento in cui ne viene fornita una più ampia descrizione, sono descritte nella seguente tabella.

PRINCIPALI KPI PER LA MISURAZIONE DEGLI *INPUT* E DEGLI *OUTCOME* SUI CAPITALI UTILIZZATI DA POSTE ITALIANE

CAPITALE & DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
FINANZIARIO • Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie	***INPUT*:** • Risorse del piano di continuità del *business* • Patrimonio netto e passivo ***OUTCOME*:** • GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto • FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	• Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Tavole degli indicatori
FISICO-STRUTTURALE • Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia	***INPUT*:** • Dati sulla flotta aziendale • Dati sulla flotta per il trasporto aereo • GRI 2-7 Capillarità sul territorio ***OUTCOME*:** • Numeri dei servizi digitali offerti • Numeri dei contatti gestiti • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti	• Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori
INTELLETTUALE • Proprietà intellettuale, sistema procedurale/ organizzativo, reputazione	***INPUT*:** • Risorse del piano di continuità del *business* • GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • GRI 207-1 Approccio alla fiscalità ***OUTCOME*:** • GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • GRI 418 *Privacy* dei clienti • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Pratiche anti-concorrenziali • GRI 415-1 Contributi politici	• Lavorare con trasparenza e integrità • *Cybersecurity*, Sicurezza Informatica e *Privacy* • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori

CAPITALE & DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
UMANO • Conoscenze e competenze del personale	***INPUT*:** • GRI 2-7 Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere • GRI 2-8 Numero di lavoratori non dipendenti per tipologia di contratto e genere • GRI 401 Occupazione • GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro • GRI 404 Formazione e istruzione • GRI 405 Diversità e Pari opportunità • GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani • Numero dei partecipanti ai programmi di sviluppo • Numero di ore di formazione medie annue per dipendente • Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti ***OUTCOME*:** • Evoluzione del personale (*turnover* dei dipendenti) • GRI 403-9 Infortuni sul lavoro • Diversità • Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro • Contenziosi	• Lavorare con trasparenza e integrità • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Salute e sicurezza sul lavoro • Formazione e sviluppo del personale • *Welfare* e benessere del personale • Tavole degli indicatori
SOCIALE-RELAZIONALE • *Partnership* e relazioni con gli *stakeholder*	***INPUT*:** • Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS • GRI 402 Relazioni tra lavoratori e *management* • GRI 203-1 Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali ***OUTCOME*:** • Numero contatti gestiti • Soddisfazione dei clienti • GRI 203 Impatti economici indiretti • Qualità del Servizio postale universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Reclami mensili • Conciliazioni • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • FS14 Gli ATM per l'inclusione • FS14 Uffici Postali per l'integrazione culturale	• Tutela dei diritti umani in Azienda • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Relazioni con le parti sociali • Inclusione finanziaria • Qualità e *Customer experience* • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tavole degli indicatori
NATURALE • Risorse naturali e servizi dell'ecosistema	***INPUT*:** • GRI 301 Materiali • GRI 302 Energia • GRI 303 Acqua e scarichi idrici • Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali ***OUTCOME*:** • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business*	• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Tavole degli indicatori

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane, costruito su 8 Pilastri correlati ai 18 temi rilevanti, identificati attraverso il processo di analisi di materialità successivamente descritto nel Capitolo 5 "Strategia", è funzionale alla promozione di una *disclosure* completa ed efficace delle *performance* dell'Azienda.

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	16	• GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti • GRI 205 Anticorruzione • GRI 207 Imposte • GRI 415 Politica pubblica	INTELLETTUALE FINANZIARIO
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	12	• Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali	NATURALE FINANZIARIO
		12	• Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali	UMANO SOCIALE-RELAZIONALE FINANZIARIO
		8 12	• GRI 301 Materiali	NATURALE FISICO-STRUTTURALE
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	4	• GRI 404 Formazione e istruzione	INTELLETTUALE UMANO
	Welfare e benessere del personale	5 8	• GRI 2-7 Dipendenti • GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti • GRI 401 Occupazione	UMANO
	Relazioni con le parti sociali	8	• GRI 2-30 Contratti collettivi • GRI 402 Relazioni tra lavoratori e *management*	SOCIALE-RELAZIONALE
	Salute e sicurezza sul lavoro	3 8	• GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	UMANO

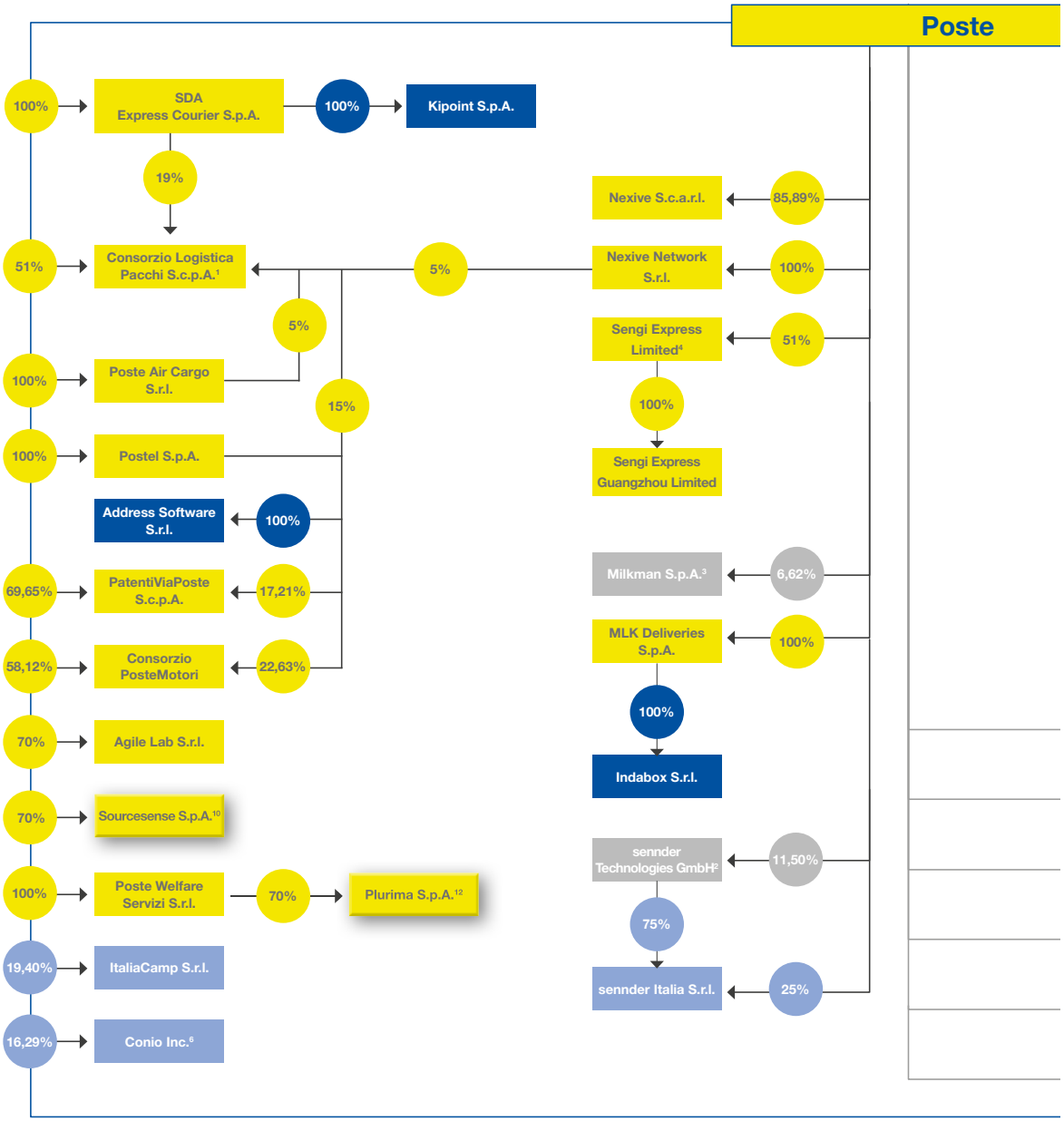
PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	10, 5	• GRI 405 Diversità e pari opportunità	UMANO, SOCIALE-RELAZIONALE
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	4	• GRI 404 Formazione e istruzione	
VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	1, 8, 10, 11	• GRI 203 Impatti economici indiretti	FISICO-STRUTTURALE, SOCIALE-RELAZIONALE
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	16	• Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche	SOCIALE-RELAZIONALE
	Inclusione finanziaria	10	• Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni	SOCIALE-RELAZIONALE, FINANZIARIO, FISICO-STRUTTURALE

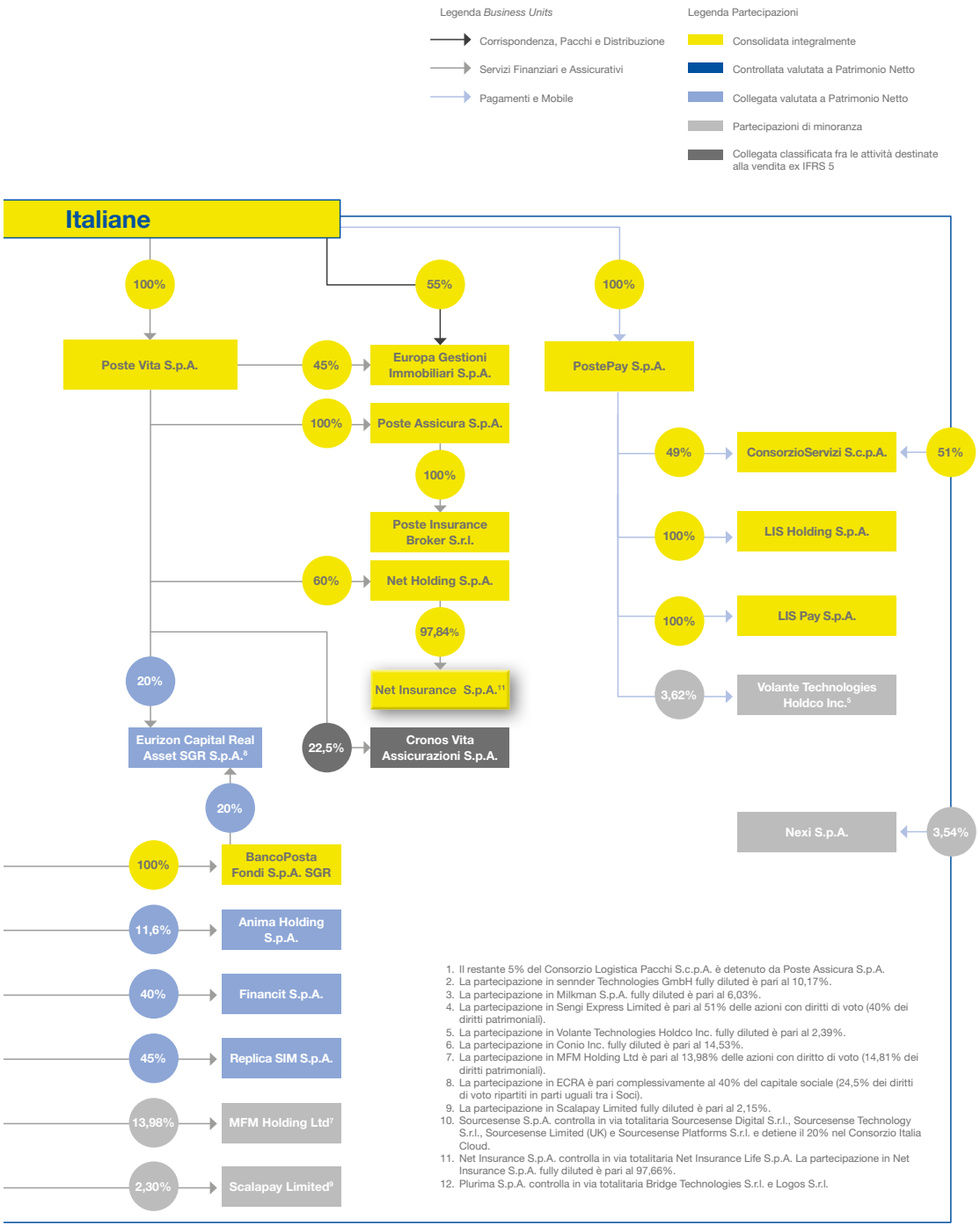
PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
TRANSIZIONE *GREEN*	Impatti ambientali della logistica	3, 7, 11, 12, 13	• GRI 302 Energia • GRI 305 Emissioni	
	Impatti ambientali degli immobili	7, 11, 12, 13	• GRI 302 Energia	FISICO-STRUTTURALE NATURALE
		3, 6, 12	• GRI 303 Acqua e scarichi idrici • GRI 306 Rifiuti	
		3, 11, 12, 13	• GRI 305 Emissioni	

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e *Customer experience*	12	• Qualità del Servizio Universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Soddisfazione dei clienti • Conciliazioni	SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE FINANZIARIO
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	16	• GRI 418 *Privacy* dei clienti	FISICO-STRUTTURALE
INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	8 9	• Numero dei servizi digitali offerti • Numero delle transazioni digitali	INTELLETTUALE FISICO-STRUTTURALE FINANZIARIO
FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	8 17	• FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a screening negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali • Prodotti e servizi ESG legati ad attività di *Asset Management*	SOCIALE-RELAZIONALE FINANZIARIO UMANO INTELLETTUALE NATURALE
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			

4.4 Assetto societario del Gruppo

Il Gruppo possiede al 31 dicembre 2023, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 51 società e consorzi, di cui 33 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 8 sono collegate e valutate a patrimonio netto, 1 è collegata e classificata fra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5 e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.





1. Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
2. La partecipazione in sennder Technologies GmbH fully diluted è pari al 10,17%.
3. La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,03%.
4. La partecipazione in Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali).
5. La partecipazione in Volante Technologies Holdco Inc. fully diluted è pari al 2,39%.
6. La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,53%.
7. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 13,98% delle azioni con diritto di voto (14,81% dei diritti patrimoniali).
8. La partecipazione in ECRA è pari complessivamente al 40% del capitale sociale (24,5% dei diritti di voto ripartiti in parti uguali tra i Soci).
9. La partecipazione in Scalapay Limited fully diluted è pari al 2,15%.
10. Sourcesense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Limited (UK) e Sourcesense Platforms S.r.l. e detiene il 20% nel Consorzio Italia Cloud.
11. Net Insurance S.p.A. controlla in via totalitaria Net Insurance Life S.p.A. La partecipazione in Net Insurance S.p.A. fully diluted è pari al 97,66%.
12. Plurima S.p.A. controlla in via totalitaria Bridge Technologies S.r.l. e Logos S.r.l.

APPROFONDIMENTO
A PAG. 66

La seguente tabella descrive le attività delle società del Gruppo collocandole all'interno delle rispettive *Business Unit*, descritte all'interno del paragrafo "Omnicanalità e settori di attività" al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

SDA EXPRESS COURIER S.P.A.
Società del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici in ambito Corriere Espresso relativamente all'offerta Pacchi a *brand* Poste Italiane. Offre altresì servizi logistici dedicati con soluzioni customizzate di logistica integrata.

POSTEL S.P.A.
Società che opera nel settore delle comunicazioni di *business* principalmente orientata ad aziende e alla Pubblica Amministrazione, a cui fornisce una suite completa di servizi a partire dalla stampa, il *delivery*, la gestione elettronica documentale (GED), fino a soluzioni integrate di *Data Driven Marketing*.

ADDRESS SOFTWARE S.R.L.
Società che sviluppa, per Postel S.p.A. e per Poste Italiane S.p.A., pacchetti *software* applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, *data cleaning* e *geomarketing*). Dal mese di gennaio 2024 Poste Italiane S.p.A. detiene il 100% della società ed è stato avviato il processo di *insourcing* della società in Poste Italiane S.p.A. mediante fusione per incorporazione.

POSTE AIR CARGO S.R.L.
Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, *cargo-courier* e assicura, come *provider* unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.

MILK DELIVERIES S.P.A.
Società che svolge attività di consegna a domicilio per l'*e-commerce* tramite servizi di *delivery* innovativi e tecnologicamente evoluti, quali *Scheduled Delivery* (consegna programmata) che premette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e Same Day (stesso giorno in cui si effettua l'acquisto) e di disporre di un dettagliato servizio di tracciatura. La Società utilizza in licenza esclusiva la tecnologia di Milkman S.p.A. Il 31 gennaio 2024 la società ha formalizzato la *partnership* con Mazzocco S.r.l. mediante la costituzione del veicolo MLK Fresh S.r.l., con il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili.

POSTE WELFARE SERVIZI S.R.L.
Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e *welfare* del Gruppo Poste Vita. A seguito della cessione nel mese di gennaio 2022 da parte di Poste Vita in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in Poste Welfare Servizi, la stessa, a partire dal 2022, è ricompresa all'interno della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

PLURIMA S.P.A.
Società che opera nell'ambito della logistica sanitaria e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Controlla in via totalitaria **Bridge Technologies S.r.l.** e **Logos S.r.l.**

NEXIVE NETWORK S.R.L.
Operating Company che, dal 1° ottobre 2021, svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, costituita da partner esterni di Nexive, impiegata a supporto della fase di "*last mile*" del processo di consegna di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni di Poste Italiane.

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.P.A. Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite).

NEXIVE S.C.A.R.L. Società consortile che coordina le attività dei consorziati per le attività di recapito postale prevalentemente per i clienti della Pubblica Amministrazione, aggiudicate mediante la partecipazione a gare pubbliche.

SOURCESENSE S.P.A. Sourcesense, società che opera nel settore IT in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*. Controlla in via totalitaria **Sourcesense Digital S.r.l.**, **Sourcesense Technology S.r.l.**, **Sourcesense Limited (UK)**, **Sourcesense Platforms S.r.l.** e il 20% del Consorzio Italia Cloud.

AGILE LAB S.R.L. Società specializzata nel *Data Management*, con un'offerta di soluzioni tecnologiche su misura che sfruttano l'intelligenza artificiale, nonché servizi di rivendita di prodotti *software open source* sviluppati dai partner tecnologici. A decorrere dal 1° dicembre 2023 ha avuto efficacia la fusione delle società del gruppo Agile in Agile Lab S.r.l.

PATENTIVIAPOSTE S.C.P.A. Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione. Le attività oggetto del contratto sono terminate nel corso del 2022 ad esclusione del servizio di Recapito patenti prorogato al 30 giugno 2023. A partire dal mese di novembre 2023 tale servizio è stato aggiudicato a Poste Italiane S.p.A.; la controllata garantirà la conclusione di alcune lavorazioni.

CONSORZIO POSTEMOTORI Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, ecc.). Come previsto dal Contratto di affidamento prot. 5266 del 13 luglio 2021 le attività oggetto dello stesso si sono concluse il 31 marzo 2022, tuttavia risultano in essere attività in attesa di evoluzione.

SENGI EXPRESS LIMITED Società con sede in Hong Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per gli attori dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell'*e-commerce* cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo *merchant*, con soluzioni commerciali competitive per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

SENGI EXPRESS GUANGZHOU LIMITED Società, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al *business* (*operation*, servizi IT, *back office*, servizi amministrativi, ecc.).

CONSORZIO LOGISTICA PACCHI S.C.P.A. Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel, Poste Air Cargo, Poste Assicura e Nexive Network) nel trasporto terrestre e aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, *e-commerce*, *marketing* e *telemarketing*.

INDABOX S.R.L. Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via web offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati online presso pubblici esercizi convenzionati.

KIPOINT S.P.A. Società che offre, attraverso la rete dei negozi in *franchising*, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, imballaggio e confezionamento. Kipoint è anche Punto Poste ed Indabox. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.

SENNDER ITALIA S.R.L. La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di *business* si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.

ITALIACAMP S.R.L. Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.

CONIO INC. Società americana che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, *bitcoin*).

SERVIZI FINANZIARI

PATRIMONIO DESTINATO BANCOPOSTA L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo. In data 1° ottobre 2018, l'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

In data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "*Ramo Debit*" al fine di conferire quest'ultimo in favore di PostePay S.p.A. con efficacia 1 ottobre 2021.

BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR Società di gestione del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di *fondi comuni di investimento*, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

REPLICA SIM S.P.A. Società di intermediazione mobiliare, opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di investimento.

FINANCIT S.P.A. Società, facente parte del Gruppo BNP Paribas, che opera nel settore del credito assistito dalla *cessione del quinto* dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ") e delegazione di pagamento.

EURIZON CAPITAL REAL ASSET SGR S.P.A. Società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale, si occupa dell'istituzione e della gestione di Fondi di Investimento Alternativi (FIA) per clienti *private* e istituzionali.

ANIMA HOLDING S.P.A. *Holding* di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.

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

SCALAPAY LIMITED Società che opera in diversi paesi europei nel mercato *Buy Now Pay Later* ("BNPL") sui canali *online* e fisici, permettendo ai clienti finali di pagare un prodotto/servizio in tre rate mensili senza interessi.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

SERVIZI ASSICURATIVI

POSTE VITA S.P.A. — Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.

POSTE ASSICURA S.P.A. — Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).

POSTE INSURANCE BROKER S.R.L. — Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.

NET HOLDING S.P.A. — Società holding che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni costituita per l'operazione di acquisizione di Net Insurance S.p.A.

NET INSURANCE S.P.A. — Compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione, alla protezione e all'*insurtech* grazie ad accordi con *partner* tecnologici; controlla in via totalitaria Net Insurance Life S.p.A., Compagnia di assicurazione attiva nei rami vita che offre principalmente coperture assicurative connesse e strumentali ai prodotti danni offerti dalla controllante Net Insurance S.p.A.

CRONOS VITA ASSICURAZIONI S.P.A. — Veicolo societario costituito nel mese di agosto 2023 per portare a termine l'operazione di salvataggio di Eurovita. Nel mese di ottobre 2023 Cronos Vita S.p.A. ha modificato la denominazione sociale in Cronos Vita Assicurazioni S.p.A. a seguito della variazione dell'oggetto sociale che prevede ora l'esercizio delle assicurazioni private nonché la gestione delle forme di previdenza complementare.

PAGAMENTI E MOBILE

POSTEPAY S.P.A. — Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) con il brand PosteMobile e servizi di vendita di Energia (luce e gas) attraverso il servizio Poste Energia.

LIS HOLDING S.P.A. — Società che opera nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità offrendo servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e vouchers ed altre soluzioni per esercenti ed imprese. A decorrere dal 31 dicembre 2023 è divenuta efficace la scissione parziale di Lis Holding S.p.A. con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria di Lis Pay S.p.A. in favore di PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL.

LIS PAY S.P.A. — Istituto di moneta elettronica che eroga servizi di pagamento e di moneta elettronica attraverso la rete PUNTOLIS, controllato in via totalitaria da PostePay S.p.A.

CONSORZIOSERVIZI S.C.P.A. — Consorzio per la fornitura dei servizi di telefonia mobile, servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane, nonchè, a partire dal 1° luglio 2023, del servizio di fornitura di gas naturale a favore di Poste Italiane S.p.A.

VOLANTE TECHNOLOGIES HOLDCO INC.

Società americana che controlla al 100% la Società Volante Technologies LLC., specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su *cloud* e *on-premise* per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari. A seguito della ristrutturazione societaria, avvenuta nel mese di novembre 2023, PostePay S.p.A. è divenuta azionista di Volante Technologies Holdco Inc. con le medesime quote di partecipazione detenute precedentemente in Volante Technologies Inc. oggi denominata Volante Technologies LLC.

NEXI S.P.A.

Società che svolge attività nel settore dei pagamenti digitali (c.d. PayTech), offre servizi e infrastrutture tecnologiche per banche, imprese e Pubblica Amministrazione. Opera in tre segmenti di mercato: *Merchant Services & Solutions*, *Cards & Digital Payments* e *Digital Banking & Corporate Solutions*.

Di seguito le principali operazioni intervenute nel periodo e successivamente al 31 dicembre 2023.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

SENNDER TECHNOLOGIES-SENNDER ITALIA

In data 3 aprile 2023 a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio sennder Technologies GmbH la partecipazione di Poste Italiane in sennder Italia è passata dal 65% al 60%.

In data 30 maggio 2023 il CdA di Poste Italiane ha approvato la rinegoziazione dell'attuale *partnership* con sennder Technologies Gmbh ("sennder Tech"). Nell'ambito della rinegoziazione Poste Italiane ha conferito il 35% delle quote detenute in sennder Italia in sennder Tech, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7% al 10,2% su base *fully diluted*. A seguito al perfezionamento dell'operazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste Italiane detiene una partecipazione di collegamento pari al 25% in sennder Italia.

Inoltre, l'operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva pari a circa 109 milioni di euro classificata nei ricavi trattandosi di cessione di partecipazione di controllo, con un impatto positivo sull'EBIT del Gruppo, in quanto risultato della gestione caratteristica.

SERVIZI ASSICURATIVI

NET INSURANCE

Acquisita una partecipazione di controllo

In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'Offerta Pubblica di Acquisto (OPA) volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e *warrant* di Net Insurance S.p.A. ("Net Insurance"), di concerto con alcuni azionisti. Net Insurance, società con azioni scambiate sul mercato regolamentato denominato Euronext STAR Milan ("ESM") organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., è una compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione ("CQ"), alla protezione e all'insurtech[4], grazie ad accordi con *partner* tecnologici.

L'operazione è finalizzata all'acquisto del controllo di Net Insurance da parte del gruppo assicurativo che fa capo a Poste Vita e consentirà allo stesso di conseguire una significativa crescita nel segmento assicurativo danni/protezione. Nello specifico, Poste Vita intende individuare Net Insurance come: (i) "centro di competenza" del gruppo assicurativo per i prodotti assicurativi legati alla Cessione del Quinto e (ii) fabbrica prodotto di riferimento con riguardo alla distribuzione di prodotti assicurativi su reti terze, con particolare riferimento alle reti bancarie.

Il 20 aprile 2023 si è perfezionata la procedura di *squeeze out*, a seguito della quale Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita che ha promosso le offerte) detiene una partecipazione di controllo pari al 97,84% in Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life S.p.A.), e l'attuale Amministratore Delegato di Net Insurance, che ha agito di concerto all'OPA, detiene una partecipazione di minoranza pari al 2,16%. L'esborso complessivo corrisposto da Net Holding per l'acquisizione della partecipazione è stato pari a circa 181 milioni di euro.

In data 21 aprile 2023, IBL Banca S.p.A., ai sensi dell'impegno assunto in caso di buon esito delle offerte, ha acquisito una partecipazione del 40% di Net Holding per un corrispettivo pari a 73,1 milioni di euro.

L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è ammontato a circa 108,5 milioni di euro.

Altre operazioni

In data 24 novembre 2022 sono stati sottoscritti gli accordi vincolanti che prevedono l'adesione di Poste Italiane, con un investimento di circa 3 milioni di euro, a un aumento di capitale promosso da Moneyfarm al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100% di Profile Financial Solutions Ltd, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio Profile Pensions. A seguito dell'ottenimento, in data 5 luglio 2023, delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA[5]), alla fine del mese di luglio si è formalizzato il *closing* dell'operazione.

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense ha perfezionato l'acquisizione di Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l. ("Eco Mind") e della sua controllata HeadApp S.r.l., società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, mobile e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, per un corrispettivo di circa 1 milione di euro. Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo Sourcesense le due società Eco Mind e HeadApp sono state fuse nella NewCo denominata Sourcesense Platforms S.r.l. L'operazione di fusione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2023.

4. L'*Insurtech* identifica l'intero processo di digitalizzazione del settore assicurativo, dalla sottoscrizione delle polizze fino alla gestione dei sinistri, grazie all'utilizzo di tecnologie quali Big Data Analytics, Intelligenza Artificiale e *Application Program Interfaces* (API).
5. Financial Conduct Authority.

In data 29 giugno 2023, Poste Italiane ha comunicato a Milkman S.p.A. ("Milkman") di voler esercitare l'opzione di acquisto sulle azioni detenute da quest'ultima in MLK Deliveries S.p.A. ("MLK"), pari a circa il restante 30% del capitale sociale di MLK stessa (la "Partecipazione Milkman"). Sulla base dei criteri concordati originariamente negli accordi contrattuali sottoscritti nel 2020, il prezzo di esercizio dell'opzione è stato stimato in 19,6 milioni di euro. A seguito del trasferimento della Partecipazione Milkman, formalizzata nel mese di luglio, Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK.

In data 28 settembre 2023, per effetto della liquidità incassata con la cessione a Poste Italiane della partecipazione del 30% detenuta in MLK, l'assemblea straordinaria di Milkman ha deliberato la distribuzione di dividendi per circa 15,3 milioni di euro, di cui 3,6 milioni di euro in favore di Poste Italiane.

In data 3 agosto 2023, nell'ambito di una operazione di sistema tesa a rilevare il portafoglio polizze di Eurovita S.p.A. ("Eurovita") a seguito della crisi di quest'ultima, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita S.p.A. ("Cronos"), partecipato, oltre che dalla stessa Poste Vita, da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto sostanzialmente dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita, in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa.

Nel mese di settembre 2023 le compagnie assicurative coinvolte, Cronos, le banche distributrici dei prodotti di Eurovita e talune banche di sistema hanno sottoscritto gli accordi definitivi di rispettiva competenza volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione.

Nell'ambito della predetta operazione, in data 18 settembre 2023, Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 milioni di euro.

In data 17 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita S.p.A. a Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.). In data 27 ottobre 2023, Poste Vita ha partecipato, con gli altri azionisti di Cronos, proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5%, al secondo aumento di capitale di tale compagnia di circa 212,5 milioni di euro, di cui circa 47,8 milioni di euro di competenza di Poste Vita.

A completamento dell'operazione, il 30 ottobre 2023 l'IVASS ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023.

La partecipazione in Cronos al 31 dicembre 2023 è stata classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) in considerazione dell'intenzione di detenere la partecipazione per un arco temporale limitato e degli accordi presi in sede di conclusione dell'operazione circa la stipula di un *firm purchase committment* entro 12 mesi per il trasferimento dei compendi aziendali tra le compagnie assicurative coinvolte nell'operazione e Cronos.

Nei mesi di giugno e luglio 2023 Volante Technologies Inc ("Volante") ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 milioni di dollari, sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali PostePay, per un ammontare pari a 508 mila dollari. Nel mese di settembre 2023, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito della quale sono diventati esercitabili i *warrant* da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. PostePay ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte delle operazioni descritte, la partecipazione di PostePay in Volante è passata dal 2,9% al 2,4% (su base *fully diluted*).

Nell'ambito degli accordi di ristrutturazione del proprio debito, Volante ha messo in atto una riorganizzazione societaria che ha visto PostePay e tutti gli altri azionisti diventare soci della nuova entità Volante Technologies Holdco Inc. con le medesime quote di partecipazione già detenute in Volante Technologies Inc, società controllata al 100% da Volante Technologies Holdco, Inc che ha cambiato denominazione in Volante Technologies LLC.

In data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della NewCo denominata **"**MLK Fresh S.r.l." ("MLK Fresh"), è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *Fresh Food* tra MLK e Mazzocco S.r.l. ("Mazzocco"), società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale.

MLK Fresh, controllata al 70% da MLK ed al 30% da Mazzocco, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili. Tali servizi saranno offerti utilizzando: (i) le infrastrutture logistiche fornite dalla società del Gruppo Italtrans; (ii) la tecnologia abilitante i servizi di recapito cosiddetti *Scheduled* e *Same Day* fornita da MLK e (iii) i servizi di natura commerciale (ad esempio le vendite), forniti principalmente da Poste Italiane attraverso la sua divisione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione.

In data 28 febbraio 2024 PostePay ha siglato un accordo per l'acquisto del 20% di N&TS GROUP Networks & Transactional Systems Group S.p.A. ("N&TS GROUP"), società italiana leader nelle soluzioni *software* per i pagamenti elettronici. L'operazione, il cui *closing* è soggetto all'avveramento delle condizioni sospensive, mira a potenziare le competenze tecnologiche di PostePay al fine di supportare la strategia di espansione nel mercato dei pagamenti digitali.

Operazioni infragruppo

Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo, in data 29 settembre 2022, è stata approvata la fusione inversa di Plurima Bidco S.r.l. in Plurima dalle assemblee delle due società. L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, è divenuta efficace con decorrenza 1° gennaio 2023.

In data 26 aprile 2023 Plurima S.p.A. ha perfezionato l'acquisto dell'ulteriore 40% del capitale di Bridge Technologies S.p.A. per un corrispettivo di circa 0,9 milioni di euro, arrivando così a detenere il 100% della partecipazione.

I CdA di Lis Holding e PostePay hanno approvato, rispettivamente nei mesi di giugno e luglio, il progetto di Scissione parziale di Lis Holding in favore di PostePay con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria in LIS Pay al Patrimonio Destinato IMEL. Al riguardo, in data 28 giugno 2023 il CdA di Poste Italiane ha autorizzato la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. all'assemblea straordinaria di PostePay S.p.A. per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato IMEL, per consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS Holding. A valle dell'ottenimento dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, in data 5 dicembre 2023 l'operazione si è perfezionata con la stipula dell'atto di scissione la cui efficacia ha avuto decorso dal 31 dicembre 2023. L'operazione produrrà per la controllata PostePay i seguenti benefici: (i) rafforzamento del sistema dei controlli interni; (ii) accelerazione dell'integrazione del *business* di LIS Pay; (iii) ottimizzazione dell'assorbimento di capitale.

In data 12 ottobre 2023 Postel S.p.A. ha acquisito le quote di Address Software S.r.l. detenute da azionisti terzi pari al 49% del capitale della società; conseguentemente, da tale data e fino al 24 gennaio 2024, Postel S.p.A. ha detenuto il 100% della partecipazione in Address Software S.r.l.

In data 24 gennaio 2024, con l'obiettivo di standardizzare, evolvere ed ingegnerizzare i processi di funzionamento delle piattaforme tecnologiche di Gruppo, nonché di efficientare e razionalizzare la struttura operativa anche allo scopo di conseguire una riduzione dei costi caratteristici di ogni struttura societaria, con il conseguente miglioramento dei risultati economici di Gruppo, Postel ha ceduto l'intera partecipazione detenuta in Address Software S.r.l. alla capogruppo Poste Italiane. Tale operazione è stata propedeutica all'avvio del processo di fusione per incorporazione di Address Software S.r.l. in Poste Italiane S.p.A. L'operazione di fusione, sottoposta nel mese di febbraio 2024 all'approvazione dell'assemblea della società incorporanda e al CdA di Poste Italiane (come consentito dal relativo statuto), con l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, spiegherà la sua efficacia nel corso dell'esercizio 2024.

Al fine di semplificare e razionalizzare la struttura del Gruppo Agile, in data 28 novembre 2023 si è perfezionata la fusione inversa per incorporazione in Agile Lab S.r.l. di Agile Power S.r.l. e la fusione diretta per incorporazione di AIM2 S.r.l., Agile Next S.r.l. e Agile Skill S.r.l. nella stessa Agile Lab S.r.l.

In data 4 marzo 2024 è stata costituita Poste Logistics S.p.A. (anche "NewCo"), il cui capitale sociale è interamente posseduto da Poste Italiane S.p.A. NewCo si dedicherà alle attività di logistica integrata per il Gruppo Poste Italiane, beneficiando del ramo d'azienda di SDA Express Courier S.p.A. ("SDA") relativo al *business* della logistica integrata, attraverso un'operazione societaria di scissione parziale. Attraverso questa operazione il Gruppo punta a rafforzare la sua presenza nel *business* della logistica integrata, *business* che copre le attività di *inbound*, gestione di magazzino, trasporto *Full Truck Load* (FTL) e *Less Than Truck Load* (LTL), stoccaggio e logistica internazionale. L'operazione – il cui progetto di scissione parziale è stato già approvato dai CdA delle società coinvolte nell'operazione che si sono riuniti a marzo e che sarà, altresì, oggetto di delibera da parte delle relative assemblee straordinarie – sarà formalizzata entro il secondo semestre 2024.

4.5 Omnicanalità e settori di attività

IN QUESTO CAPITOLO:

- Strategia omnicanale
- *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
- *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
- *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

DNF

4.5.1 Strategia omnicanale

La **trasformazione digitale** intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, consente all'Azienda di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della clientela.

>23 mln
le interazioni giornaliere in omnicanalità

I canali digitali, e più in generale i canali remoti, supportano ogni giorno il canale fisico, asset storico di Poste Italiane, nella gestione della relazione con il cliente. Nel corso del 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto più di 23 milioni di interazioni[6] al giorno; inoltre, nel corso dell'anno, è stata creata l'infrastruttura dell'app unica Poste Italiane, in cui convergeranno progressivamente tutti i servizi di Poste Italiane, in modo da offrire ai clienti un unico accesso ai servizi.

La pandemia da Covid-19 ha favorito l'accelerazione del passaggio al nuovo modello operativo permettendo all'Azienda di rispondere rapidamente ai cambiamenti intervenuti nel mercato, facendo leva sulle proprie piattaforme digitali che sfruttano le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica per creare nuovi prodotti e servizi personalizzati e sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

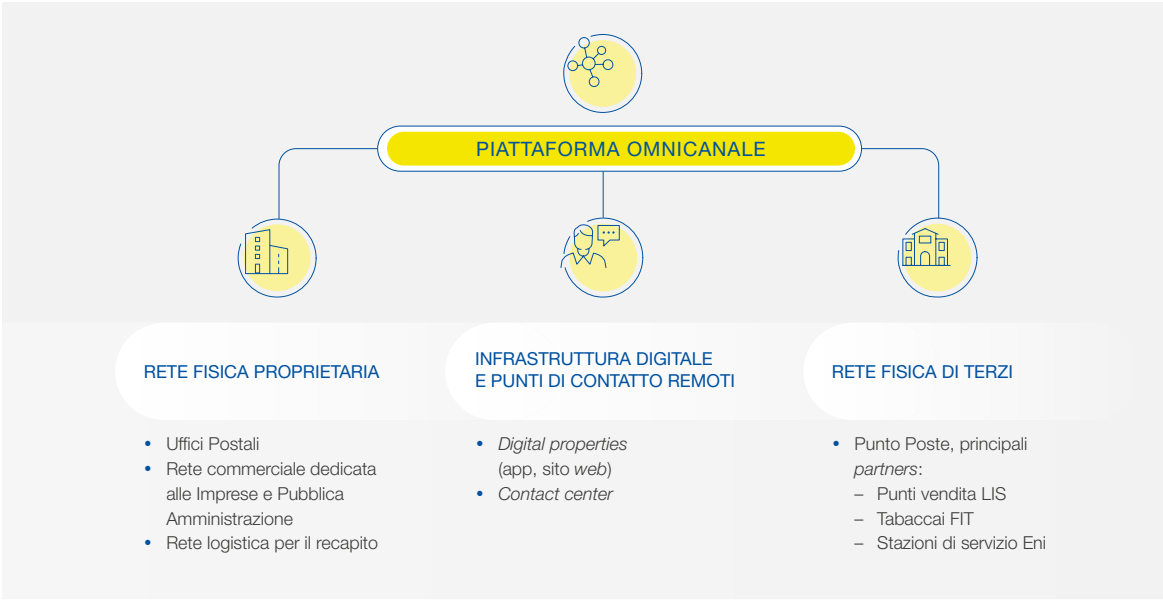
La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela e l'erogazione dei servizi attraverso **3 canali**:

- **la rete fisica proprietaria**: è composta dagli Uffici Postali, dalla forza vendita sulla clientela *business* e dalla rete logistica per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti:** costituita da tutte le *digital properties* del Gruppo e dal *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da circa 51 mila punti, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo gestiti anche attraverso la recente acquisizione della società LIS.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

6. Contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso ATM e reti Terze, transazioni su POS fisici ed *e-commerce*, consegna di pacchi e posta registrata. È inclusa l'operatività di LIS.

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo.



4.5.1.1 Rete fisica degli Uffici Postali

La rete degli Uffici Postali è governata dalla funzione aziendale Mercato Privati organizzata in Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali a presidio di tutto il territorio nazionale.

	31 dicembre 2023		31 dicembre 2022	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Mercato Privati	6	0,5	6	1,1
Filiali	132	4,2	132	3,6
Uffici Postali	12.755	47,4	12.755	49,3
Totale	**12.893**	**52,1**	**12.893**	**54,0**

Tutti i dati relativi sono espressi in *Full Time Equivalent* in migliaia.

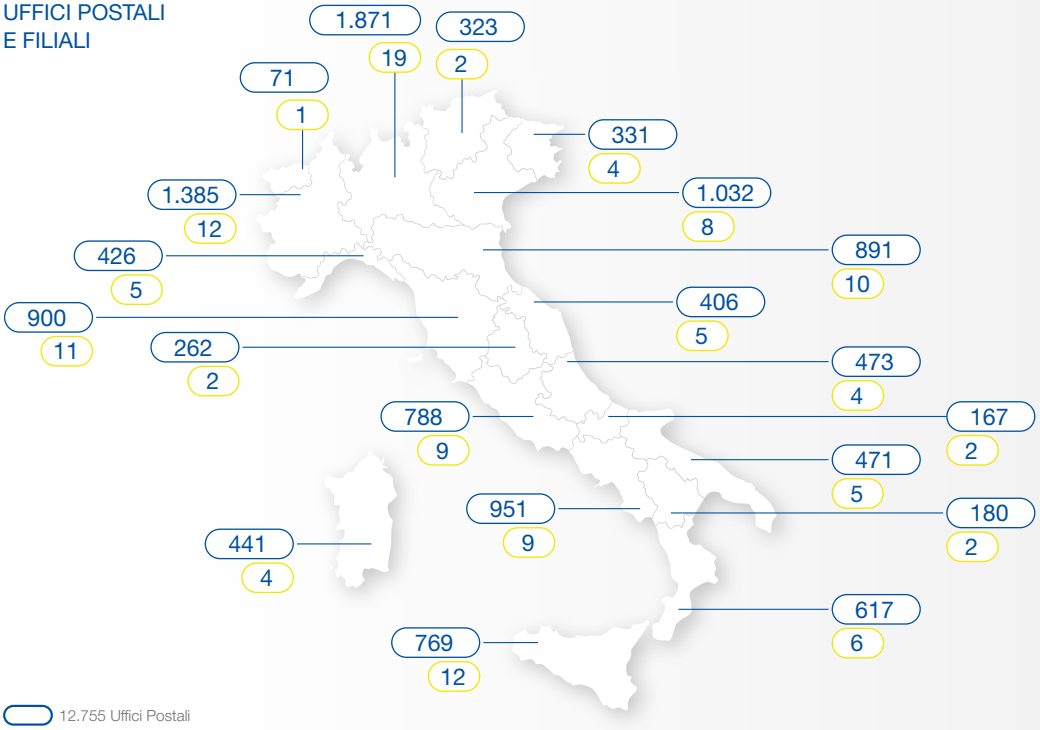
12.755
Uffici Postali

L'andamento dell'organico, rispetto all'anno precedente, riflette le dinamiche gestionali intervenute nel corso del 2023. In particolare, nell'ambito degli Uffici Postali, la variazione negativa (circa -1.900 risorse) riflette le cessazioni di rapporto di lavoro intervenute nel corso dell'anno solo parzialmente bilanciate dalle nuove assunzioni e valorizzazioni interne provenienti da altri ambiti/funzioni; il decremento di organico nell'ambito delle Macro Aree è prevalentemente imputabile alla variazione organizzativa del modello organizzativo Piccoli Operatori Economici (POE), definito a fine dicembre 2022, e che ha visto il passaggio delle figure professionali "Specialista *Small Business*" e "Specialista Posta e Pacchi" dalle Macro Aree di Mercato Privati alle Filiali. Al netto di tale passaggio organizzativo all'interno della funzione, l'organico di entrambi gli ambiti è sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente.

MACRO AREE MERCATO PRIVATI

- Area Nord Ovest
- Area Nord Est
- Area Centro Nord
- Area Centro
- Area Sud
- Area Sicilia
- Sede di Area

DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI



- 12.755 Uffici Postali
- 132 Filiali

Per sostenere l'arricchimento e la dinamicità dell'offerta, prosegue il percorso di valorizzazione delle competenze attraverso l'istituzione dell'Operatore *Front End*[7] per gestire al meglio i *business* innovativi (Energy, Fibra e RC Auto) ed è stato implementato un format di offerta innovativo su un panel di circa 1.250 Uffici Postali (UP). A partire dal mese di novembre 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la vendita del conto corrente BancoPosta da parte dell'Operatore di Front End, in alcuni punti Poste Casa&Famiglia, al fine di proseguire nel percorso di ampliamento dell'offerta.

Al 31 dicembre 2023, è stato completato l'allestimento dei circa 1.250[8] punti previsti della Rete Punto Poste Casa&Famiglia[9] (di cui 458 UP con *Corner*, 578 UP con Postazioni a sportello ribassate e 212 UP con Nuovo *Layout Corner*).

Nel corso del 2023 è stata inoltre valorizzata la portafogliazione dei clienti con patrimoni elevati[10], ottimizzandone la redistribuzione tramite la creazione di circa 70 nuovi portafogli "Dinamici"[11], assegnati ai consulenti di sala.

Il modello organizzativo della rete degli Uffici Postali denominato "*Hub & Spoke* (H&S)[12]", varato nel 2020 per cogliere al meglio le potenzialità del territorio, rafforzare il presidio commerciale, operativo e gestionale ed è basato su una logica che garantisce, in particolar modo agli Uffici Postali minori, efficienza e continuità operativa, grazie alla creazione di bacini di Uffici Postali.

In particolare, il progetto H&S consente ai Direttori degli Uffici Postali degli uffici *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle risorse della propria area di riferimento ed è prevista la progressiva estensione dell'applicativo distacchi[13] a tutti i circa 1.000 uffici *Hub* e gli oltre 6.000 Uffici *Spoke* coinvolti nel Progetto tra il 2023 e il 2024. Al 31 dicembre 2023 risulta completata l'estensione di tale applicativo su circa 360 bacini[14] attivi H&S (circa 360 uffici *Hub* e circa 2.300 uffici *Spoke*).

7. L'Operatore Front End è la figura professione della Rete PuntoPosteCasa&Famiglia che si concentra sulla vendita di prodotti ad alto contenuto relazionale quali ad esempio RC auto, energia e fibra.
8. Al 31 dicembre 2023 risultano 1.248 Uffici Postali completati e 3 in corso di allestimento.
9. Il Progetto "Punto Poste Casa e Famiglia" declinato sulla rete core (1.251 Uffici Postali a maggior traffico) prevede un'evoluzione degli ex Corner Postepay verso un modello dedicato alla commercializzazione di prodotti e servizi ad alto contenuto relazionale (*Energy*, Fibra, RC Auto).
10. Clienti che possiedono specifiche caratteristiche (es. età compresa tra i 18 e 79 anni, potenziale di investimento medio-alto, ecc.) e caratterizzati da potenziale necessità di diversificazione e di rendimento.
11. Portafogli associati ai clienti caratterizzati da potenziale necessità di diversificazione e di rendimento. Tali clienti vengono selezionati combinando elevati livelli di patrimonio con caratteristiche qualitative, come livelli di liquidità medio-alta (ovvero con scadenze nel biennio successivo), età compresa tra i 18 e i 79 anni, la multibancarizzazione. Al 31 dicembre 2023 i portafogli dinamici ammontano a circa 1.200.
12. Sistema di gestione e sviluppo delle reti nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo *spoke* («raggio») verso l'*hub* («perno») e viceversa. Nel caso specifico, al Direttore dell'ufficio *Hub* è demandato il coordinamento delle risorse in termini di pianificazione delle presenze del personale e gestione delle sostituzioni nonché il supporto commerciale soprattutto sui prodotti venduti allo sportello.
13. L'Applicativo distacchi è un'applicazione *web* che rileva il processo di gestione delle risorse applicate giornalmente presso un Ufficio Postale diverso da quello di assegnazione.
14. I bacini H&S sono costituiti da un ufficio Hub ed un numero di Spoke che varia a seconda dell'estensione geografica del bacino.

P O L I S DAI PICCOLI CENTRI SI FA GRANDE L'ITALIA

PROGETTO POLIS
CASA DEI SERVIZI DIGITALI

Nell'ambito del "**Piano Nazionale per gli investimenti Complementari**" (D.L. n. 59 del 6 maggio 2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 101 del 1 luglio 2021) del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** (PNRR), con l'obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e di superare il *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne, è stato approvato il **Progetto Polis – Casa dei servizi digitali**.

Le due linee di intervento

SPORTELLO UNICO: prevede il rinnovamento e potenziamento digitale entro il 2026 di **6.933 Uffici Postali** per dare la possibilità agli italiani residenti nei Comuni con **meno di 15.000 abitanti**, dotati di almeno un Ufficio Postale, di fruire agevolmente dei servizi della Pubblica Amministrazione. L'Ufficio Postale verrà trasformato in *hub* per servizi fisici e digitali, mediante l'introduzione di nuove tecnologie e strumenti idonei a consentire 24 ore su 24 una fruizione completa, veloce, agevole e digitale dei servizi.

SPAZI PER L'ITALIA: prevede la realizzazione di una rete nazionale di spazi per il ***co-working**** e la formazione con una presenza capillare sul territorio. Postazioni di lavoro, spazi di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione la cui fruizione sarà aperta ai privati, alle aziende e alla pubblica amministrazione, università, centri di ricerca.

Gli interventi previsti al 2026

1,2 mld€	**0,8 mld€**	**6.933**	**250**	**5.000**
Piano Finanziario di investimenti	Fondi pubblici nell'ambito del Piano Nazionale Complementare al PNRR	Uffici Postali coinvolti con < 15.000 abitanti	Spazi di *co-working*	Colonnine di ricarica
1.000	**4.000**	**7.000**	**4.000**	**1.000**
Impianti fotovoltaici	Vetrine digitali	ATM evoluti	*Totem self service*	Spazi esterni attrezzati

Alcuni servizi della PA erogabili presso lo Sportello Unico

Documenti d'Identità
- Carta d'identità elettronica
- Passaporto
- Carta nazionale dei servizi
- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Duplicato Patente

Certificati Anagrafici
- Nascita
- Cittadinanza
- Residenza
- Stato Civile
- Stato di famiglia

Certificati Giudiziari
- Casellario Giudiziario
- Atti di volontaria giurisdizione

Certificati Previdenziali
- Modello OBIS/M
- Cedolino Pensione
- Certificazione Unica

Servizi alle Regioni e altri servizi
- Prenotazione su CUP unico regionale
- Autodichiarazioni esenzioni per reddito
- Assicurazione obbligatoria delle casalinghe
- Esonero/esenzione canone RAI

Interventi 2023

- **Sportello Unico**: nel corso del 2023 sono stati avviati interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali presso 1.739 siti (complessivamente gli interventi avviati da inizio progetto sono 1.766) e sono stati ultimati gli interventi su 941 Uffici Postali (complessivamente gli interventi ultimati da inizio progetto alla fine di febbraio 2024 sono 1.190).
- **Spazi per l'Italia**: nel corso del 2023 sono continuati gli interventi di ristrutturazione degli edifici di proprietà e al 29 febbraio 2024 complessivamente sono stati avviati 55 interventi immobiliari nei siti interessati dal progetto e ne sono stati conclusi 31.

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Con il Progetto Polis, Poste Italiane intende essere protagonista della ripresa del Paese a beneficio dei cittadini e della loro partecipazione alla vita pubblica, adottando un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese. L'iniziativa è coerente con la più ampia strategia di Poste Italiane finalizzata allo sviluppo sostenibile, digitale e inclusivo.

Il Progetto Polis genera impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Il 30 gennaio 2023, alla presenza del Presidente della Repubblica, del Presidente del Consiglio, del Segretario di Stato della Santa Sede, di numerosi esponenti del Governo, e delle istituzioni, il progetto POLIS è stato illustrato a Roma dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato dell'Azienda, ai 7.000 sindaci dei Comuni interessati, che in Italia rappresentano il **90% dei Comuni** con una superficie del territorio pari all'80% del Paese e nella quale vivono **16 milioni di persone**.

Per maggiori informazioni sul progetto si rinvia al sito nella sezione **Progetto Polis**.

* Concetto di lavoro che consiste in uno spazio di lavoro condiviso da diverse aziende o professionisti indipendenti. In questo ambiente le persone possono lavorare insieme, condividere idee e risorse e sviluppare relazioni professionali.

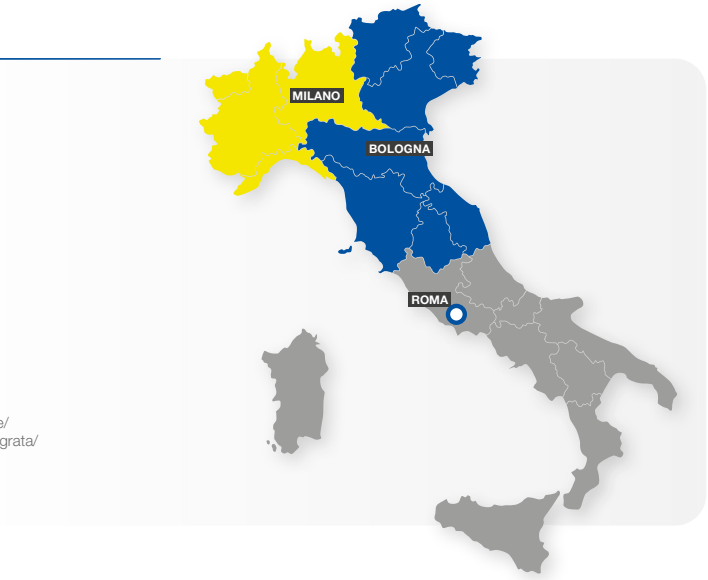
4.5.1.2 Rete fisica Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

Il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo alle imprese e alla Pubblica Amministrazione Centrale e Locale è garantito dalla funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane.

L'organizzazione della forza vendita garantisce il **presidio territoriale focalizzato per comparto di prodotto**, mediante:

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva sui ricavi di posta e comunicazione;
- 2 Aree Vendita dedicate rispettivamente all'offerta dei prodotti/servizi di Corriere Espresso e Pacchi (CEP) e allo sviluppo commerciale delle soluzioni di Logistica Integrata e della Vendita Indiretta CEP;
- 1 Area commerciale specializzata sull'offerta di prodotti finanziari e assicurativi sui grandi clienti *business* e Pubblica Amministrazione;
- 1 Area commerciale per la Pubblica Amministrazione Centrale e per quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 2 Aree commerciali specializzate rispettivamente su logistica sanitaria e soluzioni digitali.

MACRO AREE
MERCATO IMPRESE
E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



4.5.1.3 La rete logistica

I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso due *network* logistici sinergici fra loro: **il *network* della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per contribuire alla gestione dei pacchi di piccole dimensioni, e **il *network* della logistica dei pacchi**.

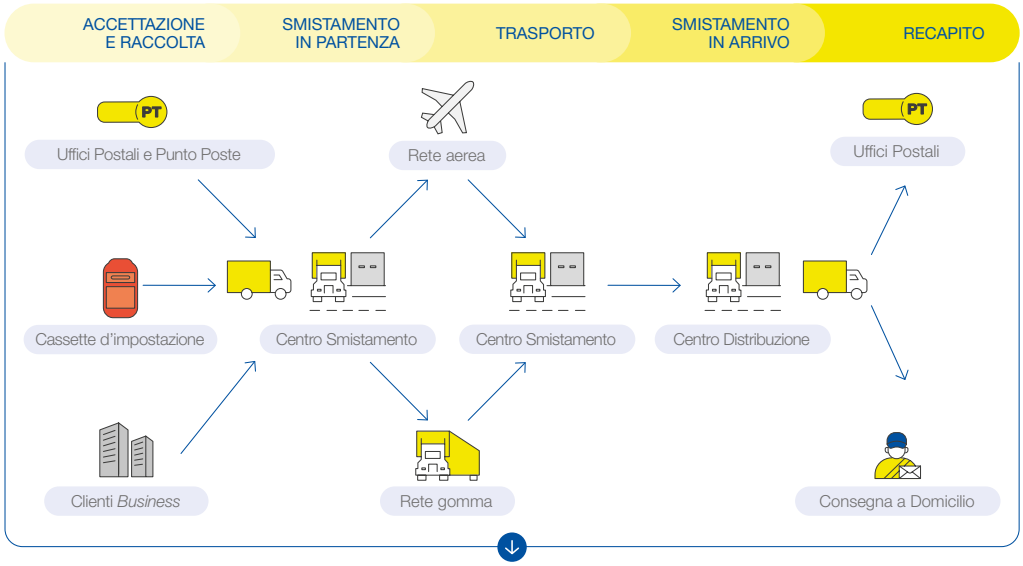
Dal 2020 si assiste all'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (cosiddetti "portalettabili" ovvero di peso inferiore ai 5 chilogrammi), utilizzando come discriminante l'efficienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera sinergica dalla rete logistica postale e dalla rete logistica corriere secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

Nell'ambito del piano di trasformazione del comparto Corrispondenza e Pacchi e allo scopo di rendere il Gruppo Poste Italiane un operatore logistico integrato, è stata avviata nel corso del 2023 un'importante attività di sviluppo del segmento di mercato della **Logistica Integrata**[15], ovvero la gestione per conto terzi delle merci di magazzino dei clienti e delle relative attività di consegna. Per maggiori informazioni si rinvia alle attività di periodo della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione nel prosieguo del documento.

Inoltre, a partire dal secondo trimestre del 2022 il Gruppo Poste Italiane è entrato nel mercato della **logistica sanitaria** mediante l'acquisizione della società Plurima, operante da diversi anni nel settore ospedaliero con l'offerta di soluzioni e servizi logistici come la gestione in *outsourcing* del magazzino farmaceutico.

Attività della rete logistica postale

La rete logistica postale accetta smista e recapita i prodotti di corrispondenza. La rappresentazione che segue mostra, in sintesi, la catena del valore del processo logistico e i principali driver quantitativi.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

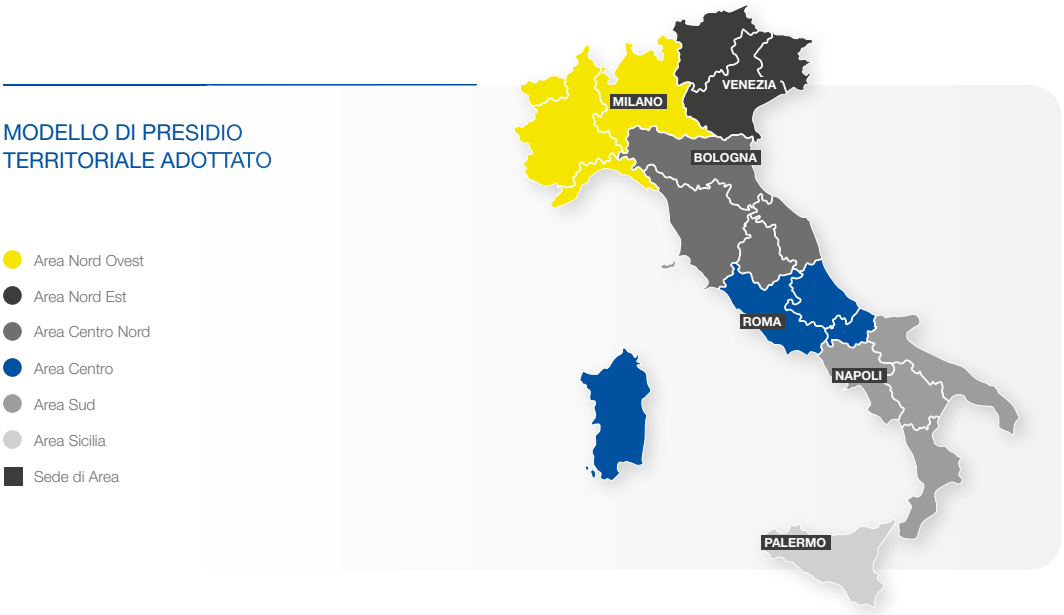
ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
• **12.755** Uffici Postali + Cassette di impostazione • **112** Punti di accettazione *business*	• **16** Centri di Smistamento • **10** Centri Operativi	• **5** aeromobili, che servono **7** tratte • **ca. 315** collegamenti nazionali su gomma	• **1.340** Centri di Recapito • **ca. 29.900** portalettere tra personale stabile e flessibile (valore medio di periodo) • Rete di *partner* terzi gestita da Nexive Network (Op.Co.)

15. Rappresenta l'integrazione tra servizi di *warehousing* (attività di entrata merci, stoccaggio, gestione/allestimento ordine, preparazione spedizione) e di distribuzione. La distribuzione B2B è effettuata attraverso i servizi di corriere espresso Poste Delivery Business oppure attraverso servizi FTL (*Full Track Load* – carico completo) o LTL (*Less Than Truck Load* – carico parziale). La distribuzione B2C è effettuata attraverso i servizi di corriere espresso Poste Delivery Business.

Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche coordinate centralmente che gestiscono tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello permette al contempo di avere una gestione unica su tutto il territorio e di poterla declinare secondo ciascuna realtà specifica con interventi mirati.

Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.

MODELLO DI PRESIDIO TERRITORIALE ADOTTATO



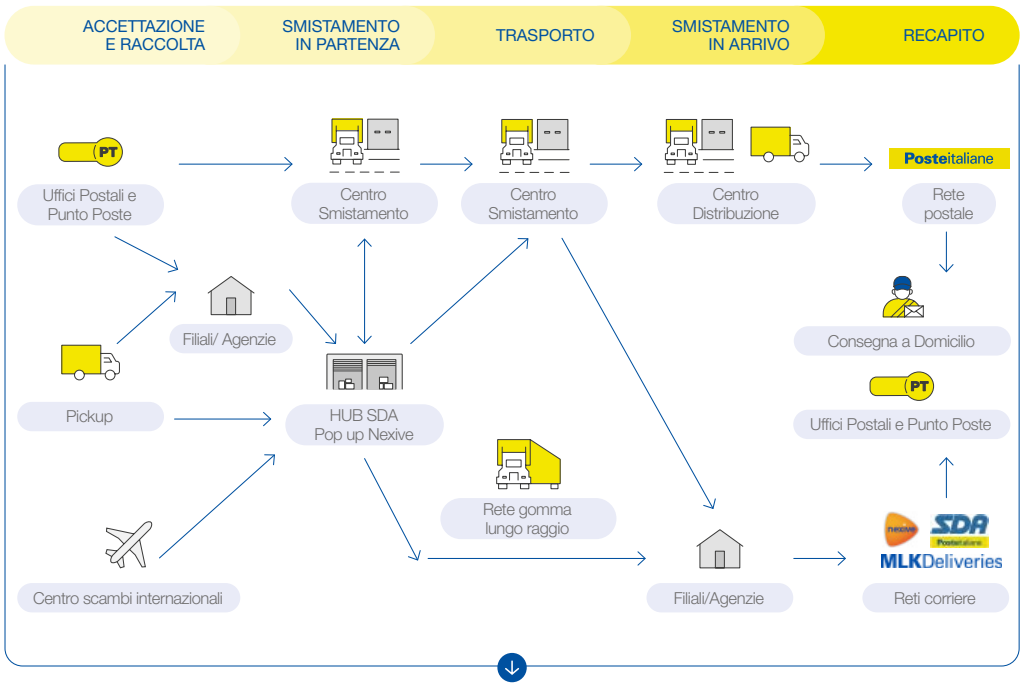
L'organico alla fine del 2023 risulta in crescita rispetto al 31 dicembre 2022 e con un diverso mix tra risorse stabili e flessibili imputabile ai maggiori volumi registrati sui pacchi consegnati nel periodo di picco festivo.

	31 dicembre 2023		31 dicembre 2022	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	1,3	6	1,3
Centri di Smistamento	16	7,2	16	7,0
Centri Operativi	10	1,1	10	1,0
Centri di Recapito/Centri Logistici**	1.340	38,0	1.388	37,7
Totale	**1.372**	**47,6**	**1.420**	**46,9**

Tutti i dati relativi all'organico (stabile e flessibile) sono espressi in *Full Time Equivalent* in migliaia.
* 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 32,9 migliaia di risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (31,6 al 31 dicembre 2022).

Attività della rete logistica pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni o non portalettabili vengono consegnati attraverso il *network* della rete corriere (servita dalle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive), mentre i pacchi portalettabili seguono il flusso dalla rete postale. Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA PACCHI

ACCETTAZIONE/RACCOLTA

- **12.755** Uffici Postali
- **ca. 5.800** linee di *pick-up*
- **91** Filiali/Agenzie
- **ca. 15.724** *Collect Points* (in prevalenza tabaccai)

SMISTAMENTO

- **4** *hub* automatizzati
- **5** Mini *hub*
- **10** *pop up* Nexive**
- **16** Centri di Smistamento*
- **10** Centri Operativi*

TRASPORTO

- **ca. 900** linee di trasporto su strada
- **5** aeromobili*, che servono 7 tratte

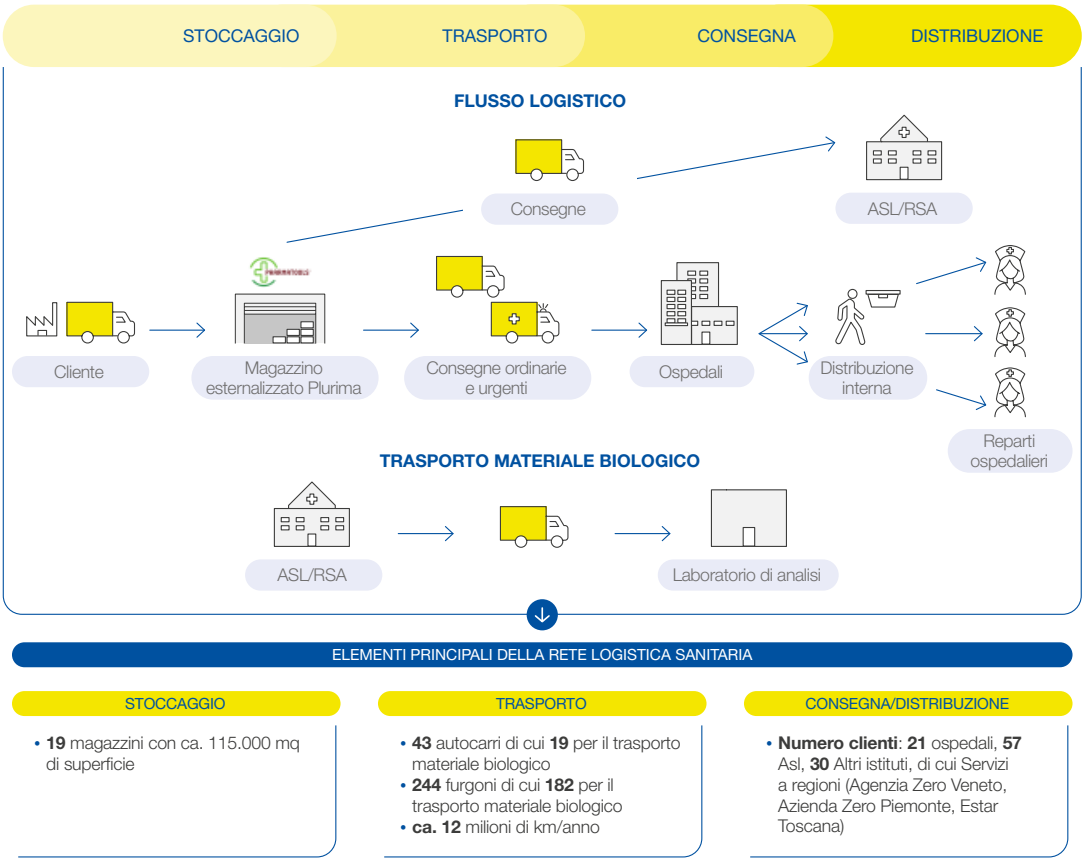
RECAPITO

- **1.340** Centri di Recapito*
- **ca. 5.800** linee di recapito SDA
- **ca. 280** linee di recapito MLK
- Rete di *partner* terzi gestita da Nexive Network (Op.Co.)
- **ca. 15.724** *Collect Points (in prevalenza tabaccai)*

* Stessi elementi a servizio della rete logistica postale.
** *Pop up* Nexive: stabilimenti appartenenti al *network* della società Nexive ove vengono completate le attività primarie di smistamento a bassa automazione.

Attività di logistica sanitaria

Con l'acquisizione di Plurima, avvenuta nel secondo trimestre 2022, Poste Italiane è entrata nell'ambito della logistica dei farmaci, valorizzando l'informatizzazione e i sistemi di tracciatura per lo stoccaggio, la distribuzione e il controllo continuo delle attività. L'utilizzo di un evoluto applicativo informativo (Pharmatools), oltre che di attrezzature, tecnologie e strumenti, permettono il monitoraggio in tempo reale dei mezzi, del materiale trasportato, delle corrette condizioni di trasporto e l'integrità dei dati, garantendo elevati livelli di qualità e affidabilità delle consegne. In dettaglio, Plurima gestisce per conto di ASL e Ospedali pubblici e privati le seguenti macrocategorie merceologiche: farmaci, dispositivi medici, beni economali e altri prodotti, sanitari e non.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA SANITARIA

STOCCAGGIO

- **19** magazzini con ca. 115.000 mq di superficie

TRASPORTO

- **43** autocarri di cui **19** per il trasporto materiale biologico
- **244** furgoni di cui **182** per il trasporto materiale biologico
- **ca. 12** milioni di km/anno

CONSEGNA/DISTRIBUZIONE

- **Numero clienti**: **21** ospedali, **57** Asl, **30** Altri istituti, di cui Servizi a regioni (Agenzia Zero Veneto, Azienda Zero Piemonte, Estar Toscana)

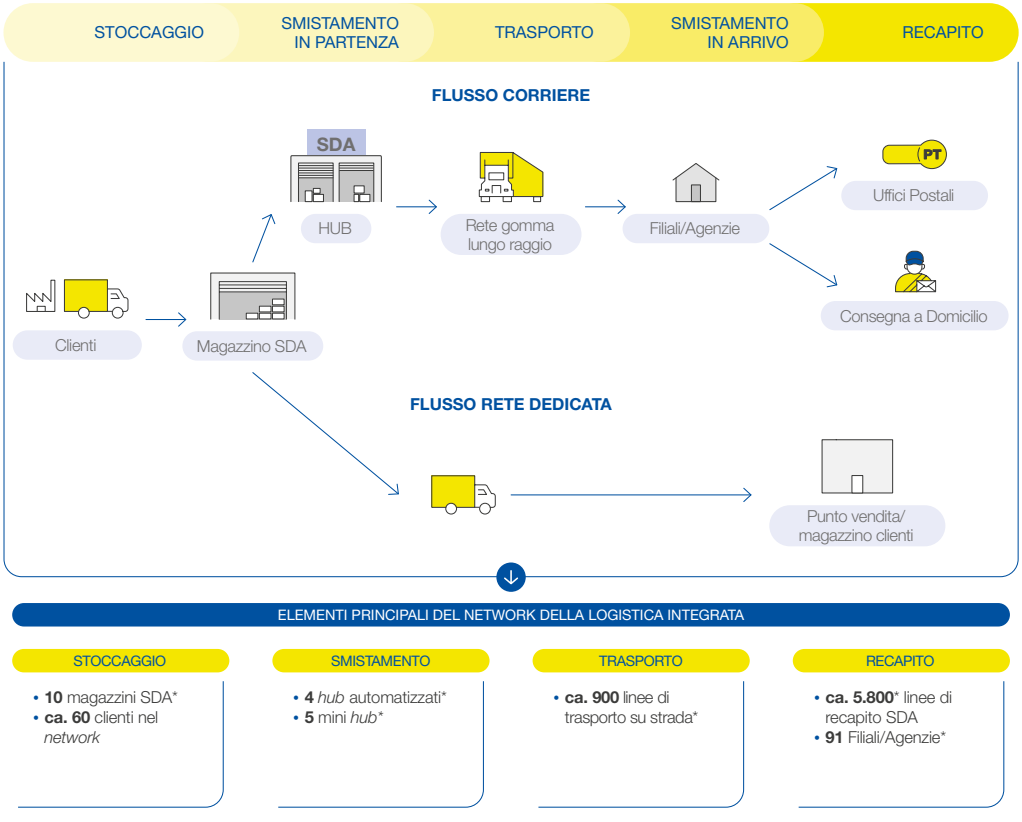
Il **flusso logistico** inizia con la fase di stoccaggio, nella quale avviene l'accettazione e il controllo di conformità della merce consegnata dai clienti presso i magazzini di Plurima, con il supporto di Pharmatools. I reparti ospedalieri e le strutture territoriali (ASL) o RSA trasmettono gli ordini, avviando la fase di prelievo (*picking*) della merce stoccata, che termina con il controllo degli allestimenti e la bollettazione. I prodotti vengono caricati sui veicoli per essere consegnati presso le strutture territoriali e gli ospedali. All'interno degli ospedali avviene la fase di distribuzione interna presso i reparti, grazie anche al personale di Plurima e, in alcuni casi, la società fornisce anche *hardware* e *software* innovativi per la gestione della logistica di reparto (micrologistica).

L'attività di **trasporto del materiale biologico** consiste nella raccolta dei campioni biologici[16] presso i centri di prelievo e il trasporto presso i laboratori di analisi.

16. Oltre ai campioni biologici, emocomponenti, materiale biologico e ferri chirurgici.

Attività della logistica integrata

In linea con l'obiettivo strategico di trasformazione in operatore logistico a 360 gradi, Poste Italiane ha iniziato a misurarsi con le sfide legate al mercato della logistica integrata a partire dalla pandemia da Covid-19, sia tramite il supporto fornito alle strutture commissariali (oggi Ministero della Salute), sia tramite la recente costruzione di rapporti contrattuali di lungo periodo con *player* appartenenti a segmenti differenti (principalmente *mass market* e telefonia). Tali accordi hanno permesso al Gruppo di costruire una solida base tecnologica per garantire le operazioni tipiche del *warehousing* (gestione magazzino – ricezione merci – *picking*[17] – preparazione prodotto – spedizione) e di affiancare a queste soluzioni i servizi tipici del corriere espresso, come la consegna a domicilio o presso i negozi. A tal riguardo, le prime rilevanti commesse acquisite nel corso dell'anno 2023 per la gestione completa della logistica[18] hanno aperto la strada a fine anno ad aggiudicazioni di nuovi clienti.



ELEMENTI PRINCIPALI DEL NETWORK DELLA LOGISTICA INTEGRATA

STOCCAGGIO	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
• **10** magazzini SDA* • **ca. 60** clienti nel *network*	• **4** *hub* automatizzati* • **5** mini *hub**	• **ca. 900** linee di trasporto su strada*	• **ca. 5.800*** linee di recapito SDA • **91** Filiali/Agenzie*

* Le numeriche riferite alle fasi di smistamento, trasporto e recapito sono le stesse della rete logistica pacchi.

17. Il *picking* di magazzino è l'attività di prelievo, smistamento e ripartizione di materiale da un'unità di carico a diverse altre. Questa attività viene svolta ad ogni raggruppamento di materiali con il fine di elaborarli e spedirli.
18. TIM e Acqua&Sapone.

In dettaglio, il processo della Logistica Integrata inizia con la fase di ricezione della merce trasportata dal cliente al magazzino SDA, nonché controllo e stoccaggio della stessa.

Tale fase si attiva con la ricezione dell'ordine del cliente al sistema informatico del magazzino SDA, con le informazioni di dettaglio su quantità, lavorazioni necessarie e informazioni di destino. Successivamente, si procede con la fase di *picking* del prodotto, la preparazione/imballaggio (*packing*) e l'avvio verso le operazioni di *outbound* (uscita dal magazzino). Giunto in questa fase, il prodotto può seguire due flussi: il **flusso corriere**, con consegna a domicilio al cliente o in uffici postale; il **flusso rete dedicata** che, in base alla specifica natura merceologica del prodotto, viaggia su rete dedicata, by-passando gli *hub* di smistamento e recapitando direttamente il pacco presso il punto vendita/unità operativa del cliente. Completano l'offerta di servizi a valore sui prodotti tecnologici, tra i quali lo *staging* (configurazione), test, riparazioni ecc.

4.5.1.4 Infrastruttura digitale e punti di contatto remoti – *web*, app e *Contact Center*

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico, basato su *cloud* ibrido, *API aperte* e tecnologie esponenziali[19], applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo. Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital* e omnicanale. Tale programma ha subìto una decisa accelerazione a partire dal 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza e continua a rappresentare una priorità strategica.

Le ***Digital Properties*** del Gruppo sono le seguenti:

- **sito *web* poste.it**: poste.it è il portale *consumer* e *business* del Gruppo, dove sono disponibili le gamme di servizi offerti alla clientela. Il portale consente ai clienti anche di consultare e gestire i prodotti in possesso;
- **app Postepay**: app per acquistare e gestire le carte di pagamento Postepay, i prodotti telco e l'offerta Energia; è possibile effettuare tramite app pagamenti anche in mobilità;
- **app BancoPosta**: app per acquistare e gestire in mobilità l'offerta finanziaria/assicurativa del Gruppo: conti, Risparmio Postale e polizze assicurative;
- **app Poste Italiane (ex app Ufficio Postale)**: nel corso del 2023 è stato avviato un profondo processo di trasformazione che la porterà a diventare l'unica app di Poste Italiane e che consentirà di individuare l'Ufficio Postale più comodo e prenotare l'appuntamento riducendo i tempi di attesa, di verificare lo stato di una spedizione, di prenotare il ritiro in Ufficio Postale o spedire pacchi o corrispondenza. L'app è stata integrata di nuove funzionalità come il modello di prenotazione semplificato, la nuova sezione profilo e bacheca, una sezione finanziaria per la gestione di conti e carte, pagamenti e prelievi senza carta, e si completerà progressivamente con tutte le funzionalità ed i servizi di Poste Italiane e delle società del Gruppo;
- **app PosteID**: app dell'Identità Digitale di Poste Italiane (*SPID – Sistema Pubblico d'Identità Digitale*).

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

19. Le tecnologie esponenziali sono quelle tecnologie che accelerano e plasmano rapidamente le principali *industry* e tutti gli aspetti della vita quotidiana. Tra le principali tecnologie esponenziali possiamo citare Intelligenza Artificiale e *Data Science, Internet of Things, Virtual & Augmented Reality*.

Nel corso dell'anno 2023 il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso le *digital properties*.

PT POSTE ITALIANE**	BP BANCOPOSTA	pp POSTEPAY	ID POSTEID
16,7 Mln *Download**	**15,6 Mln** *Download**	**25,1 Mln** *Download**	**34,7 Mln** *Download**
0,13 Mln Utenti medi/giorno	**1,50 Mln** Utenti medi/giorno	**1,87 Mln** Utenti medi/giorno	**1,59 Mln** Utenti medi/giorno
4,6/5 *Rating* Medio	**4,6/5** *Rating* Medio	**4,7/5** *Rating* Medio	**4,5/5** *Rating* Medio

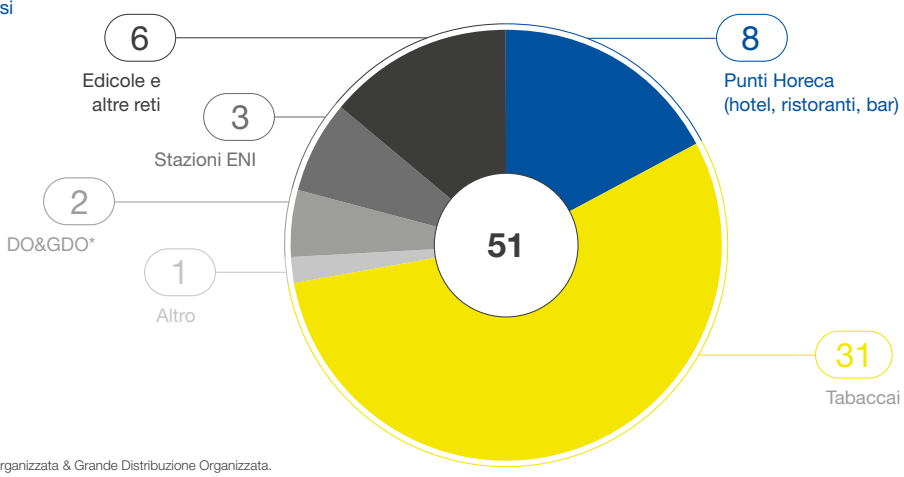
RISULTATI DEL GRUPPO POSTE ITALIANE — **96,8 Mln** *Download** — **6,33 Mln** Utenti medi/giorno (di cui **1,24 Mln** Utenti medi giornalieri sul sito POSTE.IT) — **4,6/5** *Rating* Medio

* *Stock* dal lancio. Il valore riportato nei Risultati del Gruppo include i *download* dell'app Poste Mobile non più disponibile.
** Dal 10 ottobre 2023 l'app Ufficio Postale è stata rinominata app Poste Italiane.

4.5.1.5 Rete fisica di terzi

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa agli Uffici Postali per l'accesso ai servizi transazionali. L'obiettivo è quello di creare una piattaforma per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto, ulteriormente potenziata nel corso del 2022 con l'acquisizione di LIS, che conta al 31 dicembre 2023, circa 51 mila punti di contatto.

RETI TERZE
(dati espressi in migliaia)



* Distribuzione Organizzata & Grande Distribuzione Organizzata.

>15.700

Punti per accettazione e ritiro pacchi della Rete Punto Poste

L'acquisizione di LIS, avvenuta nel mese di settembre 2022, ha consentito di aumentare l'operatività della piattaforma omnicanale; in particolare il volume d'affari sulle reti terze si è ampliato con l'acquisizione di LIS grazie all'ingresso nel perimetro del Gruppo delle transazioni effettuate sui punti LIS relativi a prodotti anche non appartenenti all'offerta del Gruppo Poste Italiane.

In particolare, l'operatività del Gruppo Poste sul canale delle reti terze, mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- integrare e sviluppare l'offerta commerciale sulle reti terze (es: ricariche telefoniche di altri operatori e altri servizi). In seguito all'operazione di acquisizione di LIS, le operazioni medie giornaliere sono aumentate attestandosi nel 2023 a circa 1 milione (di cui LIS rappresenta, sia con i prodotti del Gruppo Poste che con altri, l'80%);
- estendere la rete dei punti vendita, rappresentata sia dai punti convenzionati LIS (circa 45 mila punti tra tabaccai, punti Horeca ed edicole), che dalla rete Punto Poste[20], DO&GDO e stazioni di servizio ENI. Tale obiettivo verrà perseguito anche attraverso lo sviluppo della recente *partnership* con DHL e il potenziamento dei canali GDO e *petrol* che mirano ad ampliare la rete dei *collect point* e *lockers* nel prossimo biennio. Nel corso del 2023 la Rete Punto Poste si è ampliata di circa 600 nuovi punti e conta al 31 dicembre 2023 oltre 15.700 punti di contatto che nel 2023 hanno registrato oltre 25 milioni tra consegne e accettazioni di pacchi (+49% rispetto al 2022).

4.5.2 *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Contesto macroeconomico

L'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato, proseguendo nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli *shock* registrati negli ultimi anni. La crisi pandemica da Covid-19 e successivamente l'invasione Russa dell'Ucraina, avevano creato squilibri dal lato dell'offerta nel mercato dei beni, in quello delle materie prime e anche nel mercato del lavoro. Allo stesso tempo, le politiche monetarie e fiscali estremamente espansive avevano sostenuto la domanda nel corso della crisi pandemica. Ne è seguita un'impennata inflazionistica che ha costretto le banche centrali di numerosi paesi ad avviare una restrizione monetaria paragonabile a quella degli anni 80. La restrizione monetaria ha avuto effetto sulla crescita globale che tuttavia si mantiene resiliente grazie al contributo delle economie emergenti e, tra le economie avanzate, soprattutto degli Stati Uniti.

Secondo il rapporto OCSE del mese di febbraio 2024[21], l'economia globale è cresciuta del 3,1% nel 2023 e nel 2024 è previsto un rallentamento del PIL mondiale al +2,9%.

La fase di aumento dei tassi di interesse ufficiali da parte della Federal Reserve e della BCE dovrebbe essere sostanzialmente conclusa. L'incertezza che caratterizza lo scenario internazionale, tuttavia, resta elevata e non possono escludersi nuovi incrementi dei prezzi qualora il costo dell'energia torni a essere un fattore di rischio, risentendo anche delle tensioni geopolitiche in Medio Oriente[22].

Nell'area Euro il livello del PIL nel quarto trimestre 2023 risulta pressoché invariato rispetto al trimestre precedente e dunque in stagnazione[23], frenato sia dalla domanda interna che da quella estera. Diffusi segnali di debolezza riguardano le componenti della domanda: nell'ul-

20. La rete punto poste è composta da punti servizi (attività commerciali) che offrono servizi di vendita ritiro e spedizione pacchi.
21. BCE – Macroeconomic projections dicembre 2023 www.ecb.europa.eu/pub/projections/html/index.en.html
22. ISTAT – Nota Mensile sull'andamento dell'economia Italiana – Novembre-dicembre 2023.
23. Banca d'Italia – Bollettino Economico n.1/2024.

timo trimestre 2023 la fiducia dei consumatori è lievemente diminuita, a causa di attese più negative sulla situazione economica generale. Sebbene l'occupazione nel complesso dell'area abbia continuato a crescere nel terzo trimestre (0,2% rispetto al trimestre precedente) e il tasso di disoccupazione sia rimasto stabile al 6,5%, gli indicatori prospettici più recenti si sono indeboliti nella seconda parte dell'anno. Secondo le proiezioni degli esperti dell'Eurosistema pubblicate nel mese di dicembre 2023, il prodotto dell'area accelererà allo 0,8% nel 2024 (dallo 0,6% previsto per il 2023) e all'1,5% nel 2025.

In merito alle dinamiche inflattive, in Europa risulta costante la discesa degli indici al netto delle componenti più volatili: l'indice core BCE (al netto di energia e alimentari freschi) a dicembre evidenzia una crescita del 3,9% su base annua, in calo rispetto al 4,2% del mese precedente[24]. Secondo le stime dell'Eurosistema la disinflazione proseguirà anche nel 2024: la dinamica dei prezzi al consumo nell'area si ridurrà al 2,7% nel 2024, raggiungendo il 2,1% dal terzo trimestre del 2025.

In **Italia**, dopo l'alta volatilità osservata nella prima parte dell'anno, nel terzo trimestre il PIL[25] ha segnato una lieve espansione grazie all'aumento dei consumi delle famiglie, sostenuti dalla creazione di posti di lavoro, e nel quarto trimestre il PIL è aumentato dello 0,6% rispetto al quarto trimestre del 2022[26]. A fine anno l'attività manifatturiera è tornata a diminuire in connessione con la debole fase congiunturale dei principali *partner* commerciali e con le perduranti difficoltà nelle produzioni industriali a maggiore intensità energetica, che risentono di prezzi dell'elettricità e del gas ancora alti nel confronto storico. Dal lato della domanda, alla sostanziale tenuta dei consumi si è contrapposta una diminuzione degli investimenti, frenati dall'inasprimento delle condizioni di finanziamento. Nel mese di dicembre l'indicatore Ita-coin[27] è rimasto negativo[28], confermando la fase di debolezza di fondo del PIL. Su base annuale, la crescita del PIL è in termini reali stata pari allo 0,9%[29]. Dal lato della domanda interna nel 2023 si registra, in termini di volume, un incremento del 4,7% degli investimenti fissi lordi e dell'1,2% dei consumi finali nazionali. Per quel che riguarda i flussi con l'estero, le importazioni di beni e servizi sono scese dello 0,5% e le esportazioni sono cresciute dello 0,2%.

Il potere d'acquisto delle famiglie, dopo la caduta del quarto trimestre 2022, risulta stabilmente in risalita. La stessa dinamica si è osservata per la propensione al risparmio che, tuttavia, continua a rimanere inferiore ai livelli pre-Covid-19[30]. Le condizioni del mercato del lavoro restano solide. A dicembre 2023, rispetto al mese precedente, sono aumentati gli occupati e gli inattivi, mentre sono diminuiti i disoccupati portando il tasso di disoccupazione al 7,2%.

+0,9%

La crescita del PIL italiano del 2023

Nel 2023, in media, l'inflazione misurata con l'indice dei prezzi al consumo armonizzato (IPCA) è scesa al +5,9%, (+8,7% nel 2022), riducendosi progressivamente e attestandosi a +0,5% a dicembre 2023 rispetto all'analogo mese del 2022. Dal mese di ottobre, la crescita dei prezzi in Italia è stata inferiore a quella media dell'area Euro.

Il rapporto tra l'indebitamento delle Amministrazioni pubbliche e il PIL ha registrato un miglioramento rispetto al 2022, con una pressione fiscale rimasta invariata. La riduzione della spesa per interessi si riflette in un miglioramento del saldo primario.

Il **mercato postale** sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. Al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (e-mail, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un aumento dei volumi di pacchi spediti.

24. Istat – Le Prospettive per L'economia Italiana nel 2023-2024.
25. Nel quarto trimestre 2023 l'economia italiana è cresciuta dello 0,2% rispetto al trimestre precedente e dello 0,5% rispetto al quarto trimestre 2022. Questo risultato, di cui si sottolinea la natura provvisoria, fa seguito al lieve aumento registrato nel terzo trimestre (+0,1%) – Fonte: ISTAT – Stima Preliminare del PIL – IV Trimestre 2023, 30 gennaio 2024.
26. Fonte: ISTAT – Conti Economici Trimestrali – IV trimestre 2023, 5 marzo 2024.
27. Indicatore ciclico dell'economia italiana che fornisce in tempo reale una stima mensile dell'evoluzione tendenziale dell'attività economica sfruttando l'informazione proveniente da un insieme di variabili di natura sia quantitativa (produzione industriale, inflazione, vendite al dettaglio, flussi di interscambio, indici azionari) sia qualitativa (fiducia di famiglie e imprese, indicatori PMI).
28. www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economia-italiana-in-breve/2024/eib_Gennaio_2024_it.pdf
29. Fonte: ISTAT – PIL e indebitamento AP – Anni 2021-2023, 1° marzo 2024.
30. https://www.istat.it/it/archivio/292938.

In particolare, per il comparto della corrispondenza, nel 2022 è proseguita la flessione strutturale del mercato e si è registrata una decrescita consistente degli invii (-5,2% rispetto al 2021) come inevitabile conseguenza dei processi di digitalizzazione e di transizione delle comunicazioni fisiche a forme di comunicazione elettroniche (*e-substitution*). Nel 2023 si conferma il calo dei volumi del mercato (-5% rispetto al 2022), anche se in rallentamento rispetto al periodo pre-pandemico, a fronte di una sostanziale stabilità a valore (+0,03% rispetto al 2022)[31].

Il comparto pacchi, dopo l'incremento esponenziale negli anni della pandemia, ha vissuto nel 2022 un periodo di incertezza che non ha intaccato comunque il valore del mercato.

Gli effetti che hanno condizionato il rallentamento del *trend* di crescita registrato nel 2022 sono riassumibili nell'aumento generalizzato dei costi con conseguente diminuzione del potere di acquisto dei consumatori e della minore propensione agli acquisti privati (anche *online*).

Per l'anno 2022[32] il valore di mercato è risultato in crescita rispetto a quello del 2021, ma con un *trend* ancora al di sotto dei livelli del periodo pre-pandemico.

Nel 2023 il valore del mercato dei pacchi è atteso in crescita, principalmente per il positivo andamento dell'*e-commerce*. Secondo le ultime stime[33] sull'anno in corso gli acquisti *online* di prodotto mostrano segnali di ripresa con un valore pari a 35 miliardi di euro, in aumento dell'8% rispetto al 2022 (risentendo però in buona parte degli effetti dell'inflazione) e con una crescita annua in termini assoluti che torna al livello *standard* del periodo precedente la pandemia.

Il *Beauty* è il settore più dinamico del 2023 con un tasso annuo di crescita in termini di valore (+11%) superiore al tasso medio degli acquisti *e-commerce* di prodotto; Informatica & Elettronica ed Editoria mostrano un incremento di valore in linea con la media (+8%), mentre risulta positiva ma più contenuta (+7%) la crescita degli acquisti di Abbigliamento e Arredamento & *Home living*; il *Food & Grocery*, che nel 2022 è stato il comparto più dinamico con un *trend* annuo pari al +15% mostra nel 2023 una leggera contrazione (-0,5%).

Il **mercato della logistica** in Italia vede una costante crescita del modello di *outsourcing* dei servizi logistici da parte degli operatori industriali e commerciali verso soggetti specializzati (*outsourcer*), in grado di coprire l'intera catena del valore.

In particolare, il mercato dei Servizi Logistici integrati nel 2021[34] vale circa 12 miliardi, in crescita del 16% rispetto all'anno precedente, grazie anche all'incremento dei flussi di trasporto internazionale che è ripreso a ritmi più sostenuti rispetto agli anni precedenti la pandemia: si stima per il 2022 una crescita del +7%[35] e per il 2023 del +5%[35]. Per il futuro si prevede una ulteriore crescita, seppur ad un ritmo più contenuto.

Il mercato, ancorché molto competitivo, è relativamente poco concentrato. Tuttavia, sono in atto alcuni fenomeni di concentrazione, tipicamente stimolati dai principali *player* industriali che cercano sinergie di integrazione tra fasi diverse della filiera.

31. Elaborazioni interne sulla base dei dati AGCom (osservatori trimestrali e relazione annuale 2023) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale, compresa Poste Italiane.
32. Elaborazioni interne su dati Cerved Databank.
33. Fonte: Politecnico di Milano, Osservatorio eCommerce B2C – Ottobre 2023.
34. Fonte: Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione 2023 – Riferimento al Mercato degli Operatori Logistici.
35. Fonte: Stima interna su driver Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione 2023, Cerved Operatori Logistici – Dicembre 2023.

Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio

Onere del Servizio Postale Universale

Il 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane il Contratto di Programma per gli anni 2020-2024; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 e si conclude il 31 dicembre 2024.

Il 1° dicembre 2020 la Commissione europea ha approvato le compensazioni, per gli obblighi di servizio pubblico previste dal Contratto di Programma 2020-2024, nell'ammontare di 262 milioni di euro annui. Il sistema delle compensazioni per gli obblighi di servizio pubblico assunti dalla Società è stato ritenuto essere pienamente conforme con le applicabili norme UE in materia di aiuti di Stato.

Il TAR, con sentenza n.11416/2022 pubblicata in data 5 settembre 2022, ha parzialmente accolto il ricorso sulla verifica dell'onere per gli anni 2011-2012[36] con riferimento alla mancata attivazione del fondo di compensazione per l'anno 2011. Poste Italiane e AGCom hanno proposto appello al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR e l'udienza di merito si è svolta il 18 maggio 2023. Poste Italiane, AGCom e A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno proposto distinti appelli al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR. I giudizi di appello sono stati riuniti. Con sentenza n. 9021 del 17 ottobre 2023 il Consiglio di Stato ha annullato la sentenza di primo grado per violazione del contraddittorio. Poste Italiane ha provveduto tempestivamente a riassumere la causa innanzi al Tar Lazio, integrando il contraddittorio tramite notificazione per pubblici proclami. Si attende la fissazione dell'udienza.

Con Delibera AGCom 28/23/CONS, pubblicata il 24 febbraio 2023, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021. Con Delibera AGCom 322/23/CONS, pubblicata il 22 dicembre 2023, l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica e Poste Italiane ha fornito le proprie osservazioni entro i termini stabiliti.

Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la Delibera AGCom 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2020 e 2021 è iniquo e che, per i medesimi anni, in difformità di quanto stabilito negli anni precedenti, verrà avviato apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs.n. 261/1999.

Agevolazioni tariffarie editoriali

Il Decreto Legge 30 dicembre 2019, n. 162 – come convertito dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8 – ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano "per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale" (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Nel mese di luglio 2023 è stato avviato il procedimento di notifica del Servizio di Interesse Economico Generale (SIEG) alla Commissione europea per il periodo 2020-2026, attualmente in fase di finalizzazione.

La legge di Bilancio 2022 (Legge 30 dicembre 2021, n. 234) ha definito gli stanziamenti per gli anni 2022, 2023 e 2024, pari a 52,5 milioni di euro annui.

La legge di Bilancio 2023 (Legge 30 dicembre 2022, n. 197) ha previsto che il rimborso delle agevolazioni postali editoriali venga effettuato tramite le risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione. A tal fine, il Fondo è stato integrato con l'importo di 75,9 milioni di euro per l'anno 2023 e di 55 milioni di euro a decorrere dall'anno 2024, in luogo degli importi previsti dalla precedente Legge di Bilancio.

36. Il 31 luglio 2014 è stata pubblicata la Delibera AGCom 412/14/CONS "Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2011 e 2012" che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 381 e 327 milioni di euro a fronte di compensi originariamente rilevati da Poste Italiane rispettivamente per 357 e 350 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito, inoltre, che per l'anno 2011 non è stato istituito il Fondo di Compensazione. In data 13 novembre 2014, avverso il suddetto provvedimento, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

AGCom

Manovre Tariffarie

Con la Delibera AGCom 454/22/CONS del 30 dicembre 2022 sono state definite le nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base a decorrere dal 1° settembre 2022, con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026, senza alcun impatto sulle tariffe agevolate pagate dai mittenti e con un conseguente incremento della compensazione ricevuta da Poste Italiane per singolo invio spedito a tariffa agevolata.

Con la Delibera AGCom 171/22/CONS "Provvedimento finale di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali – valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari" del 6 giugno 2022 sono state definite le nuove tariffe del Servizio Universale; la Delibera accoglie la gran parte delle proposte formulate dalla Società in materia di variazioni tariffarie, compresa quella di eliminare il divieto di aumento dei prezzi sino al 2024 proposto dall'AGCom in sede di consultazione pubblica; potranno quindi essere proposte all'Autorità ulteriori future variazioni. Le nuove tariffe sono entrate in vigore progressivamente a partire dal 27 giugno 2022.

Con la Delibera 29/23/CONS, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'Autorità ha deciso l'avvio di un ulteriore procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali e con la Delibera 95/23/CONS del 2 maggio 2023 ha avviato la consultazione pubblica della durata di 30 giorni; Poste Italiane ha formulato le proprie osservazioni alla consultazione pubblica. In data 27 giugno 2023, con la Delibera 160/23/CONS, sono state definite le nuove tariffe del servizio universale che Poste Italiane ha recepito in due fasi: la prima in vigore dal 24 luglio 2023 e la seconda dal 18 dicembre 2023.

AGCom

Obblighi di accesso

L'AGCom, con la Delibera 171/22/CONS, ha modificato e integrato gli obblighi di accesso definiti dall'AGCM nell'ambito dell'acquisizione di Nexive. Con la Delibera AGCom 30/23/CONS, pubblicata il 22 febbraio 2023, l'Autorità ha approvato le offerte di Poste Italiane relative ai servizi di accesso *wholesale*.

In ottemperanza alle previsioni regolamentari, il 24 marzo 2023 Poste Italiane ha pubblicato le offerte di accesso sul proprio sito internet. Tali offerte sono entrate in vigore il 1° maggio 2023. Su richiesta dell'Autorità, Poste Italiane ha provveduto, in data 31 luglio 2023, alla pubblicazione delle proprie proposte di modifica delle offerte di accesso per l'anno 2024.

Con la Delibera AGCom 235/23/Cons del 27 settembre 2023 è stato avviato il procedimento di approvazione e di consultazione pubblica concernente le offerte di Poste Italiane di servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2024, ai sensi della Delibera n. 171/22/CONS.

Con la Delibera 302/23/CONS pubblicata il 15 dicembre 2023, l'Autorità ha accolto la totalità degli aumenti delle tariffe dei listini di spedizione richiesti da Poste Italiane per tutte le offerte di servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2024. Sono state accolte solo parzialmente le proposte di aumento applicabili nel caso di mancato raggiungimento di specifici volumi minimi e di invii non conformi. Le offerte, così modificate, sono state pubblicate sul sito di Poste Italiane e hanno efficacia dal 1° gennaio 2024, con effetti che riguardano anche gli operatori già contrattualizzati.

AGCom

Invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste Italiane

Con la Delibera 269/23/CONS del 22 novembre 2023, l'AGcom ha avviato il procedimento e la consultazione pubblica relativa alle condizioni giuridiche ed economiche di restituzione della corrispondenza affidata a un operatore postale e rinvenuta nelle reti di altri operatori postali.

Con la Delibera 45/24/CONS, l'Autorità ha approvato le nuove condizioni del servizio di restituzione, introducendo le seguenti modifiche: i) frequenza di comunicazione dei rinvenimenti ampliata a 15 giorni, in luogo degli attuali 7 giorni; ii) pagamento posticipato del servizio, previa verifica degli invii restituiti; iii) in caso di mancato ritiro, restituzione degli invii in maniera forzosa tramite l'invio presso la sede dell'operatore; iv) l'obbligo di apporre sulle cassette di impostazione di tutti gli operatori idonee istruzioni sugli invii ammessi, sia in forma scritta sia in forma grafica.

Replicabilità delle offerte

In data 19 settembre 2022, l'AGCom ha avviato, con la Delibera 309/22/CONS, il procedimento istruttorio relativo alla revisione del test di replicabilità, ovvero il test che Poste Italiane è tenuta a svolgere prima della presentazione di tutte le offerte di corrispondenza (presentate in ambito gare pubbliche e private) di valore superiore a 500.000 euro e a comunicare all'Autorità nei successivi 30 giorni, a dimostrazione che l'offerta della Società è "replicabile" da parte di un ipotetico concorrente efficiente.

Con la Delibera AGCom 236/23/CONS del 27 settembre 2023, l'Autorità ha concluso il procedimento sull'aggiornamento dei criteri per la verifica di replicabilità delle offerte di Poste Italiane ampliando il perimetro delle offerte sottoposte a verifica da 500.000 euro all'anno a 500.000 euro complessive ed inserendo la verifica sulle offerte relative agli atti giudiziari. Le nuove disposizioni sono entrate in vigore decorsi trascorsi 30 giorni dalla data di pubblicazione.

Notifica digitale degli atti della PA

Nuova piattaforma

Il Decreto Legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 e sue successive modifiche disciplina la realizzazione della piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale.

Le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma sono state definite con il Decreto 8 febbraio 2022, n. 58, del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la transizione digitale, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022.

I costi, i criteri e le modalità di ripartizione e ripetizione delle spese per la notifica degli atti tramite la piattaforma di cui all'art. 26, comma 14 del Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 sono stati individuati con il Decreto del 30 maggio 2022 del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale, pubblicato in GU Serie Generale n.180 del 3 agosto 2022. Il decreto stabilisce che l'ammontare delle spese di notificazione nei confronti del destinatario dell'atto notificato, è fissato nella misura di euro 2,00 per ciascuna notifica effettuata tramite la piattaforma. Una quota parte dell'importo, da negoziare con PagoPa, sarà corrisposta a Poste Italiane in qualità di fornitore della piattaforma. È inoltre previsto un extra aggiuntivo di 1,40 euro a favore di Poste Italiane in qualità di fornitore del servizio universale nei casi di consegna della copia cartacea degli atti oggetto di notificazione.

La Convenzione con pagoPA per la disciplina del perimetro dei servizi, le responsabilità e la remunerazione economica degli sviluppi e servizi richiesti a Poste Italiane per la realizzazione della Piattaforma, è in corso di definizione. Nelle more, la piattaforma è stata resa operativa da PagoPA con le funzionalità al momento disponibili.

AGCM

Impegni Nexive Group S.r.l.

Nell'ambito dell'operazione di acquisizione di Nexive, perfezionata nel mese di gennaio 2021, nel mese di dicembre 2023, Poste Italiane ha inviato la relazione annuale sull'ottemperanza alle misure comportamentali prescritte dall'AGCM.

AGCom

Revisione Regolamento licenze speciali

Nel mese di agosto 2022, AGCom ha avviato il procedimento per la revisione della Delibera 77/18/CONS in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada. Il 13 aprile 2023 l'Autorità ha pubblicato la Delibera finale relativa alle modifiche al Regolamento[37] confermando l'impianto sostanziale del Regolamento nei suoi tratti qualificanti, pur apportando alcune modifiche tese a favorire la concorrenza nel mercato delle notifiche (a titolo esemplificativo l'abolizione della clausola di esclusiva tra operatore capogruppo e operatori facenti parte della sua organizzazione stabile, la riduzione del numero minimo di addetti e delle ore di formazione). La Delibera ha confermato il divieto di ripostalizzazione, ovvero l'affidamento di volumi di atti giudiziari a Poste Italiane da parte degli aggiudicatari, e ha mantenuto l'articolazione delle licenze in due tipologie (una onnicomprensiva per atti giudiziari e violazioni del codice della strada e un'altra per le sole violazioni del codice della strada). È stato inoltre pubblicato sul sito del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* il disciplinare delle procedure per il rilascio delle licenze individuali speciali con i nuovi requisiti previsti dalla Delibera AGCom.

AGCom

Regolamento Indennizzi settore postale

Con la Delibera 323/23/CONS del 20 dicembre 2023, l'AGCom ha emanato, all'esito di consultazione pubblica tra i soggetti interessati, un Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale. Il Regolamento si applica nei confronti di tutti i fornitori e utenti del servizio postale e definisce i criteri per il calcolo degli indennizzi che l'Autorità applica nell'ambito dei procedimenti di definizione delle controversie tra operatori postali e utenti. Il Regolamento è entrato in vigore in data 28 dicembre 2023.

AGCom

Cassette di impostazione

Con la Delibera n. 308/22/CONS del 27 settembre 2022, l'AGCom ha ridefinito i criteri relativi alla distribuzione delle cassette d'impostazione adottando, in particolare, quello della distanza dalla cassetta più vicina per percentuale di popolazione residente. In relazione al Piano di attuazione trasmesso da Poste Italiane il 29 novembre 2022, e alle successive interlocuzioni intercorse, con nota del 30 marzo 2023 l'Autorità ha dichiarato di aver esaminato gli elementi trasmessi e preso atto del cronoprogramma e delle tempistiche illustrate dalla Società per dare piena attuazione a quanto previsto dalla citata delibera (entro i successivi due anni). La Società è tenuta ad inviare, con cadenza semestrale, un *report* sulla progressiva attuazione del Piano. Il 6 novembre 2023 è stato inviato il primo *report* semestrale.

AGCom

Titoli abilitativi per l'offerta al pubblico dei servizi postali

In data 10 gennaio 2024 l'Autorità ha avviato il procedimento (n. 2/24/CONS) concernente la revisione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali. I termini del procedimento sono fissati in 180 giorni.

37. Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285).

Altre informazioni

Distribuzione offerta energia tramite la rete degli Uffici Postali

Con provvedimento adottato nell'adunanza del 30 gennaio 2024 e notificato a Poste Italiane in data 7 febbraio 2024, l'AGCM, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti della Società, al fine di accertare l'esistenza di una possibile violazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n.287/1990. Contestualmente, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari ai sensi dell'art. 14-*bis* della medesima legge. Nello specifico, l'Autorità ha osservato che Poste Italiane, attraverso la controllata PostePay S.p.A., è attiva nel settore della fornitura di energia elettrica e gas e avrebbe negato a due società concorrenti di quest'ultima, l'accesso, ai sensi dell'art. 8, comma 2-*quater* della Legge n.287/90, alle risorse messe a disposizione di PostePay di cui ha la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nel perimetro del servizio universale postale. L'Autorità ha, inoltre, disposto lo svolgimento di ispezioni che si sono tenute in data 7 febbraio 2024, e ha fissato la conclusione del procedimento al 19 luglio 2024, concedendo a Poste un termine di 7 giorni per il deposito di memorie e documenti relativi al procedimento cautelare. In data 14 febbraio 2024, la Società ha depositato la propria memoria nel procedimento cautelare, contestando l'impostazione dell'Autorità e, in particolare, la disapplicazione delle previsioni di cui all'art. 1, comma 6, del D.L. 59/2021 e s.m.i. che esenta Poste fino al 31 dicembre 2026, dall'applicazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n. 287/1990.

Credito IRES

In data 5 luglio 2023, è stata pubblicata la sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011, in cui sono state accolte le motivazioni più rilevanti del ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo. Il giudizio relativo al D.L. 185/2008 è tuttora pendente davanti alla Suprema Corte di Cassazione. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" e alla nota A9 – Altri Crediti e Attività del Bilancio Consolidato nella sezione I bilanci di Poste Italiane.

Garante per la Protezione dei Dati Personali

Nel mese di agosto 2023, i presidi IT di monitoraggio continuo hanno riscontrato, sui sistemi della controllata Postel S.p.A., delle anomalie e individuato un evento di compromissione di alcuni *Domain Controller*, reso possibile attraverso l'utilizzo di diversi *malware* e dall'attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare i computer (*ransomware*). L'esecuzione del *ransomware*, rivendicato da un gruppo cybercriminale, ha interrotto l'operatività di alcuni server e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. Sulla base di quanto previsto dalla procedura "*Gestione Data Breach*" che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è stato convocato il GDPR Team e, entro le tempistiche previste dagli artt. 33 e 34 del GDPR, la Società ha notificato l'accaduto al Garante della *Privacy* e a tutti i soggetti interessati.

In data 15 dicembre 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP), ritenendo che gli elementi acquisti nel corso delle indagini istruttorie, avviate a seguito della notificazione del Data Breach, possano configurare una o più violazioni indicate nell'art. 83 del GDPR, ha provveduto a notificare alla Società l'avvio del procedimento per l'adozione dei provvedimenti e delle sanzioni di cui al medesimo art. 83, facendo presente che Postel potrebbe essere suscettibile delle sanzioni previste da quest'ultimo.

In data 12 gennaio 2024, la Società ha depositato le proprie memorie difensive ed è stata ascoltata in audizione in data 31 gennaio 2024.

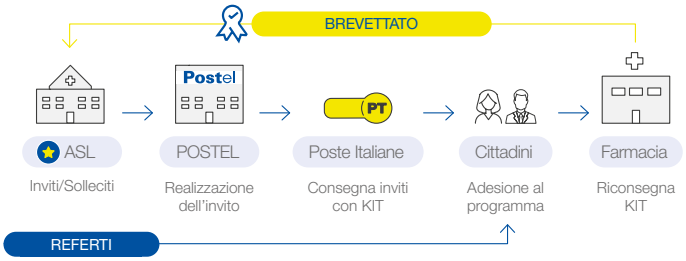
Allo stato si è in attesa della conclusione del procedimento.

Per i principali procedimenti pendenti e i rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

Attività di periodo

Il Gruppo anche nel 2023 ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e miglioramento della *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano Strategico, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
PACCHI/LOGISTICO	Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la *partnership* tra MLK Deliveries S.p.A. e la società Mazzocco S.r.l., per abilitare l'operatore logistico al **trasporto a temperatura controllata**[38], al fine di costruire un'offerta unica[39] dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. Nel corso dell'anno è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane[40]. Nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la *joint venture* **MLK Fresh** e lanciato il nuovo prodotto **Postegofresh**.	
	In ottica di continuo sviluppo dell'offerta e del *business*, è proseguita la commercializzazione, iniziata nel corso del 2022, della nuova Offerta di **Logistica Integrata**, che mira a posizionare Poste Italiane come Logistics Solution Provider[41] nel mercato della Logistica Integrata e, dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al *warehousing*. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.	
	Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle **campagne di prevenzione oncologica**, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici autoprelevati dai cittadini aderenti a campagne di *screening* e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza. 	

38. Modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna.
39. L'offerta prevede la combinazione di *asset* logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. L'alleanza tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco.
40. Al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.
41. Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera *supply chain* dei clienti, dal *warehousing* fino alla distribuzione al destinatario finale.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
CORRISPONDENZA	In data 27 giugno 2023 con la Delibera AGCom 160/23/CONS sono state definite le **nuove tariffe del servizio universale**, entrate in vigore dal 24 luglio 2023. Il 18 dicembre 2023 è entrata in vigore la seconda fase della manovra tariffaria dei prodotti di Corrispondenza nazionale e internazionale e dei servizi di notifica. In particolare, sono stati allineati i listini dei servizi/prodotti diversi da quelli *retail*, nell'ambito del Servizio Universale, alle tariffe massime approvate dalla Delibera AGCom. Il 5 dicembre 2023 sono stati definiti i **nuovi prezzi** delle offerte di accesso ***wholesale*** alla rete di recapito e alla rete degli Uffici Postali per l'anno 2024 (con decorrenza 1° gennaio 2024)[42]. Nel corso del 2023, nell'ambito delle **Caselle Postali**, sono stati rivisti i prezzi e introdotti degli scaglioni di volumi annui per ciascuna tipologia di casella postale, al fine di migliorare la gestione operativa del servizio all'interno dell'Ufficio Postale. I nuovi prezzi e le nuove specifiche decorrono dal 1° gennaio 2024. Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.	
	Dal mese di gennaio 2023 è stata avviata la vendita del nuovo prodotto **Atto Giudiziario Market Veloce**[43]. Il servizio replica tutte le caratteristiche e le funzionalità dell'Atto Giudiziario Market (tracciatura, notifica e rendicontazione) con livelli di servizio migliorativi e modulistica dedicata. Dal mese di maggio 2023 è disponibile l'**Atto Giudiziario Online**, tramite il quale l'atto giudiziario può essere spedito tramite la soluzione Postaonline[44] in ogni momento direttamente dai *software* gestionali dei clienti.	

42. Delibera AGCom 302/23/CONS.
43. L'Atto Giudiziario Market Veloce viene utilizzato per la notifica di violazioni al codice della strada e atti amministrativi (a titolo esemplificativo per gli atti inerenti i tributi).
44. Il servizio viene espletato in conformità alla Legge n. 890 del 20 novembre 1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari".

4.5.3 *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari

Contesto di mercato

Mercati finanziari

L'anno 2023 è iniziato con una fase rialzista del comparto *equity* proseguita per tutto il mese di gennaio grazie alle politiche meno aggressive delle banche centrali, con una conseguente riduzione dei tassi a lungo termine. Già nel mese di febbraio tale fase di rialzi ha iniziato ad affievolirsi, principalmente per i toni più aggressivi usati da alcuni esponenti delle Banche centrali in virtù di un'inflazione che, seppur in riduzione, è attesa comunque mantenersi su livelli elevati. Le tensioni sul settore bancario europeo nel mese di marzo sono state acuite dal dissesto finanziario della Silicon Valley Bank, dal fallimento della Signature Bank e dalla crisi finanziaria di Credit Suisse, acquisita da UBS. La rapida ed incisiva reazione delle autorità monetarie sembra aver stabilizzato la situazione ed il buon andamento del mercato azionario è stato favorito da una più alta propensione al rischio degli investitori, riconducibile alle attese delle politiche monetarie meno restrittive nelle principali economie.

Nel corso del 2023, i mercati azionari hanno superato la correzione registrata ad agosto indotta dalle preoccupazioni degli investitori per il deterioramento della crescita economica provocato dal significativo aumento dei tassi di interesse, registrando *performance* fortemente positive[45]: l'indice mondiale MSCI World ha registrato una crescita sia nei Paesi dei mercati sviluppati, che nei Paesi emergenti rispettivamente del 21,77% e del 7,04%. Negli Stati Uniti, l'indice S&P 500 ha concluso l'anno con una crescita del 24,23% grazie soprattutto ai titoli tecnologici che hanno fatto la differenza, infatti il Nasdaq 100, l'indice tecnologico USA, ha registrato alla fine dell'anno un incremento del 53,8%. Nel 2023, il FTSE MIB ha registrato il miglior risultato d'Europa con una crescita del 28,03%.

Il mercato del credito, dopo un inizio d'anno caratterizzato da un significativo restringimento degli *spread*, ha subito una brusca inversione di tendenza a inizio marzo. La crisi delle banche regionali americane e il fallimento di Credit Suisse hanno determinato un *repricing* su tutto il mercato del credito, in particolare per il settore bancario, riportando gli *spread* ben al di sopra dei valori di fine anno. Nei mesi estivi, i mercati *corporate* europei e statunitensi hanno subito sia l'incremento dei tassi di riferimento che l'ampliamento degli *spread*, di entità più ampia sul segmento *High Yield*, di pari passo con il deterioramento della crescita economica. Il mercato del credito in Europa e negli Stati Uniti, dalla fine del mese di ottobre si è avviato verso un periodo di riduzione dei tassi, determinando alla fine dell'anno *performances* importanti[46] sul valore dei titoli: l'indice Investment Grade ha realizzato una variazione positiva del 8,1% negli USA, e del 7,4% in Europa dall'inizio dell'anno, mentre è pari a +11,2% per quello *High yield*.

Per quanto concerne il BTP italiano, il 2023 è iniziato con tassi e *spread* caratterizzati da livelli piuttosto elevati (BTP 10 anni circa 4,70% e *spread* BTP-Bund circa 215 bps)[47] sul *trend* di allargamento che aveva interessato l'ultima parte del 2022. Tuttavia, già a partire dai primi giorni dell'anno il *trend* si è invertito e si è assistito a un progressivo restringimento che ha portato i livelli del decennale italiano e dello *spread* a toccare i minimi del trimestre intorno alla metà di gennaio (BTP 10 anni circa 3,75% e *spread* BTP-Bund circa 170 bps)[48] per poi chiudere il primo trimestre con un marginale allargamento (BTP 10 anni circa 4,1% e *spread* BTP-Bund circa 185 bps)[49]. Nel secondo trimestre, sia i rendimenti del decennale italiano che lo *spread* BTP-Bund sono ulteriormente scesi portandosi al 30 giugno 2023, rispettivamente, a 4,07% e 167 bps[50]. Nel terzo trimestre l'azione delle banche centrali ha portato a un innalzamento generalizzato dei rendimenti, con il rendimento del BTP 10 anni che a fine settembre è arrivato a 4,8%, mentre lo *spread* BTP-*Bund* si è mantenuto intorno ai 190 bps[51].

Alla fine dell'anno il rendimento del BTP 10 anni ha subito una consistente flessione, rispetto all'analogo periodo del 2022, collocandosi al 3,7%; a tale variazione ha contribuito principalmente il calo dei tassi privi di rischio delle maggiori economie avanzate, determinato da attese di un orientamento meno restrittivo delle politiche monetarie nel 2024 e dalla diminuzione dell'incertezza sul mercato dei titoli di Stato. Contemporaneamente si è ridotto in misura rilevante anche lo *spread* BTP-Bund attestandosi a 165 bps[52], beneficiando della minore spesa per interessi sul debito pubblico dovuta in prospettiva alla discesa dei rendimenti a lungo termine, nonché ai giudizi favorevoli sul debito italiano espressi dalle principali agenzie di *rating*.

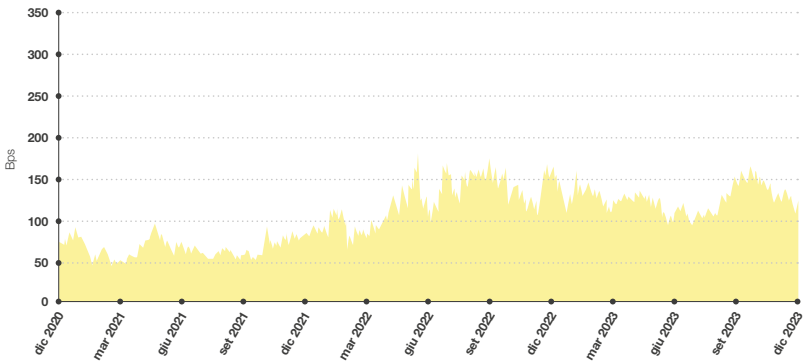
45. Fonte: Refinitiv.
46. Fonte: Bloomberg.
47. Fonte: Refinitiv.
48. Fonte: Refinitiv.
49. Fonte: Refinitiv.
50. https://www.borse.it/articolo/ultime-notizie/chiusura-borse-oggi-30-giugno-2023#indici-europa-e-italia
51. Fonte: Refinitiv.
52. Fonte:Bloomberg.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*[53].

	Dic 2022	Mar 2023	Giu 2023	Set 2023	Dic 2023
BTP 10Y	4,72	4,10	4,07	4,78	3,70
SWAP 10Y	3,20	2,96	3,02	3,39	2,49
BTP 15Y	4,75	4,36	4,26	5,04	4,05
SWAP 15Y	3,14	2,96	2,96	3,43	2,56
BTP 30Y	4,79	4,32	4,44	5,25	4,37
SWAP 30Y	2,53	2,50	2,54	3,09	2,33

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Swap 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 dicembre 2023.

SPREAD BTP
VS SWAP 10 ANNI



Sistema creditizio

Sulla base delle stime disponibili fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)[54], a fine dicembre 2023 la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è risultata in calo del 1,5% su base annua, attestandosi a circa 2.028 miliardi di euro (-31 miliardi di euro rispetto all'anno precedente).

Tale dinamica è stata il riflesso di una significativa riduzione dei depositi da clientela residente, pari a circa 71 miliardi (-3,8% su base annua) parzialmente compensata da una ripresa di circa 40 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (+19,1% a/a).

A dicembre 2023, il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato all'1,16% (0,61% al 31 dicembre 2022).

I finanziamenti bancari a residenti in Italia (settore privato più Amministrazioni pubbliche al netto dei pronti contro termine con controparti centrali) a dicembre 2023 si sono attestati a circa 1.670 miliardi di euro, registrando una variazione negativa del 3,9% rispetto all'anno precedente. I prestiti a famiglie e società non finanziarie sono stati pari a 1.296 miliardi di euro registrando una variazione annua negativa pari a 2,2%. Il calo dei volumi è coerente con il rallentamento della crescita economica, che deprime la domanda di prestiti: a dicembre 2023, il volume dei prestiti a imprese e famiglie è sceso del 2,2% rispetto all'anno precedente.

53. Fonte:Bloomberg.
54. Fonte: ABI Monthly outlook gennaio 2024.

Risparmio gestito

2.338 €mld

Il patrimonio complessivo del risparmio gestito italiano nel 2023

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 dicembre 2023[55], patrimoni complessivamente pari a 2.338 miliardi di euro, in crescita del 5,8% rispetto ai 2.210 miliardi di euro di fine 2022. Con riferimento alle gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.095 miliardi di euro, in crescita del 4,3% rispetto ai 1.050 miliardi di euro al 31 dicembre 2022. Con riferimento alle gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.160 miliardi di euro di fine dicembre 2022 a circa 1.243 miliardi di euro di fine dicembre 2023 (+7,1%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto il patrimonio della clientela, a fine dicembre 2023, si è attestato a circa 1.149 miliardi di euro, in crescita del 6,9% rispetto ai circa 1.075 miliardi di euro a fine dicembre 2022.

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta nel 2023 un saldo negativo di circa 49,6 miliardi di euro (rispetto a un saldo positivo di circa 12,9 miliardi di euro del 2022).

Contesto normativo

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso del 2023.

Banca d'Italia

Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013

Il 31 agosto 2023 BancoPosta, con riferimento al 40° aggiornamento[56] (del 2 novembre 2022) della Circolare, ha trasmesso alla Banca d'Italia una relazione che descrive gli interventi effettuati per descrivere le azioni adottate, ai fini del rispetto delle novità normative introdotte.

Il 30 marzo 2023 Banca d'Italia ha pubblicato il 42° aggiornamento della Circolare n.285 del 17 dicembre 2013 riguardante le disposizioni in materia di "Obbligazioni bancarie garantite"[57]; tale aggiornamento non ha impatti sostanziali sull'attività di BancoPosta.

Nel mese di dicembre 2023 l'Autorità ha pubblicato due nuovi aggiornamenti della Circolare:

- 43° aggiornamento del 5 dicembre 2023, riferito alle cosiddette "Grandi esposizioni" con riferimento ai conglomerati finanziari[58] e che non comporta impatti particolari su BancoPosta;
- 44° aggiornamento del 19 dicembre 2023 che risulta di particolare interesse per BancoPosta e sono in corso le opportune verifiche da parte delle competenti funzioni. Tale aggiornamento riguarda infatti il recepimento nella normativa nazionale delle modifiche definite a livello europeo in materia di rischio di tasso e di *credit spread* sul portafoglio bancario (rispettivamente IRRBB[59] e CSRBB[60]). Nello specifico, vengono recepite le disposizioni degli articoli 84 e 98 della Direttiva 2019/878/UE (Capital Requirements Directive V – CRD V) riferiti:
  - alla metodologia standardizzata semplificata per la misurazione del rischio di tasso per il portafoglio bancario;
  - ai criteri per l'identificazione, la valutazione, la gestione e l'attenuazione del rischio di tasso per il portafoglio bancario;
  - ai criteri per la valutazione e il monitoraggio del rischio di *spread* di credito per il portafoglio bancario e alle norme tecniche di regolamentazione con riferimento ai test di vigilanza sui valori anomali.

55. Assogestioni, Mappa trimestrale, pubblicata il 20 febbraio 2024.
56. Le nuove regole prevedono principalmente che le banche si dotino di una funzione di controllo di secondo livello per la gestione e il controllo dei rischi ICT e di sicurezza. Sono state introdotte inoltre specifiche previsioni per i contratti con terze parti; BancoPosta ha completato l'attività di aggiornamento dei contratti esistenti ed è attualmente in corso la revisione della normativa interna aziendale di riferimento.
57. Viene istituito un regime di vigilanza sui programmi di emissione di obbligazioni bancarie garantite (OBG) che prevede, per l'avvio di nuovi programmi di emissione, la preventiva autorizzazione da parte di Banca d'Italia.
58. Tali modifiche consentono ora alle banche appartenenti a conglomerati finanziari (i conglomerati finanziari sono gruppi di imprese, attivi in maniera significativa nei settori assicurativo e bancario o dei servizi di investimento, che comprendano almeno un'impresa assicurativa e una operante nel settore bancario o dei servizi di investimento, e che abbiano al vertice un'impresa regolamentata oppure svolgano attività principalmente nel settore finanziario) di escludere dal calcolo dei limiti delle grandi esposizioni quelle vantate, anche nella forma di partecipazioni, nei confronti di altri soggetti del conglomerato di appartenenza rientranti nel perimetro di vigilanza supplementare ai sensi della Direttiva 2002/87/CE (*Financial Conglomerates Directive*). Fonte: Banca d'Italia.
59. L'*Interest Rate Risk* per gli strumenti iscritti nel *Banking Book* (IRRBB) è il rischio derivante dalle fluttuazioni dei tassi di interesse nel tempo e può influenzare il valore delle attività e delle passività bancarie a causa delle differenze nei relativi tassi di interesse e scadenze.
60. Il *Credit Spread Risk* nel *Banking Book* (CSRBB) riguarda il rischio legato alle variazioni degli *spread* di credito su strumenti finanziari detenuti in portafoglio dagli istituti. Gli *spread* di credito rappresentano la differenza tra il rendimento di uno strumento finanziario e il rendimento di un titolo privo di rischio con la stessa scadenza.

Banca d'Italia

Altre circolari su segnalazioni di vigilanza

Il 28 novembre 2023 Banca d'Italia ha pubblicato il 17° aggiornamento della Circolare n. 272 del 30 luglio 2008, che introduce nuove richieste informative nelle segnalazioni di vigilanza ed il 76° aggiornamento della Circolare n. 154 del 22 novembre 1991 che modifica gli schemi delle segnalazioni di vigilanza. BancoPosta sta procedendo con gli aggiornamenti necessari.

Regolamento Delegato (UE) 2022/2360

Strong Customer Authentication (SCA)

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

A seguito di consultazione il 5 dicembre 2022 è stato pubblicato, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, il Regolamento delegato (UE) 2022/2360 della Commissione del 3 agosto 2022 che modifica il Regolamento delegato (UE) 2018/389 in materia di autenticazione forte del cliente e *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri.

Le novità introdotte riguardano da un lato, l'esenzione, a determinate condizioni, dall'obbligatorietà dell'autenticazione forte (*Strong Customer Authentication – SCA*) del cliente per il caso specifico in cui l'accesso ai dati avvenga tramite un Prestatore di servizi di informazione sui conti[61] e, dall'altro, che l'autenticazione forte del cliente debba essere rinnovata decorsi 180 giorni dall'ultima volta che l'utente ha avuto accesso *online* alle informazioni relative ai dati sui conti di pagamento ed è stata applicata l'autenticazione forte.

BancoPosta ha finalizzato le opportune attività di adeguamento sulla piattaforma CBI *Globe – Global Open Banking Ecosystem* utilizzabile dalle Terze Parti[62], nonché sui sistemi del Provider esterno Tink per quanto concerne il servizio BancoPosta Open[63].

ESG

Disclosure sui Servizi di investimento

Con riferimento alle normative ESG nell'ambito dei servizi di investimento, il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il Regolamento delegato (UE) 2022/1288 relativo agli obblighi di *disclosure* in capo agli operatori finanziari sulle tematiche di sostenibilità all'interno dei documenti precontrattuali/contrattuali e delle rendicontazioni periodiche di prodotto e dei siti *web*.

Le pagine del sito *web* dedicate alla sostenibilità sono state ulteriormente aggiornate: a titolo esemplificativo, è stata introdotta la definizione di investimento ecosostenibile e il quadro normativo di riferimento nonché aggiornato l'elenco dei prodotti offerti con caratteristiche di sostenibilità per dare evidenza che l'Azienda, nella prestazione del servizio di consulenza, tiene conto dei principali effetti dei fattori di sostenibilità in coerenza con le metodologie dichiarate dalle società emittenti dei prodotti finanziari/assicurativi.

61. I prestatori di servizi di informazione sui conti (AISP) sono istituzioni finanziarie che hanno avuto accesso alle informazioni sui conti dei consumatori (con il consenso esplicito degli stessi) dalle rispettive banche.
62. Le terze parti sono i seguenti soggetti previsti e disciplinati dalla Direttiva europea PSD2:
    - gli AISP (*Account Information Service Providers*) che consentono all'utente, titolare di conti di pagamento accessibili online detenuti presso più prestatori di servizi di pagamento, di ottenere una vista aggregata dei propri conti;
    - i *PISP* (*Payment Initiation Service Providers*) che consentono, su espressa autorizzazione del cliente, di inizializzare un ordine di pagamento a valere su un conto che l'utente detiene presso un altro prestatore di servizi di pagamento;
    - i CISP (*Card Issuers Service Providers*) che emettono carte di pagamento regolate su un conto di pagamento accessibile *online* presso un altro istituto e verificano presso quest'ultimo la disponibilità dei fondi oggetto della transazione.
63. BancoPosta Open è il servizio di *open banking* che consente, direttamente da app BancoPosta, di ottenere informazioni concernenti i conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento e di disporre ordini di pagamento a valere su conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento.

ESMA

Sostenibilità in materia di *product governance* e informativa interna

L'emanazione della normativa comunitaria in tema di sostenibilità ha avuto impatti sull'impianto normativo della direttiva MiFID II, che è stato modificato per tenere conto dei fattori di sostenibilità nei processi concernenti la prestazione dei servizi di investimento con particolare riferimento, sia all'erogazione del servizio di consulenza finanziaria e ai relativi requisiti organizzativi per gli intermediari autorizzati (Regolamento delegato (UE) 2017/565 da cui l'aggiornamento da parte dell'ESMA del *Final Report* "*Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements*" avvenuto nel mese di settembre 2022), sia con riferimento al processo di *product governance* (direttiva delegata (UE) 2017/593).

In merito a quest'ultimo, il 27 marzo 2023 è stato pubblicato il *Final Report*[64] dell'ESMA "*Guidelines on MiFID II product governance requirements*", con il fine di revisionare i medesimi Orientamenti del 2017, per integrare gli obiettivi sulla sostenibilità nelle previsioni relative all'individuazione del mercato di riferimento da parte sia dei produttori che dei distributori di strumenti finanziari e depositi strutturati[65]. Le previsioni del *Final Report* confermano gli interventi di allineamento da parte del Gruppo al quadro normativo in materia di sostenibilità rispetto a quanto in corso di implementazione con riferimento al processo di *product governance* e ai modelli utilizzati per lo scambio di informazioni legate alla sostenibilità dei prodotti con le Società del Gruppo[66] che realizzano prodotti di investimento e assicurativi (produttori).

L'ESMA ha previsto la medesima data di applicazione (ottobre 2023) per entrambe le Guidelines. L'implementazione degli interventi è avvenuta nel mese di febbraio 2024.

Banca d'Italia

Credito *Revolving*

Nel mese di aprile 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato un documento recante gli Orientamenti di vigilanza sul credito cosiddetto "*revolving*"[67], una forma di finanziamento, anche associata alle carte di credito, caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente. Il documento contiene una serie di indicazioni volte a richiamare l'attenzione degli intermediari sulle principali problematiche nella relazione con la clientela e quindi a promuovere comportamenti conformi alle regole e corretti nei confronti dei consumatori (c.d. "Buone Prassi"), prevedendo laddove necessario, l'individuazione di piani di adeguamento entro la fine dell'anno. BancoPosta, congiuntamente ai *Partner* finanziatori, hanno concluso quindi l'analisi di impatto relativa ai prodotti rientranti nel perimetro del suddetto orientamento e direttamente applicabili a BancoPosta quale distributore, nonché definito le opportune azioni che saranno poste in essere una volta ricevute le specifiche da parte di alcuni *Partner*.

ANAC

Linee Guida in materia di *Whistleblowing*

Nel mese di marzo 2023 è stato approvato il D.Lgs. n. 24 del 2023, in abrogazione della disciplina nazionale vigente in materia di *Whistleblowing*, che racchiude in un unico testo normativo – per il settore pubblico e per il settore privato – il regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo. L'ANAC, nel mese di luglio 2023, ha pubblicato le nuove Linee Guida[68] in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e violazioni delle disposizioni normative nazionali (cosiddetti *whistleblowers*) e il Regolamento[69] per la gestione delle segnalazioni esterne e per l'esercizio del potere sanzionatorio.

La normativa interna, che recepisce le novità introdotte, è in corso di emanazione da parte di Poste Italiane, mentre gli strumenti a supporto (piattaforma per le segnalazioni) risultano aggiornati.

64. Tra le novità di rilievo derivanti dalle nuove Linee Guida dell'ESMA si evidenziano:
    - l'indicazione di eventuali obiettivi di sostenibilità con cui un prodotto è compatibile;
    - l'identificazione del *target market* per *cluster* di prodotti, anziché per singolo prodotto;
    - la determinazione di una strategia di distribuzione compatibile quando un distributore ritiene che un prodotto più complesso possa essere distribuito nell'ambito delle vendite non consigliate;
    - la revisione periodica dei prodotti e l'applicazione del principio di proporzionalità.
65. Depositi il cui rendimento è collegato a indicatori quali indici, strumenti finanziari, merci o tassi di cambio; sono esclusi i depositi a tasso variabile il cui rendimento è direttamente legato a un tasso di interesse. Fonte: Banca d'Italia.
66. Si intendono le società appartenenti al Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.
67. Il credito *revolving* (o anche "rotativo") è una forma di finanziamento di norma a scadenza indeterminata caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente, il quale può utilizzare una somma di denaro equivalente al fido concesso in una o più soluzioni; l'ammontare dei fondi messi a disposizione si ripristina in misura corrispondente alle rate versate all'intermediario a titolo di rimborso del capitale (fonte https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/orientamenti-vigilanza/credito_revolving.pdf).
68. Delibera n. 311 del 12 luglio 2023.
69. Delibera n. 301 del 12 luglio 2023.

Banca d'Italia

Esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati

Il 1° giugno 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato il Provvedimento del 31 maggio 2023 recante le istruzioni per la segnalazione in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati. Tale segnalazione, inviata da BancoPosta e PostePay nel mese di dicembre 2023, ha come obiettivo la raccolta di informazioni[70] sui contratti di esternalizzazione degli intermediari vigilati, sui fornitori e subfornitori di servizi, nonché sulla tipologia di funzioni esternalizzate.

Parlamento e Consiglio Europeo

Codice del Consumo

Il 18 marzo 2023 è stato pubblicato il D.Lgs. n. 26 del 7 marzo 2023 recante attuazione della Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 (a modifica di precedenti Direttive) per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori; il D.Lgs. contiene modifiche al testo del "Codice del Consumo"[71]. Il provvedimento è entrato in vigore il 2 aprile 2023 e il personale interessato di BancoPosta ha partecipato ad eventi formativi specifici su tali novità normative.

Parlamento e Consiglio Europeo

Contratti di servizi finanziari conclusi a distanza

Il 18 dicembre 2023 è entrata in vigore la Direttiva (UE) 2023/2673, che riforma le attuali norme sulla commercializzazione a distanza dei contratti sui servizi finanziari ai consumatori, modificando la Direttiva 2011/83/UE e abrogando la Direttiva 2002/65/CE. Tale Direttiva, al fine di armonizzare la normativa e garantire lo stesso livello di protezione dei consumatori a livello europeo, apporta delle modifiche relativamente a: i) la modalità per l'esercizio del diritto di recesso; ii) il contenuto, la modalità e le tempistiche per la fornitura delle informazioni precontrattuali; iii) le norme speciali per la tutela dei consumatori che sottoscrivono contratti di servizi finanziari tramite interfacce *online*; iv) il rafforzamento delle sanzioni in caso di violazione della normativa.

Gli Stati membri sono tenuti ad adottare le disposizioni necessarie per conformarsi entro il 19 dicembre 2025, affinché tali disposizioni siano applicabili a decorrere dal 19 giugno 2026, data di abrogazione della Direttiva 2002/65/CE.

BancoPosta e PostePay stanno svolgendo gli opportuni approfondimenti, per valutare gli impatti derivanti da tale nuovo impianto normativo, anche con il coinvolgimento dei *Partner* finanziatori.

Parlamento e Consiglio Europeo

Contratti di credito ai consumatori

Il 30 ottobre 2023 è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea la Direttiva (UE) 2023/2225, relativa ai contratti di credito ai consumatori, che aggiorna e abroga la Direttiva 2008/48/CE (cosiddetta "CCD – Consumer Credit Directive"). Il provvedimento, nell'istituire un quadro comune per l'armonizzazione degli aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, amplia le forme di credito rientranti nella relativa disciplina e norma alcuni aspetti[72].

Gli Stati membri sono tenuti ad adottare le disposizioni necessarie per conformarsi alla Direttiva entro il 20 novembre 2025; la Direttiva si applicherà ai contratti stipulati a decorrere dal 20 novembre 2026, ferma restando l'applicazione delle precedenti disposizioni della Direttiva 2008/48/CE ai contratti di credito in essere al 20 novembre 2026 e fino al loro termine.

BancoPosta sta svolgendo gli opportuni approfondimenti, per valutare gli impatti derivanti da tale nuovo impianto normativo, con il coinvolgimento dei *Partner* finanziatori.

70. La raccolta delle informazioni è funzionale all'analisi e al monitoraggio dei rischi derivanti dal ricorso a terze parti per lo svolgimento di funzioni, servizi e attività proprie degli intermediari vigilati, al fine di assicurare la stabilità degli intermediari stessi e del sistema bancario e finanziario. Agli intermediari è richiesto di fornire, in particolare, le seguenti informazioni:
    - per tutti gli accordi di esternalizzazione: firmatari e utilizzatori dei contratti, fornitori di servizi, tipologia e caratteristiche della funzione esternalizzata, alcune previsioni dei contratti;
    - per i servizi erogati in modalità *cloud computing* (ovvero la fornitura di risorse informatiche, tra cui archiviazione, database e applicazioni software su internet): il modello di *cloud* utilizzato e il *provider cloud*;
    - per gli accordi di esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti (FEI) o di funzioni operative importanti (FOI): la motivazione per la classificazione a FEI/FOI, la valutazione dei rischi derivanti dall'esternalizzazione, l'organo decisionale che ha deliberato l'esternalizzazione, le verifiche di *audit* effettuate e pianificate, la valutazione del livello di sostituibilità del fornitore di servizi, la sub-esternalizzazione e gli eventuali subfornitori, il paese di erogazione dei servizi e quello di memorizzazione dei dati.
71. È previsto l'inserimento di nuove disposizioni normative per rafforzare la tutela dei consumatori nei casi di clausole vessatorie, pratiche commerciali scorrette, concorrenza sleale o comunicazioni commerciali non veritiere.
72. I principali aspetti riguardano: (i) le informazioni pre-contrattuali da fornire alla clientela prima della conclusione del contratto di credito, rafforzando le relative pratiche di commercializzazione; (ii) la valutazione del merito creditizio del consumatore e l'accesso alle banche dati da parte dei finanziatori; (iii) la forma e il contenuto dei contratti; (iv) le norme di comportamento nella concessione del credito, nonché i requisiti di conoscenza e competenza per gli intermediari del credito.

ESMA

Orientamenti relativi a taluni aspetti dei requisiti in materia di retribuzione della MiFID II

A partire dal mese di ottobre 2023 sono entrati in vigore gli Orientamenti ESMA che definiscono le linee di indirizzo operativo sulle politiche e prassi di remunerazione degli intermediari validi nell'ambito delle regole di condotta e degli obblighi connessi al regime del conflitto di interessi dettati dalla MiFID II. Nei suddetti orientamenti, l'ESMA richiama l'attenzione degli intermediari sulla necessità di orientare le proprie condotte a criteri volti a perseguire il miglior interesse dei clienti.

BancoPosta, nel confermare le soluzioni e i presidi in essere relativamente ai temi attenzionati, ha avviato un tavolo di lavoro finalizzato a indirizzare alcune specifiche attività di rafforzamento dei controlli in essere e della normativa vigente.

Legge di Bilancio 2024

Adeguata verifica

La legge 30 dicembre 2023, n. 213 (c.d. Legge di Bilancio 2024) ha modificato l'art. 17, comma 6, del D.Lgs. 231/2007 e s.m.i. prevedendo l'esclusione degli obblighi di adeguata verifica in caso di operazioni occasionali di prelievo contante entro il limite di importo giornaliero di 250 euro. Sono state avviate a livello di Gruppo le analisi per valutare gli impatti di tale semplificazione per modificare gli attuali processi operativi per il Prelievo da conti di pagamento presso gli esercenti convenzionati LIS Pay (servizio avviato da tale intermediario nel mese di settembre 2023).

Altre informazioni

Banca d'Italia

A seguito dell'iniziativa, eseguita a cavallo del primo semestre 2023, di annullo degli assegni appartenenti alla cosiddetta vecchia materialità (ovvero privi dei nuovi requisiti di sicurezza antifrode indicati dall'ABI nella circolare n. 21 del 12 giugno 2014) sono intercorsi dei contatti con la Banca d'Italia, conseguenti a segnalazioni di impagato lamentate da alcuni intermediari, che hanno portato ad intraprendere specifiche ed ulteriori (rispetto a quanto già attuato precedentemente all'iniziativa stessa) campagne di contatto della clientela volte a riconsegnare in Ufficio Postale le materialità e comunque a disincentivarne l'uso.

In data 20 luglio 2022, la Banca d'Italia ha fornito a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e PostePay, una comunicazione in merito alle modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica. Si ricorda che le Disposizioni di Vigilanza per gli IMEL prevedono che tale raccolta possa essere depositata presso una banca autorizzata ad operare in Italia, investita in titoli di debito qualificati o particolari quote di fondi comuni di investimento armonizzati. A partire dalla costituzione di PostePay tali somme sono depositate su un conto corrente postale (c.d. conto di tutela) e concorrono alla raccolta da clientela privata del Patrimonio BancoPosta che, in base al vincolo di impiego, viene investita in titoli governativi dell'area euro. In merito, l'Autorità ha avviato nel corso del 2021 un'interlocuzione con BancoPosta e PostePay, in considerazione del fatto che BancoPosta non è stato ritenuto un soggetto assimilabile alla nozione di "ente creditizio" prevista dalla normativa europea di riferimento. A fronte di un approccio alternativo prospettato, volto ad equiparare il deposito presso BancoPosta delle somme raccolte da PostePay ad un investimento diretto in titoli di debito qualificati, nella citata comunicazione l'Autorità ha richiesto a BancoPosta e PostePay un'ulteriore riflessione, volta a individuare una soluzione operativa che consenta il pieno allineamento con le disposizioni normative in materia. All'esito dello svolgimento degli ulteriori approfondimenti richiesti, è stata individuata una soluzione transitoria, anche sulla base delle interlocuzioni con l'Autorità. Tale soluzione è stata rappresentata a Banca d'Italia mediante una comunicazione inviata congiuntamente da PostePay e BancoPosta il 29 marzo 2023. In coerenza con la soluzione prospettata, è stata predisposta ed inviata a Banca d'Italia, il 4 agosto 2023, la bozza di contratto di pegno rotativo avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

La Banca d'Italia, dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" della sezione "I Bilanci di Poste Italiane".

CONSOB

Il 21 marzo 2023, la CONSOB ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati, ovvero in fase di sviluppo, in materia ESG. La nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

In data 24 luglio 2023 la CONSOB ha inviato una richiesta in merito a specifici approfondimenti su: i) la profilatura della clientela, ii) il controllo di concentrazione, iii) le misure di trasparenza su costi e oneri ex post e iv) modalità di identificazione del personale fuori sede. In data 7 settembre 2023 è stato fornito apposito riscontro nei termini richiesti dall'Autorità. In data 29 gennaio 2024 la CONSOB ha richiesto un riscontro unitario in merito a differenti aree di approfondimento tra cui: i) ulteriore aggiornamento in merito ai temi oggetto del citato riscontro del 7 settembre 2023, ii) nuovo Modello di Servizio e di portafogliazione della clientela. Apposito riscontro è stato fornito in data 23 febbraio 2024.

Federconsumatori

Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste Italiane un'azione di classe (c.d. "class action") ex art. 140-*bis* del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro.

Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto.

Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta.

Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane.

Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha rinviato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 22 maggio 2024.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo “Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità” della sezione “I Bilanci di Poste Italiane”.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
RISPARMIO POSTALE	Nel 2023 sono state lanciate diverse offerte riservate ai titolari di un Libretto Smart, con speciali promozioni dedicate ai titolari che apportano nuova liquidità[73] in Poste Italiane; il volume complessivo raccolto con queste promozioni, pari a circa 8 miliardi di euro, rappresenta il miglior risultato annuo, mai conseguito su prodotti del comparto dedicati a tale *target*. **Offerte Supersmart 2023**: Raccolta record Inoltre, con riferimento al comparto dei Buoni Fruttiferi Postali, nel corso dell’anno Cassa Depositi e Prestiti è intervenuta incrementando i tassi di rendimento della gran parte dei prodotti in gamma.	
CONTI CORRENTI	È stata avviata l’Offerta Fuori Sede[74] del Conto Corrente **BancoPosta *Business* Link** tramite il Front End Unico[75] con l’obiettivo di consolidarne il posizionamento sul mercato di riferimento e favorire l’evoluzione del modello di servizio dei canali commerciali.	

73. Per nuova liquidità si intendono tutte le somme apportate esclusivamente tramite bonifico bancario, assegni bancari e circolari, stipendi e pensioni, ed accreditate sul Libretto Smart, su conti correnti e/o libretti postali recanti la medesima intestazione del Libretto Smart scelto per l’adesione all’offerta.
74. L’Offerta fuori sede è rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e *Business* e prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l’utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.
75. Il Front End Unico (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
GESTIONE DEL RISPARMIO	Nel mese di febbraio 2023 è stata ampliata la gamma dei fondi Universo[76] con il lancio del **Fondo BancoPosta Universo Tematico**. Tale fondo punta alla crescita investendo almeno il 50% del capitale nelle azioni delle società che operano nei cosiddetti *megatrend*, cioè che guideranno i cambiamenti futuri e nei quali si concentreranno i maggiori investimenti a livello planetario quali, ad esempio, ecologia, innovazione tecnologica, salute. Nell'ambito dei fondi della "linea Universo", nel mese di ottobre è stato lanciato il fondo **BancoPosta Universo Start**: un fondo obbligazionario euro governativo a breve termine che mira alla crescita contenuta del valore del capitale investito. Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario Italia 6 Anni II**: un fondo obbligazionario a distribuzione di proventi che investe almeno il 70% del patrimonio in Titoli di Stato italiani e obbligazioni emesse da società italiane e depositi presso banche italiane. Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Programma Accumulo Fondi**: un nuovo servizio attivabile sul conto corrente, dove viene riconosciuta una remunerazione su una somma di denaro vincolata e destinata a un piano di versamenti programmati su Fondi Comuni. Nel mese di giugno 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario 5 Anni**: un fondo obbligazionario flessibile a distribuzione di proventi che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari *«investment grade»* con un minimo 50% e di obbligazioni di Paesi Emergenti ed emittenti societari non «*investment grade*» con un massimo del 50%. Nel mese di settembre è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario 3 Anni**: un fondo obbligazionario che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari «*investment grade*». Entrambi i Fondi possono investire in via prevalente in emittenti italiani.	
RISPARMIO AMMINISTRATO	Nel mese di marzo 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **19ª emissione del Buono del Tesoro Poliennale *BTP* Italia**, titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana con la novità della durata pari a 5 anni, con una raccolta pari a circa 280 milioni di euro. Nel mese di giugno 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del nuovo **BTP Valore**, titolo con durata pari a 4 anni e che prevede il pagamento di cedole fisse crescenti nel tempo e un premio di fedeltà sul capitale emesso per chi acquista il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza. Oltre 800 milioni di euro la raccolta record di Poste Italiane sulla prima emissione del BTP Valore. Nel mese di ottobre 2023 Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **seconda emissione del BTP Valore**, (titolo con durata pari a cinque anni) con oltre 700 milioni di euro di raccolta.	

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

76. I fondi Universo sono fondi flessibili e *multimanager*, con approccio ESG, che si differenziano tra di loro per la componente azionaria.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
DISTRIBUZIONE DI FINANZIAMENTI E ALTRI PRODOTTI TERZI	Per i **finanziamenti** dedicati alla **clientela *Business***, nel mese di maggio 2023, è stato avviato il collocamento dei prodotti di Banca CF+, ampliando così la gamma di prestiti con i prodotti a medio e lungo termine, dedicati alle società di capitali e assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI e da garanzia Sace-SupportItalia.	
	Sviluppato nel corso del secondo trimestre 2023 un nuovo prodotto finanziario a breve termine, di **anticipo della liquidità sulla base del valore transato sui POS**, assistito al Fondo Centrale di Garanzia per le PMI e dedicato alle società correntiste di BancoPosta e che abbiano sottoscritto il servizio di *acquiring* PostePay. L'avvio del collocamento è previsto nel corso del 2024.	
	Con riferimento al prodotto "**Quinto BancoPosta**[77]", a partire dal mese di marzo 2023 l'offerta è stata estesa anche ai dipendenti parapubblici ovvero ai dipendenti di società a partecipazione statale.	
ALTRE ATTIVITÀ	Nel mese di maggio 2023 è stata sottoscritta, in continuità con quella scaduta alla fine del 2022, la nuova **Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze** – Ragioneria Generale dello Stato – che regola i servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato. La Convenzione ha una durata pari a 3 anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025 e definisce principalmente i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti i servizi svolti da BancoPosta in conto proprio (i conti correnti postali) o in conto di altri soggetti pubblici (il Risparmio Postale, i servizi di pagamento e incasso, ecc.).	
	Nel mese di luglio 2023 è iniziata l'erogazione della prima misura economica[78] di **immediato sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi** in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.	

77. È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti parapubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.
78. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 36/2023.

4.5.4 *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi

Contesto di mercato

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Ramo Vita

Nel corso del 2023 il mercato ha continuato a risentire dell'incertezza connessa alla guerra in Ucraina e al conflitto Israelo-palestinese e dei livelli di inflazione e dei tassi di interessi ancora elevati, sebbene in rallentamento rispetto ad inizio anno.

Nell'anno, la raccolta netta del comparto vita è stata negativa e pari a -22,8 miliardi di euro, in calo di circa 40 miliardi di euro rispetto al saldo registrato nel 2022, quando l'importo era di segno positivo e sfiorava i 16 miliardi di euro. Il risultato attribuibile alla contrazione dei premi (-3,2% rispetto al 2022) collegato esclusivamente ai prodotti di ramo III e all'incremento delle uscite (+45%), per effetto principalmente dei maggiori riscatti afferenti le polizze di Ramo I (fenomeno riconducibile al rialzo dei tassi che ha indotto i risparmiatori alla ricerca di prodotti con rendimenti più elevati). A fine dicembre 2023, il tasso di riscatto risulta pari al 10,63%[79] rispetto 6,71% del 2022.

La **nuova produzione di polizze individuali sulla vita** nel mercato italiano, sulla base degli ultimi dati disponibili[80], è stata pari a circa 74,2 miliardi di euro alla fine di dicembre 2023, registrando una variazione negativa pari al 3,3% rispetto al 2022. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 82,5 miliardi di euro e risulta in calo del 5,2% rispetto al 2022.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I**, che confermano il ruolo di *leadership* nel comparto Vita con un'incidenza sul totale alla fine di dicembre 2023 pari al 76% ammontano alla fine del 2023 a 56,3 miliardi di euro, +11,9% rispetto all'esercizio precedente. La raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit-linked*) con un valore pari a 14,8 miliardi di euro, risulta in calo (-37,5%) rispetto al dato rilevato alla fine di dicembre 2022. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione è pari a 0,8 miliardi di euro e registra nell'anno un decremento del 27,6% rispetto a quanto rilevato nel 2022. I volumi dei nuovi premi relativi alle polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 111 milioni di euro) e in crescita (+30,6%) rispetto al 2022.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

I nuovi contributi relativi alla gestione di ***fondi pensione*** registrano nell'anno una raccolta pari a 2,2 miliardi di euro segnando un aumento (+39,8%) rispetto al 2022.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 95,2% del totale dei premi emessi e il 60,6% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 64,7% della nuova produzione è stata intermediata alla fine di dicembre 2023 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 48 miliardi di euro in calo (-1,3%) rispetto al 2022. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nell'anno 2023 ha raggiunto i 15,7 miliardi di euro, registrando una crescita dei volumi dell'1,1% rispetto all'esercizio precedente e con un'incidenza della raccolta intermediata sul totale pari al 21,1%.

79. Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIII – n. 04 – pubblicato il 21 febbraio 2024.
80. Report ANIA – Anno XIX – n. 12 – pubblicato il 1° febbraio 2024.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 9,5 miliardi di euro in sensibile calo (-15%) rispetto a quanto collocato nell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 12,8%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra un calo del 29,6% rispetto all'anno 2022, con un volume di premi collocato pari a 1 miliardo di euro (pari all'1,4% del totale intermediato).

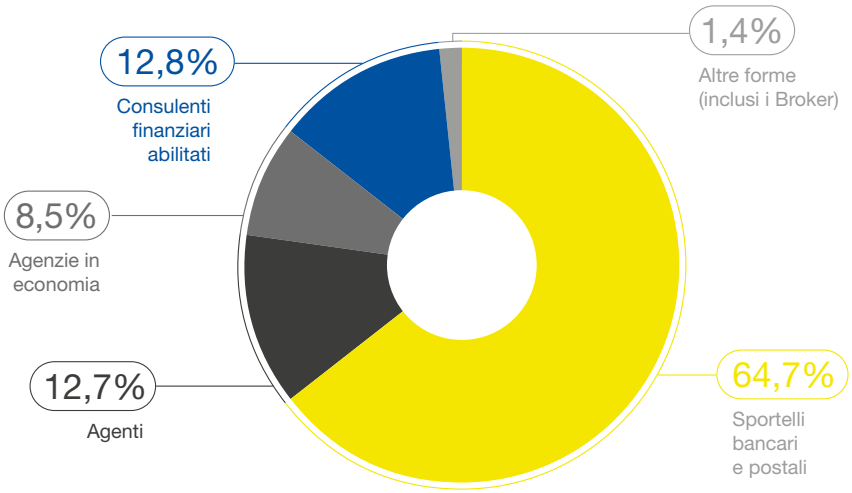
NUOVA PRODUZIONE POLIZZE VITA INDIVIDUALI E COLLETTIVE PER RAMO DI ATTIVITÀ*

Premi per ramo/prodotto (dati aggiornati a dicembre 2023 in milioni di euro)	Premi da inizio anno	Variazione % 2023 vs 2022
Vita – ramo I	56.307	11,9%
Unit – Linked – ramo III	14.788	-37,5%
Capitalizzazioni – ramo V	823	-27,6%
Fondi pensione – ramo VI	2.213	39,8%
Malattia ramo IV	111	30,6%
Imprese italiane – extra UE	**74.242**	**-3,3%**
Imprese UE**	**8.238**	**-19,5%**
Totale	**82.480**	**-5,2%**

* 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 POLIZZE VITA INDIVIDUALI PER CANALE DISTRIBUTIVO



Fonte: ANIA.

Ramo Danni

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[81] alla fine del terzo trimestre 2023, si sono attestati a 31,2 miliardi di euro, in aumento del 7,5% rispetto al medesimo periodo del 2022, quando il settore registrava una crescita del 6,3%. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, allo sviluppo del settore Non Auto (+8%). Risultano in crescita (+7%) i premi del settore Auto, per effetto principalmente dell'aumento dei premi afferenti il **ramo Corpo Veicoli Terrestri** (+12,1%) e in parte anche del **ramo RC Autoveicoli**, i cui premi hanno beneficiato di una crescita del 5,4%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla citata crescita del 8% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **Ramo Malattia** con un volume pari a 2.930 milioni di euro e una crescita del 13,3%; ii) il **Ramo Infortuni** con premi pari a 2.807 milioni di euro e un aumento del 4,3%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 3.668 milioni di euro e un incremento del 7,3%; iv) il **Ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari al 7,7% e volumi complessivi pari a 3.022 milioni di euro; v) infine il **Ramo Incendio ed elementi naturali** che con una produzione complessiva pari a 2.198 milioni di euro raggiunge una crescita del 9,1%. Inoltre, si segnala la crescita conseguita dai **Rami Credito** e **Assistenza Legale** pari rispettivamente a +14,4% e +7,6%, con premi complessivamente raccolti pari rispettivamente a 677 milioni di euro e 812 milioni di euro.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato alla fine di settembre 2023 pari al 72,4%, in linea rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2022. I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari al 9,4% (8,7% a fine settembre 2022), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 9,2% (9,2% nei primi nove mesi del 2022).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine settembre 2023 registra un'incidenza dell'8,5% (in calo rispetto all'8,7% registrato nel corrispondente periodo del 2022). La quota residuale dello 0,4% (invariata rispetto al dato del terzo trimestre 2022) è riferita ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER RAMO DI ATTIVITÀ*

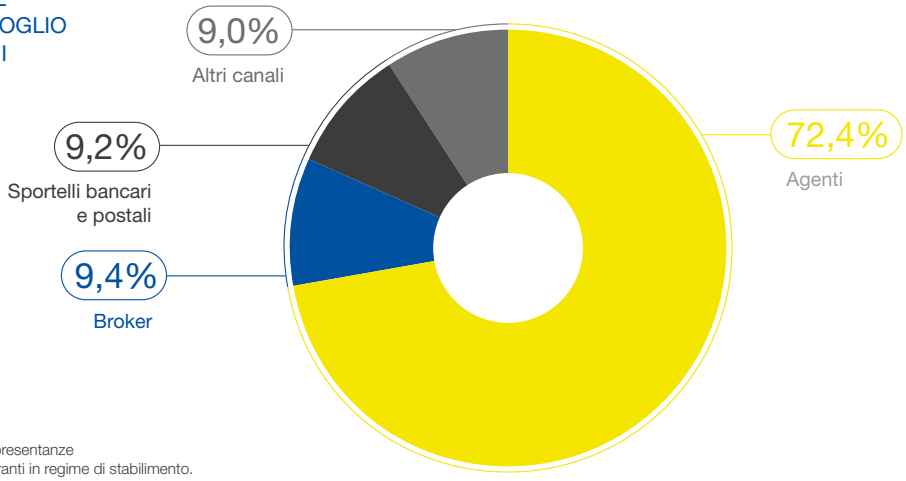
Premi per ramo** (dati aggiornati a settembre 2023 in milioni di euro)	Premi da inizio anno	Variazione % III trim. 2023 vs III trim. 2022
Totale settore auto	12.747	7,0%
Altri rami danni	18.460	8,0%
Totale rami danni	**31.207**	**7,5%**

* Fonte: ANIA.

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

81. Report ANIA – Anno IX – n. 35 – pubblicato il 30 novembre 2023.

DISTRIBUZIONE PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER CANALE DISTRIBUTIVO*



Fonte: ANIA.
* Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE operanti in regime di stabilimento.

Contesto normativo

IVASS IFRS 17

Lettera al mercato 3 gennaio 2023

Con la lettera al mercato del 3 gennaio 2023 – Bilancio consolidato IAS/IFRS – Informativa sulla transizione all'IFRS 17 di cui all'All.4 del Reg. n.7/2007 modificato dal Provv.121/2022, l'IVASS ha fornito indicazioni in merito alla transizione al nuovo principio IFRS 17. Il vigente Allegato 6 del Regolamento n.7/2007 è stato sostituito dal nuovo Allegato 4 "Relazione sulle poste del bilancio consolidato relative ai contratti di pertinenza delle imprese di assicurazione", il quale prevede che, con riferimento al solo esercizio 2023, debba essere fornita un'informativa sulla transizione al nuovo principio, distinguendo tra contratti assicurativi emessi, cessioni in riassicurazione e contratti di investimento emessi con elementi di partecipazione discrezionale. Tale informativa è stata trasmessa all'Istituto il 27 ottobre 2023, insieme alla documentazione relativa alla relazione semestrale consolidata.

IVASS POLIZZE DORMIENTI

Lettera al mercato del 16 marzo 2023

Con la Lettera al mercato del 16 marzo 2023, che fa seguito a quella del 6 dicembre 2022[82], al fine di consentire di verificare lo stato di pagamento delle somme relative alle polizze risultanti dall'incrocio dei dati, sia vita che infortuni, l'IVASS ha richiesto alle imprese di fornire entro il 30 giugno 2023 una relazione sulle attività svolte per la liquidazione, comprensiva di un aggiornamento sulle polizze oggetto di incrocio negli anni passati. Le Compagnie del Gruppo Assicurativo hanno trasmesso nel mese di giugno le informazioni richieste all'Autorità di Vigilanza.

Commissione Europea Vigilanza delle imprese assicurative

Regolamenti 2023/894 e 2023/895

Il 4 aprile 2023 la Commissione Europea ha adottato due regolamenti per l'informativa che le imprese devono fornire ai fini della vigilanza:

- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/894, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2450, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE in materia di modelli per la presentazione, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione alle loro autorità di vigilanza, delle informazioni necessarie per la loro vigilanza;
- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/895, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2452, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE riguardo le procedure, i formati e i modelli per la pubblicazione da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione della loro relazione relativa alla solvibilità e alla condizione finanziaria.

82. Con la Lettera al Mercato del 6 dicembre 2022 l'Autorità richiedeva alle imprese che esercitano le assicurazioni sulla vita e/o il ramo infortuni, l'elenco dei codici fiscali degli assicurati al fine di accertare l'eventuale decesso degli assicurati e la relativa data.

IVASS
Rilevazione sui contratti collettivi sottoscritti nel ramo malattia

Lettera al mercato del 30 marzo 2023

L'IVASS ha effettuato per il 2023 la quinta edizione della rilevazione sui contratti collettivi sottoscritti nel ramo malattia[83], coinvolgendo le imprese con sede legale in Italia che hanno raccolto nel ramo malattia almeno 10 milioni di euro di premi diretti contabilizzati per l'esercizio 2022.

La Compagnia Poste Assicura ha trasmesso i dati richiesti nei mesi di aprile e di maggio 2023, in coerenza alle tempistiche e modalità indicate dall'IVASS.

IVASS
Finanza Sostenibile

Provvedimento n.131 del 10/05/2023

L'IVASS con il Provvedimento n. 131 del 10 maggio 2023 ha adeguato le disposizioni regolamentari n. 24 del 6 giugno 2016, n. 38 del 3 luglio 2018, n. 40 del 2 agosto 2018 e n. 45 del 4 agosto 2020, al fine di un allineamento con le previsioni del Legislatore europeo, in particolare con il *framework* normativo Solvency II e la *Insurance Distribution Directive* "IDD" in materia di finanza sostenibile.

Per ottemperare alla nuova normativa la Compagnia Poste Vita ha recentemente costituito al suo interno il Gruppo di Lavoro ESG (*Environmental*, *Social*, *Governance*) che ha indirizzato gli adeguamenti necessari.

IVASS
Determinazione delle riserve tecniche

Provvedimento n.132 del 6/06/2023

Con il Provvedimento IVASS n. 132 del 6 giugno 2023, contenente modifiche e integrazioni al Regolamento IVASS n. 18 del 15 marzo 2016 concernente le regole applicative per la determinazione delle riserve tecniche, vengono introdotti due nuovi orientamenti dell'*European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA) relativi alla valutazione delle riserve tecniche e alla determinazione dei limiti contrattuali, applicabili dal 1° gennaio 2023.

IVASS
Riserva indisponibile

Provvedimento n.1/2024

A seguito all'emanazione del Decreto del MEF del 14 settembre 2023, il quale ha esteso ai bilanci 2023 la sospensione temporanea delle minusvalenze già in vigore per i bilanci 2022 e previsto che le imprese di assicurazioni nella redazione del bilancio di esercizio e nella relazione semestrale per l'anno 2023, ai fini del calcolo della riserva indisponibile, non debbano tenere conto anche dell'effetto delle svalutazioni dei titoli sugli impegni esistenti verso gli assicurati riferiti all'esercizio di bilancio e fino a cinque esercizi successivi, l'IVASS è intervenuta con il provvedimento n.138 del 15 settembre 2023 modificando il Regolamento n. 52/2022 al fine di tener conto delle predette disposizioni.

A seguito dell'emanazione del decreto MEF dell'8 febbraio 2024 con cui è stato previsto che le imprese determino l'ammontare degli utili distribuibili tenendo conto anche dell'importo già distribuito per l'esercizio 2022, il 23 febbraio 2024 l'IVASS ha posto in consultazione fino al 9 marzo 2024 il Provvedimento n.1/2024 al fine di modificare il Regolamento IVASS n. 52 del 30 agosto 2022.

Le Compagnie Poste Vita Net Insurance Life e Net Insurance si avvarranno della facoltà introdotta dal suddetto provvedimento sterilizzando un ammontare di rettifiche di valore pari rispettivamente a 2,7 miliardi di euro, circa 4 milioni di euro e circa 2 milioni di euro, al lordo degli effetti fiscali, per la redazione dei bilanci civilistici al 31 dicembre 2023.

83. I dati da comunicare all'IVASS sono: l'ammontare dei premi lordi contabilizzati nel 2022, gli oneri relativi ai sinistri per il 2022, sviluppo per generazione dei sinistri pagati e a riserva alla fine dell'esercizio 2022, numero delle unità di rischio per l'esercizio 2022.

IVASS

Fondo di Garanzia assicurativo dei Rami Vita

La legge di bilancio 2024[84] ha istituito il "Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita". Il fondo è un organismo associativo istituito fra le imprese di assicurazione e gli intermediari aderenti con lo scopo di intervenire a tutela di coloro che hanno diritto a beneficiare delle prestazioni assicurative di quelle imprese. Effettua pagamenti nei casi di liquidazione coatta amministrativa delle imprese di assicurazione aderenti e, se previsto dallo statuto, interviene anche in operazioni di cessione di attività, passività, aziende, rami d'azienda, beni e rapporti giuridici individuabili in blocco. Il fondo di garanzia assicurativo dei rami vita liquida le prestazioni protette entro l'importo massimo di euro 100 mila per ciascun avente diritto. Il Fondo di garanzia ha natura di diritto privato e la sua dotazione finanziaria è costituita mediante il finanziamento messo a disposizione dei soggetti aderenti, in modo da raggiungere un ammontare pari ad almeno lo 0,4% dell'importo delle riserve tecniche dei rami vita al 31 dicembre dell'anno precedente (riserve determinate secondo le metodologie di calcolo Solvency II).

La Legge di bilancio precisa che la dotazione è raggiunta in modo graduale, a partire dal 1° gennaio 2024 ed entro il 31 dicembre 2035[85] (termine prorogabile ulteriormente, fino a un massimo di due anni, con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze) e costituisce un patrimonio autonomo, sul quale non sono ammesse azioni dei creditori del Fondo né quelle dei creditori dei singoli aderenti e deve essere investita dal Fondo di garanzia in attività a basso rischio e con sufficiente diversificazione.

Con riguardo alla Compagnia Poste Vita, l'ammontare della contribuzione per l'esercizio 2024, determinata sulla base delle riserve tecniche al 31 dicembre 2023, è stimata pari a circa 58 milioni di euro; il Patrimonio Destinato BancoPosta concorrerà alla dotazione finanziaria del Fondo con una contribuzione stimata di circa 16 milioni di euro per l'esercizio 2024.

Altre informazioni

IVASS

Con riguardo all'ispezione IVASS su **Poste Vita** avente ad oggetto **profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari** conclusa il 7 maggio 2021, sono proseguite nel corso del periodo le interlocuzioni con IVASS ed in data 25 luglio 2023 si è conclusa la fase decisoria da parte dell'Autorità di Vigilanza, la quale ha notificato alla Compagnia l'irrogazione di una sanzione pecuniaria di importo pari a 1,8 milioni di euro. La sanzione è stata irrogata in conseguenza di violazioni della normativa vigente, riscontrate da IVASS con particolare riferimento a:

- asserite carenze nel governo e nella gestione dei rischi finanziari nonché nella tutela dei diritti dei contraenti per gli investimenti effettuati tramite i c.d. fondi "*multi-asset*";
- asserite carenze nel processo di definizione del *Risk Appetite Framework*.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" della sezione "I Bilanci di Poste Italiane".

84. Legge 30 dicembre 2023, n. 213. "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 303 del 30 dicembre 2023.
85. Qualora, dopo il 31 dicembre 2035, la dotazione si dovesse ridurre al di sotto della dotazione *target*, gli aderenti saranno tenuti a ricostituirla tramite contributi periodici, da versare entro tre anni se la dotazione si riduce a meno di due terzi del *target* necessario.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
VITA	Nell'ambito dei prodotti di investimento di **Ramo I**: • nel mese di aprile 2023 è stata lanciata la polizza **"Poste Domani Insieme"** con durata pari a 10 anni e con la caratteristica principale della Nuova *Gestione Separata* AZ denominata **"Poste Vita Valore Solidità"**[86]. La polizza include come copertura accessoria la polizza gratuita per malattia grave "Poste protezione Mia[87]"; • nel mese di giugno 2023 è stata lanciata la polizza denominata **"Orizzonte 5"**, con durata pari a 5 anni con la Gestione Separata denominata **"Posta ValorePiù"** e sottoscrivibile solo per il potenziale reinvestimento, nell'ambito dei servizi di consulenza, di polizze scadute o in scadenza; • nel mese di novembre 2023 è stata collocata la nuova polizza **"Poste Prospettiva Valore Gold"**, un'assicurazione sulla vita in forma mista, con durata pari a 10 anni, e rivalutazione annuale del capitale investito[88]. Nell'ambito dei prodotti di investimento **Multiramo**: • dal mese di luglio 2023 è in collocamento **"Poste Progetto Integrazione Programmata"**, un contratto assicurativo sulla vita in forma mista[89] (componente rivalutabile e componente unit-linked) che si caratterizza per la previsione del decumulo: il Cliente accede ad un piano di riscatti periodici automatici e programmati del Capitale Investito[90]. La durata del contratto è pari a 15 anni; • dal mese di novembre 2023, è in collocamento **"Poste Progetto Bonus 4in4"**, un contratto di assicurativo sulla vita in forma mista, di durata pari a 15 anni, che prevede l'erogazione di due bonus del 2% del premio al primo e al quarto anno. La polizza include come copertura accessoria la polizza	
DANNI/VITA	Dal mese di aprile 2023 è disponibile in tutti gli Uffici Postali il ***restyling***[91] **delle polizze di copertura "persona"**, nonché il processo unico di sottoscrizione con la polizza Vita Poste Protezione Affetti 360.	

AZ CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

86. La caratteristica principale della nuova gestione separata è data dalla presenza del cosiddetto "fondo utili": fondo che si costituisce mediante accantonamento delle plusvalenze nette realizzate a seguito della vendita di attività facenti parte della gestione separata.
87. Ai sottoscrittori di "Poste Domani Insieme" con età compresa tra i 18 e i 69 anni compiuti, viene offerta "Poste Protezione Mia", una polizza gratuita per malattia grave prestata da Poste Assicura, pensata per proteggere il proprio investimento. In caso di prima diagnosi di malattia grave, Poste Assicura corrisponderà infatti all'Assicurato un indennizzo pari al 25% dei premi vita versati nel prodotto d'investimento assicurativo, non rivalutati e risultanti al momento della prima diagnosi di malattia grave al netto di eventuali riscatti parziali e uscite per altre cause.
88. La polizza prevede una rivalutazione annuale del capitale investito, ad un tasso certo e predeterminato per i primi 5 anni di e, nel corso delle annualità successive ai primi 5 anni, una rivalutazione annuale, positiva o negativa, dell'importo consolidato in base al rendimento della gestione separata Poste Vita Valore Solidità.
89. Le prestazioni del contratto sono collegate alla Gestione Separata Posta ValorePiù di Poste Vita e al valore delle quote di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi disponibili: Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico e Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo.
90. Il prodotto si rivolge ai clienti che hanno una disponibilità investibile di almeno 40.000 euro ed hanno come obiettivo la rivalutazione e la crescita del capitale su un orizzonte temporale di lungo periodo.
91. Si tratta di una semplificazione del processo di acquisto dei prodotti assicurativi che coprono i rischi per la persona, di morte o invalidità permanente da malattia e infortuni.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
DANNI	Nel corso del primo semestre è stata resa disponibile presso tutti gli Uffici Postali la nuova versione di **"Posteprotezione Prestito"**. Rispetto alla precedente versione la polizza include nuove coperture e nuovi servizi, quali a titolo esemplificativo la tutela legale e il *job replacement*[92].	
	Nel corso del quarto trimestre 2023 è stato rilasciato il **nuovo servizio "Check Up"** assicurativo che ha permesso con una consulenza integrale di evolvere l'analisi delle esigenze e dei bisogni dal singolo cliente al nucleo familiare.	

4.5.5 *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

Contesto di mercato

>322 €mld

il transato dei primi 9 mesi 2023 in Italia con carte: +17,8% anno su anno

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Gli ultimi dati disponibili[93] sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una forte crescita del transato complessivo nazionale che, a settembre 2023, supera i 322 miliardi di euro, in aumento del 17,8% rispetto a settembre 2022 grazie anche al rialzo dei tassi di inflazione. Il numero delle transazioni cresce del 23,2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si attesta a 7,2 miliardi, segno di un utilizzo quotidiano delle carte sempre più consolidato, anche grazie ad una maggiore propensione e accettazione all'utilizzo di *pagamenti digitali* da parte degli esercizi commerciali (pagamenti *e-commerce* e *contactless*). Le transazioni con ***carte di debito*** crescono del 22% rispetto a settembre 2022 e rappresentano oltre la metà del totale transazioni (il 59%), con un transato che supera i 187 miliardi di euro (+15% rispetto a settembre 2022). Anche le *carte prepagate* avanzano a ritmi sostenuti (+17% delle transazioni e +13% del transato rispetto a settembre 2022), per un valore complessivo che si attesta ad oltre 52 miliardi di euro, merito del costante sviluppo dell'*e-commerce* e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici. I primi nove mesi del 2023 sono risultati positivi anche per le *carte di credito* che chiudono il periodo in crescita con transazioni in aumento del 36% e transato in crescita del 29% rispetto a settembre 2022, per un valore complessivo di oltre 82 miliardi di euro.

Al 30 settembre 2023 il numero di **carte attive** sul mercato supera i **93,8 milioni**, in aumento dell'1% rispetto allo *stock* di carte attive al 31 dicembre 2022: la crescita maggiore si registra sulle carte di debito che crescono dell'1,3% rispetto al 31 dicembre 2022, per un totale di oltre 49,6 milioni di carte attive. Stabile lo *stock* delle carte prepagate il cui numero supera i 30 milioni (+0,3% rispetto al dato di fine dicembre 2022). In crescita anche le carte di credito (+1,3% rispetto al 31 dicembre 2022), con oltre 13,5 milioni di carte attive.

92. Il servizio di *job replacement* è finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro; nel caso in cui un assicurato perda il lavoro, viene redatto per lui un piano di sviluppo formativo personalizzato, si fornisce supporto nell'aggiornamento del proprio curriculum vitae, si organizzano specifiche sessioni di apprendimento motivazionale. Al termine del percorso si valutano quali aziende *partner* potrebbero rappresentare per l'assicurato una valida opportunità di reinserimento professionale e si provvede a mettere in contatto le parti, restando inteso che in nessun modo, c'è la garanzia all'eventuale assunzione.
93. Fonte: Elaborazioni su dati Banca d'Italia -Sistema dei pagamenti e Relazione Annuale.

Il **mercato della telefonia mobile,** sulla base degli ultimi dati disponibili[94], ha mostrato un leggero incremento in termini di *stock* di SIM *Human-to-Human*[95] rispetto al 2022, segno di un mercato ormai saturo ma che evidenzia un dinamismo nello *stock* dei singoli operatori. In particolare, la quota degli operatori mobili virtuali (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) è cresciuta, erodendo le quote di mercato degli altri top *player*, attestandosi al 16%[96]. Poste Mobile, che rappresenta il 35% degli MVNO, è rimasta sostanzialmente stabile (-0,3% rispetto a dicembre 2022) con una quota di mercato pari al 5,6%. Le linee complessive al 30 settembre 2023 sono pari a 108,5 milioni (+1,3% rispetto allo stesso periodo del 2022) comprensive di 29,7 milioni di *SIM Machine to Machine* (M2M)[97] (+3,7% rispetto allo stesso periodo del 2022).

Il **mercato energetico** nel corso del 2023 ha vissuto un percorso di graduale riequilibrio dopo l'aumento dei prezzi delle materie prime, tra le quali in primis il gas con significative ripercussioni sul mercato dell'energia elettrica[98].

Nel corso del secondo trimestre 2023 il mercato del gas e dell'energia elettrica ha visto una significativa riduzione delle quotazioni all'ingrosso dei prezzi del gas e dell'energia elettrica, grazie al progressivo superamento del rischio di mancanza di gas nella parte finale dell'inverno. Le temperature invernali, infatti, sono state relativamente miti e la diversificazione degli approvvigionamenti europei di gas hanno consentito di superare il periodo invernale fronteggiando il rischio di carenza (*shortage*) della materia prima. Anche nel terzo trimestre 2023, è proseguita la stabilizzazione dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas e dell'energia elettrica e, nel corso di tale periodo, la fase di riempimento dello stoccaggio del gas è avvenuta a buon ritmo, in preparazione della stagione invernale. Alla fine di settembre 2023 gli stoccaggi italiani e europei sono stati vicini al massimo riempimento. Nel quarto trimestre 2023, è proseguita la graduale riduzione e stabilizzazione dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas e dell'energia elettrica, grazie alle temperature registrate sopra le medie stagionali e alla bassa domanda di gas sia sul fronte residenziale che su quello dei consumi industriali e termoelettrici. Il bilanciamento tra offerta e domanda di gas a livello nazionale ed europeo è stato positivo nella prima parte dell'inverno e ciò ha portato ad una ulteriore discesa dei prezzi di mercato nella parte finale dell'anno. Il mercato del gas rimane comunque caratterizzato da incertezze derivanti dal contesto geopolitico ed economico internazionale, anche se in misura inferiore rispetto al 2022, con conseguente volatilità dei prezzi, che si riflette anche nel mercato elettrico.

In tale contesto le istituzioni hanno continuato un graduale percorso di riduzione delle agevolazioni introdotte nel corso del 2022 per far fronte all'aumento dei prezzi di gas ed elettricità all'ingrosso.

Per maggiori approfondimenti sugli interventi normativi attuati si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo.

94. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2023, Report Operatori.
95. Le SIM H2H (Human-to-Human) sono quelle di uso quotidiano presenti negli *smartphone* e che permettono di effettuare chiamate e connessione dati.
96. Fonte: Stima interna PostePay S.p.A., sulle *SIM Human to Human*.
97. Le SIM M2M si avvalgono della tecnologia che consente di integrare e far dialogare apparecchiature (anche di tipologia diversa) installate a qualunque distanza tra loro attraverso dei sensori che inviano (o che acquisiscono) dati che vengono poi trasmessi ad un *server* centrale tramite una rete. Sono esclusivamente dedicate al traffico dati, l'area voce e completamente disabilitata e al suo posto vi è un modulo che consente sia il controllo che il poter controllare da remoto.
98. L'aumento del prezzo del gas ha trainato al rialzo anche i prezzi dell'energia elettrica, dato che in Italia e in molti altri Paesi Europei il prezzo marginale dell'elettricità è definito dai costi di generazione delle centrali termoelettriche a gas naturale.

Contesto normativo

Di seguito i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso del 2023.

Monetica

Si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

APPROFONDIMENTO
A PAG. 92

TLC

Terminazione delle chiamate vocali

Nell'ambito del Regolamento, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 22 aprile 2021, in materia di tariffa unica massima di terminazione per le chiamate su reti mobile e su reti fisse nell'Unione Europea, a partire dal 1° gennaio 2023 le tariffe applicabili in Italia sono le seguenti:

- 0,40 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo di terminazione mobile, ovvero l'importo dovuto dall'operatore di origine della chiamata all'operatore di telecomunicazione mobile per ogni chiamata voce che termina sulla rete mobile di quest'ultimo (sul terminale del proprio cliente);
- 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo dovuto all'operatore di telecomunicazione di rete fissa per la terminazione della chiamata sulla rete di quest'ultimo.

PostePay ha adottato il regime tariffario nei tempi previsti dal quadro normativo.

TLC

SMS ALIAS

In data 15 maggio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la Delibera n. 12/23/CONS "Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata a dicembre 2021[99], alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definiti obblighi e ruoli dei soggetti che partecipano alla catena del servizio di messaggistica aziendale con le relative tempistiche di implementazione. A partire dal 3 novembre 2023 PostePay, in linea con quanto previsto dalla Delibera, ha implementato il blocco della messaggistica (SMS/MMS) con codifica non numerica proveniente dall'estero. Gli ulteriori obblighi previsti dalla Delibera saranno implementati in seguito alla messa a disposizione da parte dell'Autorità della nuova piattaforma per la gestione degli *SMS* con *ALIAS*.

TLC

Parental Control

Con la Delibera n. 9/23/CIR del 25 gennaio 2023, l'AGCom ha recepito il dettato normativo dell'art. 7-*bis* del DL 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del *cyberspazio*". Dal 21 novembre 2023, gli Operatori di comunicazioni elettroniche devono prevedere "Sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto" per tutti servizi di connettività (fisso e mobile). Tali sistemi di controllo consistono in servizi gratuiti, preattivati e disattivabili solo su richiesta del consumatore adulto, titolare dell'utenza. I contratti e le offerte di PostePay, (in ambito telefonia fissa e mobile), possono essere sottoscritti ed attivati esclusivamente dalla clientela maggiorenne. PostePay, in collaborazione con *partner* tecnologici, ha messo a disposizione della clientela i Sistemi di controllo parentale e le connesse procedure ed istruzioni di attivazione, impostazione, disattivazione, riattivazione nei tempi previsti.

99. Delibera AGCom n.408/21/CONS del 16 dicembre 2021. Per SMS ALIAS si intende una stringa di caratteri con codifica alfanumerica trasmessa nelle comunicazioni SMS. PostePay ha partecipato alla consultazione pubblica 408/21/CONS avviata da AGCom, evidenziando che l'uso abusivo di alias nelle comunicazioni dirette a determinate categorie di utenti finali è idoneo non soltanto a inficiare la corretta erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, ma anche il corretto uso dei servizi di pagamento e finanziari che prevedono l'utilizzo in via accessoria e integrata di servizi di comunicazione elettronica.

TLC

Codice di Condotta per attività di *Call Center*

In data 25 agosto 2023, con la Delibera n. 197/23/CONS, l'AGCom ha approvato un Codice di Condotta al fine di regolamentare le relazioni contrattuali e tecniche tra operatori di comunicazioni elettroniche e soggetti (quali *call center* e agenzie) che effettuano attività promozionale e di vendita di beni e servizi (*telemarketing* e *teleselling*).

Il Codice produce effetti obbligatori diretti per gli operatori che lo sottoscrivono ed effetti obbligatori indiretti per i *call center*, nella misura in cui gli stessi siano stati contrattualmente ingaggiati dagli operatori che hanno aderito al Codice, che risultino conformi alle previsioni ivi contenute. Le nuove misure sono entrate in vigore dal 21 febbraio 2024.

PostePay non svolge attualmente le attività di *telemarketing* e *teleselling* come definiti nel Codice di Condotta.

TLC

Gigabit Infrastructure Act

Il 23 febbraio 2023 la Commissione Europea ha presentato la proposta di Regolamento recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad altissima velocità (*Gigabit Infrastructure Act*) al fine di consentire una diffusione più rapida, economica ed efficace delle reti Gigabit nell'Unione Europea e che andrà a sostituire l'attuale Direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014.

Sono attualmente in corso le discussioni al Consiglio dell'Unione Europea in merito alla proposta di Regolamento suindicata[100] e, una volta che sarà adottato dal Parlamento e dal Consiglio dell'Unione Europea, sarà direttamente applicabile e non richiederà il recepimento nell'ordinamento nazionale.

TLC

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

Il 28 febbraio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la Delibera n. 23/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione mobili e personali", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata nel luglio 2022, alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia mobile.

PostePay ha completato le attività necessarie per adeguarsi alle modifiche introdotte nei termini previsti dalla nuova regolamentazione

TLC

Qualità e carte dei servizi di comunicazioni Elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa

L'AGCom in data 31 luglio 2023 ha approvato la Delibera n. 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", a valle della conclusione della consultazione pubblica[101] alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia fissa e di servizio internet da postazione fissa. PostePay ha implementato le misure necessarie[102] per l'adeguamento alle modifiche introdotte, che sono entrate in vigore il 27 gennaio 2024, e ha partecipato a tavoli di lavoro per l'aggiornamento delle Linee Guida ai fini della misurazione della qualità del servizio *internet* da postazione fissa.

TLC

Qualità assistenza clienti

Con la Delibera n. 436/22/CONS l'AGCom ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, in ottica di allineamento alle moderne tecnologie di assistenza digitale e al nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di indicatori di qualità (KPI), trasparenza delle informazioni fornite agli utenti, modalità di presentazione e tracciabilità del reclami, misurazione della effettiva qualità raggiunta e rispetto di *standard* minimi. PostePay ha inviato le proprie valutazioni e commenti alla nuova proposta di regolamentazione.

100. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/HIS/?uri=CELEX:52023PC0094
101. Delibera n. 405/22/CONS.
102. A titolo esemplificativo: nuova sezione del sito dedicata alla trasparenza tecnica, aggiunta al kit contrattuale di un documento che specifica le caratteristiche tecniche del servizio fornito, ecc.

TLC

Comunicazioni elettroniche

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ha avviato una consultazione pubblica concernente lo schema di Decreto legislativo di correzione del Codice delle comunicazioni elettroniche – D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259[103].

Lo schema di Decreto legislativo posto in consultazione tende, da un punto di vista formale, ad aggiornare alcuni riferimenti normativi e ad apportare modifiche testuali, mentre sul piano dei contenuti, a raccogliere eventuali contributi e osservazioni in merito alle principali tematiche trattate dal nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e il MIMIT ha pubblicato una sintesi delle osservazioni presentate dagli operatori riservandosi la facoltà di integrare la normativa vigente.

Con la Delibera n. 89/23/CONS, l'AGCom ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione e modifica del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". L'iniziativa rientra nell'ambito dell'attività di revisione della regolamentazione a tutela degli utenti finali per adeguare le attuali disposizioni al recepimento del nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e a conclusione della consultazione, l'AGCom pubblicherà gli esiti e provvederà a recepire le osservazioni presentate dagli operatori che hanno partecipato alla consultazione[104].

TLC

Diritto d'Autore

L'AGCom, il data 26 luglio 2023, con la Delibera n.189/23/CONS ha approvato le modifiche al Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70. La Delibera, entrata in vigore il 1° gennaio 2024, ha recepito la legge 93/2023 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore mediante le reti di comunicazione elettronica" e consente ad AGCom di ordinare ai prestatori di servizi, compresi i prestatori di accesso alla rete, di disabilitare l'accesso a contenuti diffusi abusivamente mediante il blocco della risoluzione *Domain Name System* (DNS) dei nomi di dominio e il blocco dell'instradamento del traffico di rete verso gli indirizzi IP univocamente destinati ad attività illecite. PostePay, nei termini previsti, si è accreditata sulla piattaforma dedicata "*Piracy Shield*"[105] e – tramite i suoi fornitori di accesso – assolve gli obblighi previsti dalla legge.

ENERGIA

Interventi normativi per il contenimento dei prezzi

Le agevolazioni previste nel corso del 2022 per il contenimento degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale sono state parzialmente prorogate anche nel 2023.

La Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (c.d. Legge di Bilancio), ha infatti confermato, per il primo trimestre 2023, l'annullamento degli oneri generali di sistema per i clienti domestici elettrici e per i non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW e per i clienti di gas naturale. Per questi ultimi è stata anche confermata la riduzione dell'IVA al 5% sui consumi e sono stati inoltre potenziati i *bonus* sociali per le famiglie aventi diritto.

Ulteriori interventi normativi hanno prorogato le misure della succitata Legge di Bilancio per tutto il 2023 (Decreto Legge 30 marzo 2023, n. 34, convertito con Legge 26 maggio 2023, n. 56, Decreto Legge 28 giugno 2023, n. 79 e Decreto Legge 29 settembre 2023, n. 131), con l'eccezione dell'azzeramento degli oneri generali per i clienti elettrici cessato a decorrere dal mese di aprile 2023.

Il Decreto Legge "Aiuti Bis" (Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con Legge 21 settembre 2022, n. 142) è intervenuto inoltre sospendendo, fino al 30 aprile 2023, l'efficacia delle clausole contrattuali che consentono ai venditori di energia elettrica e gas di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo (sono rese inefficaci anche le variazioni notificate ai clienti prima del 10 agosto 2022, salvo che non si siano già perfezionate a tale data). Il Decreto Legge "Milleproroghe" (Decreto Legge del 21 dicembre 2022, n. 198 convertito con Legge 24 febbraio 2023, n. 14) ha prorogato il termine al 30 giugno 2023.

103. Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, emanato in attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, istitutiva del nuovo Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche.
104. I termini previsti per la chiusura del procedimento sono stati prorogati di 90 giorni con scadenza dicembre 2023: Delibera AGCom n.192/23/CONS pubblicata il 6 settembre 2023.
105. La piattaforma *Piracy Shield*, attiva dal 1° febbraio 2024, consente una gestione automatizzata delle segnalazioni successive all'ordine cautelare emanato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 9-*bis*, comma 4-*bis* del Regolamento.

Il Decreto Legge "Aiuti Bis", in vista della fine dei prezzi regolati per il gas, inizialmente prevista per il 1° gennaio 2023 (il Decreto Legge 176 del 18 novembre 2022 c.d. "Aiuti *Quater*" ha prorogato la scadenza al 10 gennaio 2024), ha inoltre ridefinito – restringendolo – il perimetro dei clienti "vulnerabili"[106] prevedendo che, dal 1° gennaio 2024, i fornitori devono rendere disponibile un'offerta per la fornitura di gas naturale a condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Con la finalità di rendere operative tali previsioni normative, l'ARERA ha adottato le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, descritte nel prosieguo di tale relazione.

ENERGIA

Garanzie di Origine

In attuazione del D.Lgs. 199/2021 di recepimento della Direttiva (UE) 2018/2001 ("Red II"), il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) ha pubblicato il Decreto ministeriale, n. 224, del 14 luglio 2023[107] che innova la disciplina delle Garanzie di Origine (titoli GO) del Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ossia dei certificati che attestano la provenienza dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Le imprese di vendita che, come PostePay, intendono promuovere l'origine rinnovabile dell'energia elettrica che vendono ai propri clienti hanno l'obbligo: i) di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all'energia elettrica immessa in commercio, laddove questa venga definita come energia prodotta da fonti rinnovabili; ii) di annullare, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, una quantità di GO pari all'energia elettrica venduta e dichiarata come rinnovabile e riferita al medesimo anno. Entro la fine del 2023 l'ARERA e il GSE dovranno emanare i provvedimenti atti a dare attuazione a quanto disciplinato dal Decreto Ministeriale.

Con la Delibera 496/2023/R/com[108], pubblicata il 2 novembre 2023, l'ARERA ha aggiornato i propri provvedimenti in attuazione del succitato Decreto Ministeriale.

PostePay ha provveduto, nei termini previsti dalla normativa, alla certificazione di tutta l'energia elettrica venduta ai propri clienti finali nel 2022 come prodotta da fonti rinnovabili.

ENERGIA

Delibere ARERA

Con la Delibera 637/2022/R/com, pubblicata il 1° dicembre 2022, l'ARERA, ha introdotto modifiche al contenuto informativo obbligatorio delle bollette dei clienti finali, entrate in vigore a partire dal mese di aprile 2023. PostePay si è adeguata alle modifiche introdotte previste dalla regolamentazione.

Con le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, pubblicate il 14 marzo 2023, l'ARERA dà attuazione alle disposizioni dell'art. 1.59, della Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) e alle disposizioni del succitato Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla Legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Legge "Aiuti bis") in materia rispettivamente di superamento dei prezzi regolati del gas naturale e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di implementazione graduale della riforma da completare entro gennaio 2024. PostePay si è adeguata entro il termine stabilito implementando tutte le azioni previste dal regolatore.

106. Rispetto all'attuale perimetro dei clienti "vulnerabili" gas – che include tutti i clienti con utenza domestica (non "altri usi") e i condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 smc/anno – a decorrere dal 1 gennaio 2024 sono classificati come "vulnerabili" esclusivamente i clienti domestici che versano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti con disabilità; clienti intestatari di utenze nelle isole minori non interconnesse o in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti di età superiore ai 75 anni.
107. Nel Decreto Ministeriale vengono apportati alcuni aggiornamenti relativi a: i) le modalità di emissione, trasferimento, riconoscimento e annullamento delle Garanzie d'Origine (GO) relative a energia elettrica ma – per la prima volta – anche gas, idrogeno ed energia termica; ii) modalità di utilizzo delle GO da parte dei venditori; iii) criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del *mix* energetico utilizzato e sull'impatto ambientale della produzione. Il Decreto Ministeriale, inoltre, prevede: l'istituzione di un Registro nazionale delle GO presso il GSE; una nuova formulazione del *mix* energetico; la previsione di un indicatore riguardante l'impatto ambientale del mix energetico usato dal venditore. A tal proposito, si prevede che le informazioni sul *mix* energetico e impatto ambientale siano rese disponibili alla clientela in fase precontrattuale e promozionale (oltre che sul sito web del venditore, nei documenti di fatturazione con cadenza quadrimestrale e nel Portale Offerte).
108. Delibera 496/2023/R/com del 31 ottobre 2023 recante l'"Aggiornamento dei provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in attuazione del Decreto Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224, in materia di garanzie di origine e verifica positiva delle modalità di acquisizione, da parte del Gestore dei Servizi Energetici S.p.A., delle misure dell'energia elettrica, termica e/o frigorifera prodotta e immessa in rete ai fini dell'emissione delle garanzie di origine".

In virtù degli eccezionali eventi metereologici verificatisi nel centro Italia nel mese di maggio 2023 (principalmente in Emilia Romagna e Marche), L'ARERA, nell'attuare le disposizioni del Governo[109], ha approvato la Delibera 267/2023/R/com, pubblicata il 15 giugno 2023, "Disposizioni urgenti in materia di servizi elettrico, gas, idrico e del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nei territori colpiti dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023" con la quale dispone la vigenza delle agevolazioni previste dal Governo per 4 mesi a decorrere dal 1° maggio 2023. Successivamente, con la Delibera 390/2023/R/com, pubblicata il 4 agosto 2023, recante "Proroga della sospensione dei termini di pagamento a favore delle popolazioni maggiormente colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", l'ARERA ha prorogato al 31 ottobre 2023 le suddette disposizioni. PostePay ha adottato le relative misure per ottemperare agli adempimenti previsti a carico dei venditori di energia elettrica e gas naturale.

Con la Delibera 383/2023/R/eel, pubblicata il 7 agosto 2023, recante "Disposizioni per l'identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato dell'energia elettrica", l'ARERA dispone le modalità di identificazione da parte del Sistema Informativo Integrato (SII) dei clienti elettrici domestici vulnerabili[110]. Per tali clienti, viene transitoriamente prorogato il Servizio di Maggior Tutela, rinviando a un successivo provvedimento gli interventi funzionali alla sua rimozione. Rispetto al nuovo assetto di mercato che deriverà dalla regolazione del completamento del processo di liberalizzazione del mercato elettrico, sono in corso le opportune valutazioni da parte di PostePay.

Con la Delibera 362/2023/R/eel, pubblicata il 4 agosto 2023, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica, di cui alla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza)", l'ARERA definisce le modalità operative di superamento della Maggior Tutela elettrica per i clienti domestici, gli ultimi ad essere interessati dalla riforma. Viene infatti previsto che, a decorrere dal 1° aprile 2024, i clienti domestici elettrici non vulnerabili che non avranno scelto un fornitore sul libero mercato vengano serviti nell'ambito di un servizio di ultima istanza denominato "Servizio a Tutele Graduali", la cui gestione sarà assegnata attraverso procedure concorsuali gestite da Acquirente Unico[111] aperte agli operatori di mercato che rispettano determinati requisiti.

109. Il Consiglio dei Ministri ha approvato il Decreto Legge n. 61 del 1° giugno 2023, recante "Interventi urgenti per fronteggiare l'emergenza provocata dagli eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", che ha disposto alcune agevolazioni a favore delle popolazioni dei comuni colpiti dall'alluvione. In particolare, si dispone – per i cittadini dei comuni per i quali è stato dichiarato lo stato di emergenza – la sospensione per 6 mesi dei termini di pagamento delle fatture di energia elettrica e gas naturale emesse o da emettere e degli avvisi di pagamento con scadenza a partire dal 1° maggio 2023.

110. Rispetto all'attuale perimetro dei clienti "vulnerabili" elettrici – che include tutti i clienti con utenza domestica (non "altri usi") – a decorrere dal 1° aprile 2024 (prorogato al 1° luglio 2024) saranno classificati come "vulnerabili" esclusivamente i clienti con un'età superiore ai 75 anni; clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti che versano in gravi condizioni di salute che richiedono l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche salvavita alimentate dall'energia elettrica o i soggetti presso i quali sono presenti persone che versano in tali condizioni; clienti con disabilità ai sensi della legge 104/92; clienti che si trovano in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti che si trovano in un'isola minore non interconnessa.

111. Società pubblica inizialmente nata per approvvigionare l'energia elettrica per i clienti serviti in "Maggior Tutela" e che nel corso degli anni ha ampliato il proprio perimetro di attività, in particolare inglobando i processi finalizzati al miglioramento del funzionamento del mercato energetico (a titolo esemplificativo la gestione del Sistema Informativo Integrato e del Portale Offerte).

Con la Delibera 600/2023/R/eel, pubblicata il 20 dicembre 2023, recante "Revisione delle tempistiche di attivazione del Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica di cui alla Legge 4 agosto 2017 n. 124", l'ARERA ha posticipato al 1° luglio 2024 l'attivazione del "Servizio a Tutele Graduali" per i clienti domestici rispetto alla scadenza sopramenzionata del 1° aprile, in seguito all'adozione del Decreto Legge del 9 dicembre 2023, n. 181 (c.d. Decreto Energia), che assicura ai clienti un tempo sufficiente per essere informati attraverso un'adeguata campagna informativa che dovrà essere condotta dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica. I clienti identificati come vulnerabili possono continuare a fruire del "Servizio di Maggior Tutela".

Con la Delibera 339/2023/R/gas, pubblicata il 28 luglio 2023, l'ARERA ha introdotto "Disposizioni in merito alle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali nell'elenco dei soggetti abilitati, ai sensi del Decreto ministeriale 25 agosto 2022". Il provvedimento, che conclude il procedimento avviato con la Consultazione 186/2023/R/eel, ha la finalità di consentire la verifica di alcuni requisiti e indicatori che devono essere rispettati dalle imprese di vendita al fine di permanere nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali, istituito con il medesimo Decreto. PostePay ha proceduto, nel mese di aprile 2023, all'iscrizione a tale elenco pubblico, condizione necessaria per poter esercitare l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali.

Con la Determina 4/2023 del 27 dicembre 2023, l'ARERA per garantire certezza nei rapporti tra distributori e utenti della rete, ha provveduto a standardizzare i contenuti e le regole di compilazione dei documenti regolatori contabilizzanti il servizio di distribuzione del gas naturale collegati alla fattura del servizio di distribuzione gas. Tale standardizzazione entrerà in vigore a partire dalle fatture di distribuzione del mese di ottobre 2024 e permetterà una verifica più agevole degli importi fatturati a PostePay da parte dei singoli distributori

ENERGIA

Consultazioni ARERA

Consultazione 341/2023/R/gas di luglio 2023, con oggetto "Aggiornamento della disciplina del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas naturale in tema di garanzie". La consultazione delinea gli orientamenti dell'ARERA al fine di integrare l'attuale disciplina delle garanzie che gli utenti della distribuzione debbono rilasciare alle imprese di distribuzione di gas naturale per avere accesso alle reti da queste ultime esercite e poter rifornire i clienti nel proprio portafoglio. La consultazione propone modifiche in merito a: i) tempistiche e modalità di gestione della garanzia; ii) ampliamento del novero delle garanzie ammissibili; iii) quantificazione della garanzia; iv) ammissibilità di fidejussioni assicurative, v) termine di pagamento delle fatture.

Consultazione 377/2023/R/eel di agosto 2023, con oggetto "Orientamenti per la riforma della disciplina della profilazione convenzionale dei prelievi ai fini del *settlement* e del meccanismo di approvvigionamento dell'energia "residuale"". La consultazione riguarda un ampio processo di revisione organica dell'attuale disciplina del *settlement* elettrico, ossia il processo di determinazione e conseguente attribuzione agli utenti da parte di Terna delle partite fisiche ed economiche relative all'erogazione del servizio di dispacciamento sulla rete di trasmissione nazionale. L'obiettivo delle proposte è di rendere tale processo più efficiente e aderente ai costi sostenuti dagli operatori, anche in vista del superamento del Servizio di Maggior Tutela Elettrica. PostePay sta valutando gli adeguamenti alla nuova disciplina che impatterà principalmente l'attività di profilazione dei consumi di energia elettrica da parte dei clienti finali nell'ambito del dispacciamento elettrico.

Consultazione 517/2023/R/com di novembre 2023, con oggetto "Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità". Il documento illustra gli orientamenti dell'ARERA per una revisione organica della regolazione della Bolletta 2.0, contenente le previsioni normative gravanti sulle società di vendita nella predisposizione delle bollette dei consumi di energia elettrica e gas dei clienti finali. Le proposte dell'ARERA hanno la finalità di conferire alle bollette dei clienti finali maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità. PostePay sta valutando gli impatti della possibile nuova disciplina (ad esempio gli sviluppi rispetto all'attuale *layout* e contenuti della bolletta).

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
ENERGIA	L'offerta energia si contraddistingue per essere 100% *green* nella luce e 100% compensata in termini CO_2 per il gas. Nel corso del primo trimestre del 2023 è stata lanciata, in omnicanalità sul mercato *mass market*, l'offerta Energia ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguite anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "*always on*" sui canali digitali e in Ufficio Postale. Nel mese di settembre, in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali *offline* quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in Ufficio Postale; nel mese di dicembre, l'attività di comunicazione è proseguita sui canali *offline* e *online*.	
MONETICA/INCASSI E PAGAMENTI	Nell'ambito del processo di integrazione di LIS, acquisita nel mese di settembre 2022, nel corso del 2023 è proseguito il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS, con il lancio del servizio "paga e preleva"[112] e del servizio di prelievo utilizzando l'app Postepay[113]. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'*acquiring* Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.	
	Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di supporto alle iniziative governative volte al sostegno di specifiche fasce di popolazione con la produzione e la gestione di tre nuove carte: • la **Carta Postepay Borsa di Studio**, che consente agli aventi diritto di spendere l'importo previsto su determinati *Merchant Category Code*[114] indicati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito; • la **Carta dedicata a te**, promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità; • la **Carta IoStudio Postepay**, destinata a tutti gli studenti frequentanti le scuole secondarie di II grado e distribuita annualmente a scuola.	
	In linea con gli obiettivi strategici ESG, nel corso del 2023 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay verso carte realizzate in materiale ecosostenibile, il cui *stock* al 31 dicembre 2023 ammonta a oltre 10 milioni.	

112. Con tale servizio, i clienti possono prelevare denaro contante nel punto convenzionato LIS contestualmente ad una transazione di pagamento con una carta di pagamento.
113. Il servizio di LISPAY di prelievo su carte di debito emesse da PostePay, ovvero la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale.
114. Un Merchant Category Code è un codice merceologico a quattro cifre che classifica il tipo di beni o servizi offerti da un'azienda.

5. Strategia

DNF

IN QUESTO CAPITOLO:

- L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane
- La strategia di sostenibilià di Poste Italiane
- Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

5.1 L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano Strategico 2024-2028[115]. All'interno del Piano sono previsti nel quinquennio investimenti per 4,5 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari. A queste si aggiunge il "Progetto Polis" avviato nel 2022 (investimenti complessivi per 1,2 miliardi di euro fino al 2026) che, nell'ambito del PNRR, mira sia a rinnovare e modernizzare gli Uffici Postali che a valorizzare il patrimonio immobiliare del Gruppo con iniziative di *coworking*.

Piano Strategico

CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficientamento delle reti distributive, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti B2B e Internazionale, grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*. In tale ottica, continuerà il rafforzamento del comparto *contract logistics* per offrire soluzioni *end-to-end*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento di un utile operativo stabilmente positivo in arco piano.

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• Ricavi: 3,9 miliardi di euro (2023: 3,7 miliardi), con un aumento dei ricavi del comparto Pacchi che supera il calo del comparto Corrispondenza. • Ricavi del comparto Pacchi: 2,0 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro). • EBIT: 0,1 miliardi di euro.	• 369 milioni di pacchi al 2028. • 30.000 punti di *pick-up/drop-off* al 2028 (>80 milioni di pacchi gestiti). • Logistica integrata: 400k metri quadri di magazzini.

115. Gli obiettivi finanziari e operativi riportati nelle tabelle si riferiscono al 2028.

SERVIZI POSTEPAY

L'area Pagamenti e Mobile mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia, mercato nel quale l'Azienda è entrata sfruttando la liberalizzazione. L'acquisizione di LIS, in quest'ottica, ha contribuito ad arricchire la strategia omnicanale del Gruppo. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di disporre di canali fisici, digitali e reti terze, permette di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, anche attraverso l'offerta integrata con altri prodotti del Gruppo aumentando così il valore per Poste Italiane nel suo complesso.

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• Ricavi: 2,2 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro). • EBIT: 0,7 miliardi di euro (2023: 0,4 miliardi), con CAGR dell'8%.	• Portafoglio di PostePay Evolution atteso a 10,8 milioni di carte emesse. • Transazioni su carte attese in aumento dell'11% in CAGR, a 4,6 miliardi di euro. • *Customer base* 2028 con 0,6 milioni di clienti Fibra e 2,5 milioni Energia.

SERVIZI FINANZIARI

Servizi Finanziari si pone come obiettivo un'ulteriore evoluzione del modello di servizio per rafforzare il presidio della clientela e massimizzarne il valore, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza ed un rinnovato focus sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento CQS, anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore. Inoltre, si prevede un focus commerciale sul segmento *small business*.

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• Ricavi: 5,5 miliardi di euro (2023: 5,2 miliardi di euro). • EBIT: 0,9 miliardi di euro (2023: 0,9 miliardi di euro).	• Attività finanziarie totali: aumento a 624 miliardi di euro da 581 miliardi nel 2023, con l'aumento della penetrazione di prodotti vita. • Prestiti erogati: 3,4 miliardi di euro (2023: 2,6 miliardi di euro).

SERVIZI ASSICURATIVI

Nei Servizi Assicurativi, Poste Italiane mira ad affermarsi come operatore assicurativo in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Le priorità del Piano Strategico prevedono il consolidamento della *leadership* nel settore *Life Investments & Pension*, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale, con una crescente integrazione dei principi ESG nelle politiche di investimento. La strategia del settore *Protection* prevede, infine, l'aumento della profittabilità grazie all'evoluzione dell'offerta modulare e del modello di consulenza integrata, valorizzando anche la recente acquisizione del Gruppo Net Insurance per aumentare i canali di accesso all'offerta assicurativa (reti fisiche e canali digitali/insurtech terzi).

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2023: 1,6 miliardi di euro). • EBIT: 1,6 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro). • Utile netto: 2% CAGR nel periodo 2023-2028. • Solvency Ratio: >200%.	• Premi lordi Life Investments & Pension: 22,0 miliardi di euro (2023: 17,8 miliardi di euro). • Premi lordi Protection: 1,5 miliardi di euro (2023: 0,8 miliardi di euro).

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

5.2 La strategia di sostenibilità di Poste Italiane

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane si compone del Piano Strategico ESG e di un insieme di Politiche di Sostenibilità. L'obiettivo principale è il raggiungimento degli obiettivi nazionali e internazionali per lo sviluppo sociale e ambientale. Questa strategia è in linea con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane, all'interno del contesto strategico più ampio delineato dal Gruppo. Il Piano Strategico ESG include tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, fissati dal Gruppo con l'obiettivo di migliorare costantemente le proprie *performance* di sostenibilità. Inoltre, i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono integrati nelle politiche adottate, che regolamentano in modo sinergico le diverse tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

Temi di sostenibilità prioritari per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di analisi di materialità finalizzato all'identificazione dei temi prioritari, sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo e da formalizzare in termini di politiche e *target*.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, Poste Italiane nel corso del 2023 ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 e successivamente perfezionato nel 2022, volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia rilevanza previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore[116], fissata a partire dal FY 2024. Pertanto, il Gruppo ha mantenuto l'allineamento della propria metodologia di analisi di materialità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la materialità d'impatto (prospettiva *inside-out*), tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità[117] e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la materialità finanziaria (prospettiva *outside-in*).

Il processo di definizione dei temi materiali, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato nelle seguenti 3 fasi:

IDENTIFICAZIONE

Identificazione degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, in relazione agli aspetti rilevanti emersi dall'analisi di contesto, con particolare riferimento ai rischi ESG

VALUTAZIONE

Coinvolgimento degli *stakeholder* interni ed esterni al fine di valutare la significatività degli impatti emersi

PRIORITIZZAZIONE

Aggregazione dei risultati al fine di ottenere per ogni tema materiale un valore di *impact materiality* (prospettiva *inside-out*) e un valore di *financial materiality* (prospettiva *outside-in*), e successiva prioritizzazione dei temi

116. Nel corso del 2023, l'Azienda ha avviato un processo di *assessment* volto ad analizzare e valutare i requisiti normativi previsti dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e delle richieste informative e dei KPI previsti dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) rispetto alla propria informativa di sostenibilità.
117. Gli *European Sustainability Reporting Standards*, elaborati dall'EFRAG su previsione della CSRD, sono stati adottati in via definitiva dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023. La versione finale dell'Atto Delegato con il testo del primo set degli ESRS «*Sector Agnostic*» è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale UE il 22 dicembre 2023, con entrata in vigore il 1° gennaio 2024.

Al fine di individuare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, è stata eseguita un'approfondita analisi di scenario in merito alle attività svolte dal Gruppo, alle sue relazioni di *business*, al contesto di sostenibilità in cui opera e alle aspettative dei propri *stakeholder*. Questa analisi ha considerato le disposizioni derivanti dalle fonti normative e dalle principali linee guida di sostenibilità a livello internazionale, il Piano Strategico e il modello di gestione dei rischi del Gruppo, nonché le richieste dei principali questionari predisposti dalle agenzie di *rating* ESG e le analisi dei trend di settore.

Nella fase di valutazione, la significatività degli impatti individuati è stata definita attraverso il coinvolgimento diretto degli *stakeholder*. Di seguito è riportata la lista di impatti sottoposti alla valutazione da parte dei portatori di interesse del Gruppo.

PILASTRI	TEMI MATERIALI	IMPATTI
INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	Maggiore consapevolezza della rilevanza dei temi di *compliance*
		Compliance del proprio sistema di controllo interno
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Rispetto di *standard* sociali e ambientali lungo la *value chain*
		Sensibilizzazione dei fornitori sulle tematiche ESG
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	Sviluppo delle competenze dei dipendenti
		Engagement dei dipendenti
	Welfare e benessere del personale	Equilibrio tra vita privata e lavorativa
		Soddisfazione dei dipendenti
	Relazioni con le parti sociali	Coinvolgimento delle parti sociali
		Rispetto dei diritti dei lavoratori
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti, infortuni e malattie professionali sul lavoro
		Cultura della sicurezza
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	Consapevolezza sulle tematiche di diritti umani
		Affermazione di una cultura aziendale inclusiva
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Sostegno alla genitorialità
		Gender pay gap
VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Benessere dei cittadini
		Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Opportunità di sviluppo e crescita del Paese
		Supporto alle istituzioni
	Inclusione finanziaria	Sviluppo delle competenze finanziarie
		Digitalizzazione dei servizi finanziari

PILASTRI	TEMI MATERIALI	IMPATTI
TRANSIZIONE *GREEN*	Impatti ambientali degli immobili	Produzione di emissioni legate agli immobili
		Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti
	Impatti ambientali della logistica	Produzione di emissioni legate alla logistica
		Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti
CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e *Customer experience*	Soddisfazione del cliente
		Ammodernamento dei processi e dei servizi offerti
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	Fuoriuscite e furti di dati
		Violazione della *privacy*
INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Trasformazione digitale del Paese
		Sviluppo di sistemi logistici innovativi
FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti di investimento
		Pratiche di investimento responsabile
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti assicurativi
		Pratiche di assicurazione responsabile

Secondo la prospettiva *inside-out*, l'Azienda ha esaminato gli impatti significativi, attuali o potenziali, su persone e ambiente direttamente connessi alle proprie attività, prodotti e servizi, comprese le attività a monte e a valle della sua catena del valore. Inoltre, nella prospettiva di materialità finanziaria ha considerato i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono influire positivamente o negativamente sui flussi di cassa futuri determinando così la creazione o l'erosione del valore aziendale nel breve, medio o lungo termine, influenzandone lo sviluppo, la *performance* ed il posizionamento.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Con l'obiettivo di contribuire alla creazione di valore condiviso per l'Azienda e tutti i suoi *stakeholder*, Poste Italiane integra all'interno della propria Strategia di Sostenibilità anche le necessità espresse dai soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nelle attività del Gruppo. La considerazione delle istanze degli *stakeholder* permette al Gruppo di mantenere un rapporto di fiducia e trasparenza nel contesto sociale ed economico in cui opera e, contestualmente, rafforzare la propria crescita a livello reputazionale.

Al fine di individuare tutti i portatori d'interesse che influenzano o che vengono a loro volta influenzati dal processo di raggiungimento degli obiettivi strategici di Gruppo, Poste Italiane ha condotto un'accurata mappatura delle categorie di *stakeholder* con i quali interagisce nel corso dello svolgimento delle proprie attività, in conformità con lo Standard Internazionale *AA1000-Stakeholder Engagement Standard* (SES). L'analisi ha permesso di identificare sette macrocategorie di *stakeholder*, ovvero: 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.

Queste ultime sono riportate all'interno della seguente tabella, che indica le principali modalità di coinvolgimento e di comunicazione relative ad ognuna di esse.

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

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*, Postenews, 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.

Il *Forum Multistakeholder* 2023

Il *Forum Multistakeholder* rappresenta uno degli strumenti più efficaci per coinvolgere ed instaurare un dialogo con gli *stakeholder.* L'evento, che si svolge con cadenza annuale, rappresenta un fondamentale momento di riflessione e di confronto rispetto alle tematiche di Sostenibilità prioritarie per il Gruppo.

FOCUS GROUP

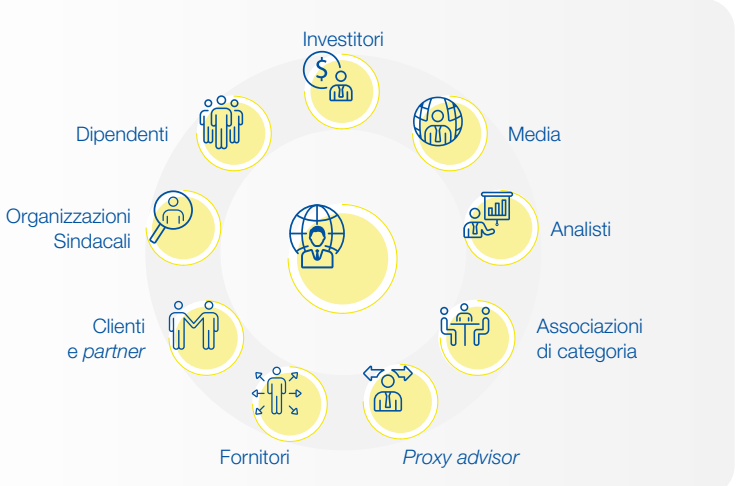
DICEMBRE 2023

7° Forum Multistakeholder

ca. 1.400
Stakeholder presenti al *Forum*, di cui circa 1.000 dipendenti

4
Focus Group tematici

36
Impatti di sostenibilità discussi relativi ai 18 temi materiali



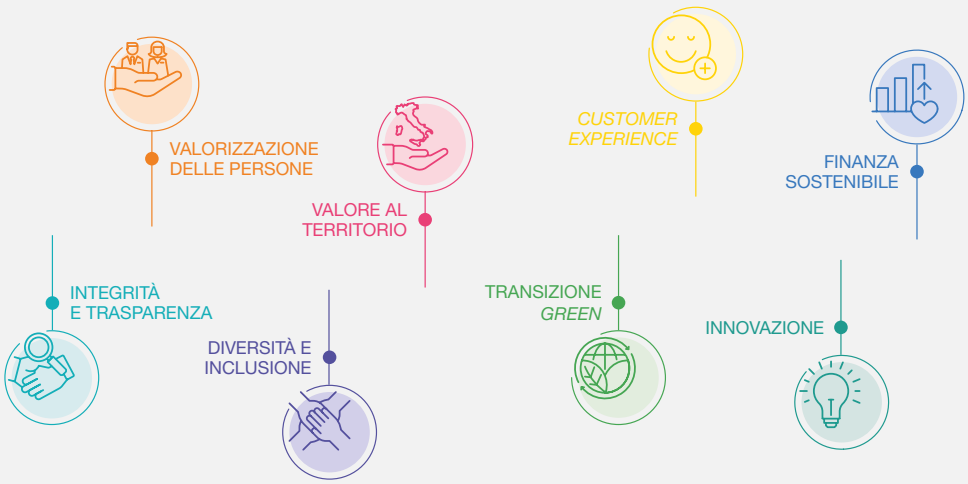
La settima edizione del *Forum Multistakeholder*, tenutasi in diretta streaming al fine di assicurare la più ampia partecipazione possibile, ha registrato la presenza di circa 1.400 *stakeholder*, oltre 300 in più rispetto all'anno precedente, e ha rappresentato un momento significativo di confronto con i principali interlocutori del Gruppo sulle strategie, sui temi dello sviluppo sostenibile e sull'integrazione degli stessi all'interno delle progettualità dell'Azienda definite nell'ambito del Piano Strategico.

Nel corso dell'evento, i partecipanti hanno preso parte a quattro *Focus Group* legati agli otto Pilastri di Sostenibilità. In particolare, il primo *Focus Group*, rivolto principalmente ai Dipendenti, ha esplorato i Pilastri "Valorizzazione delle persone" e "Diversità e inclusione"; il secondo *Focus Group*, rivolto prevalentemente a Fornitori e *Business Partner*, Enti e istituzioni, Comunità e Territorio e Ambiente, si è concentrato sui Pilastri "Integrità e trasparenza", "Transizione *Green*" e "Valore al territorio"; il terzo *Focus Group*, condotto in lingua inglese e rivolto soprattutto a Fornitori e *Business partner*, Azionisti e Investitori ha riguardato esclusivamente il Pilastro "Finanza sostenibile" al fine di approfondire la tematica dell'integrazione dei fattori ESG all'interno delle politiche di assicurazione e investimento del Gruppo; il quarto *Focus Group*, rivolto ai Clienti, è stato dedicato ai Pilastri "*Customer experience*" e "Innovazione".

I partecipanti al *Forum* hanno condiviso le proprie valutazioni relative ai temi materiali per l'Azienda attraverso un'applicazione digitale, accessibile da *smartphone* e pc, che ha favorito una visualizzazione immediata dei risultati.

I risultati del processo di coinvolgimento dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggiore rilevanza degli impatti legati ai seguenti temi: Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Tutela dei diritti umani in Azienda, Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e Pari opportunità nei percorsi di carriera per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Qualità e *customer experience*, Formazione e sviluppo del personale e Inclusione finanziaria per la prospettiva *outside-in*.

FORUM MULTISTAKEHOLDER
2023

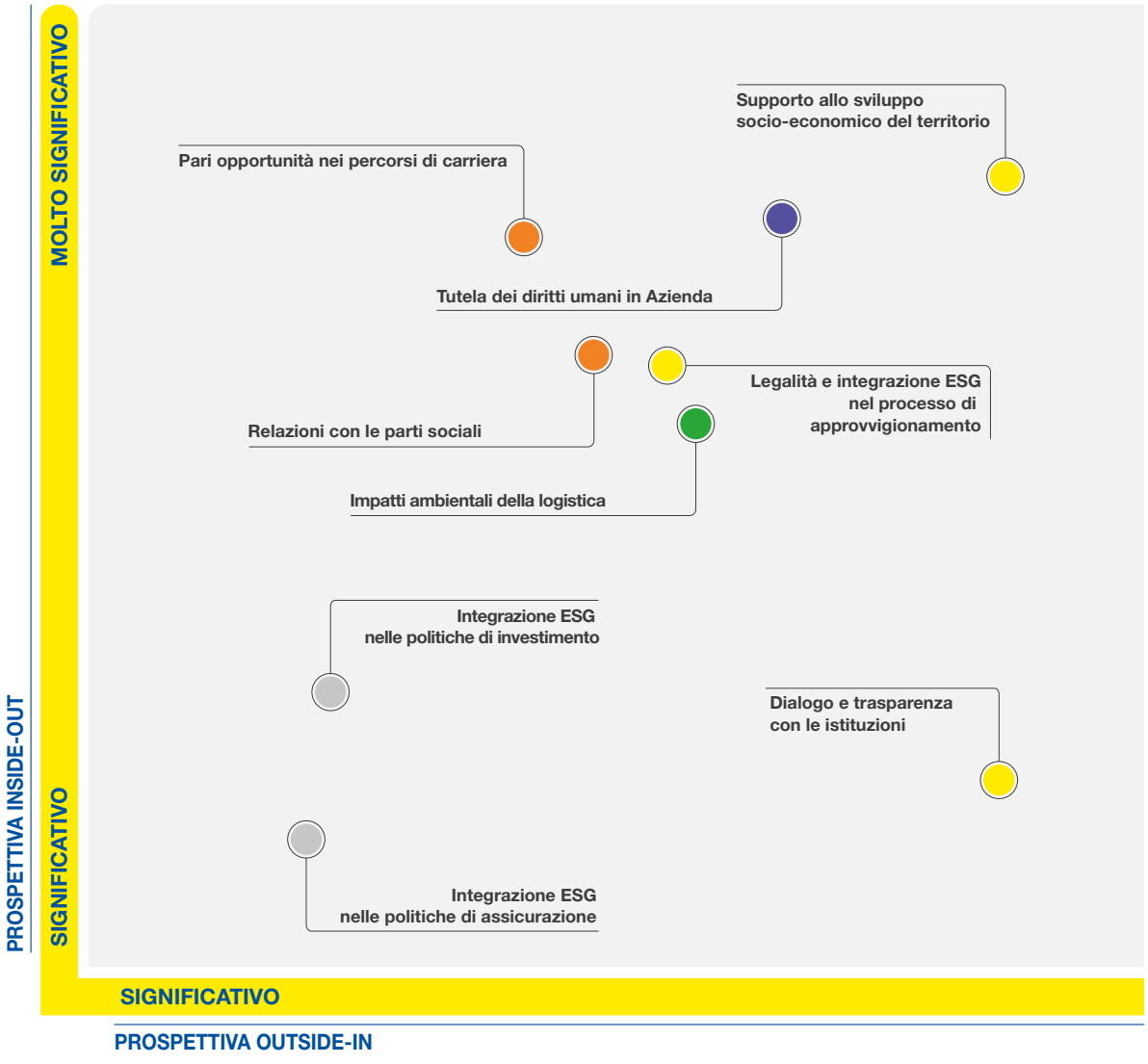


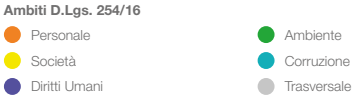
La matrice di materialità

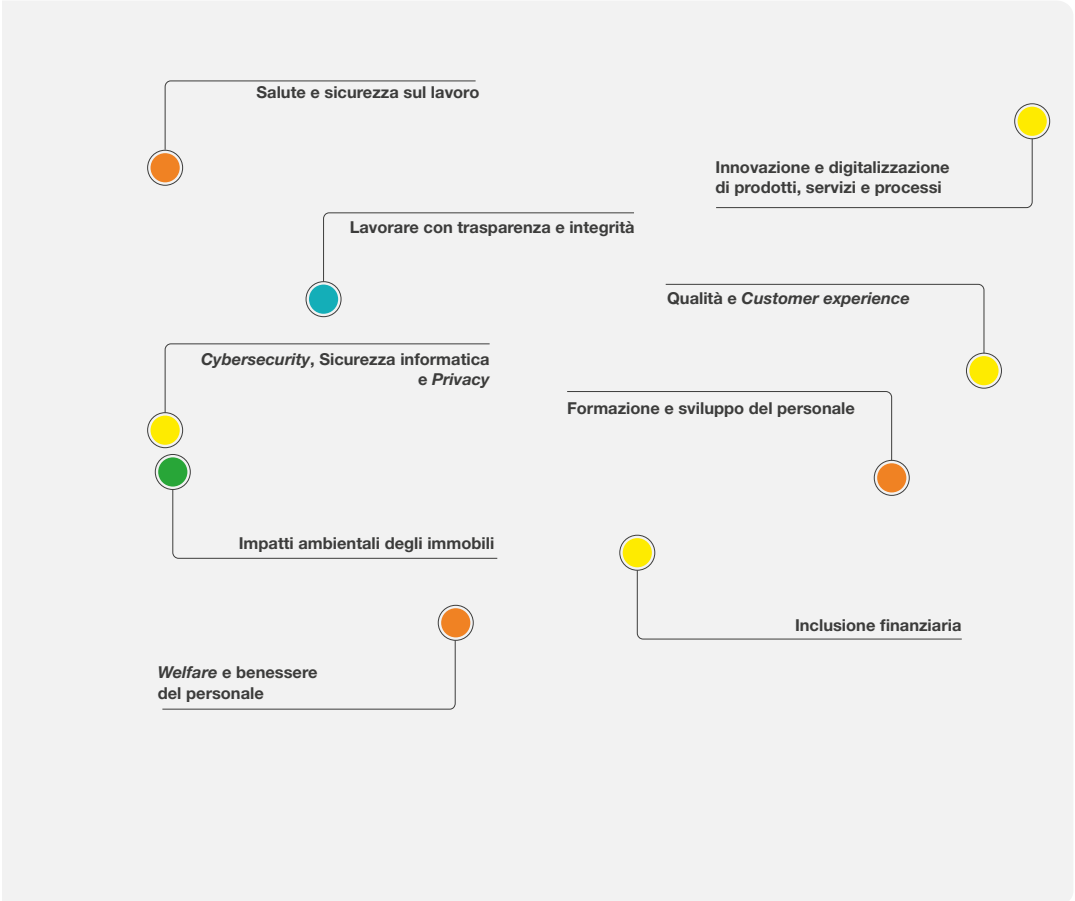
La matrice di materialità, riportata di seguito, rappresenta in forma grafica l'esito del processo di individuazione dei temi prioritari derivato dalla valutazione della significatività degli impatti ad essi correlati, secondo una duplice prospettiva: materialità d'impatto e materialità finanziaria. Ciascuno dei 18 temi materiali è associato ad un valore di *impact materiality* e uno di *financial materiality*, ottenuto moltiplicando la magnitudo e la probabilità dei singoli impatti afferenti allo stesso tema materiale. L'ordine di priorità dei temi è stato stabilito sulla base dei valori ottenuti mediante la definizione di una soglia di materialità.

Tale matrice costituisce un efficace strumento a supporto della Strategia di Sostenibilità del Gruppo ed è il risultato del processo di allineamento alle nuove disposizioni GRI per la prospettiva di materialità d'impatto, che risente altresì dell'influenza delle disposizioni dell'EFRAG, contenute negli *standard* ESRS e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva di materialità finanziaria.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO POSTE ITALIANE







MOLTO SIGNIFICATIVO

Descrizione dei temi materiali

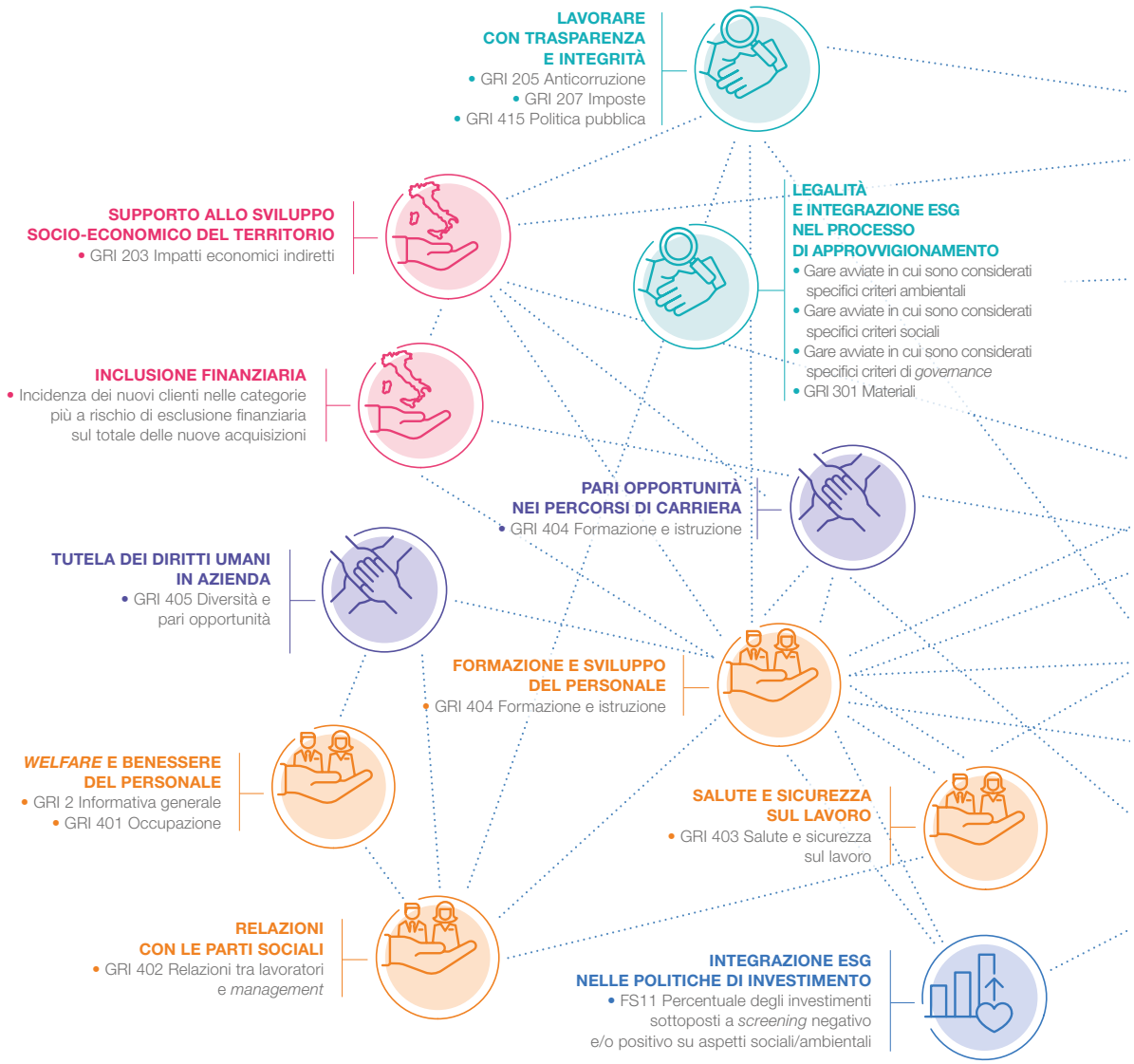
In linea con quanto richiesto dal nuovo GRI Standard Universal 3, è riportata di seguito la lista di temi materiali prioritizzati con la descrizione di ciascun tema.

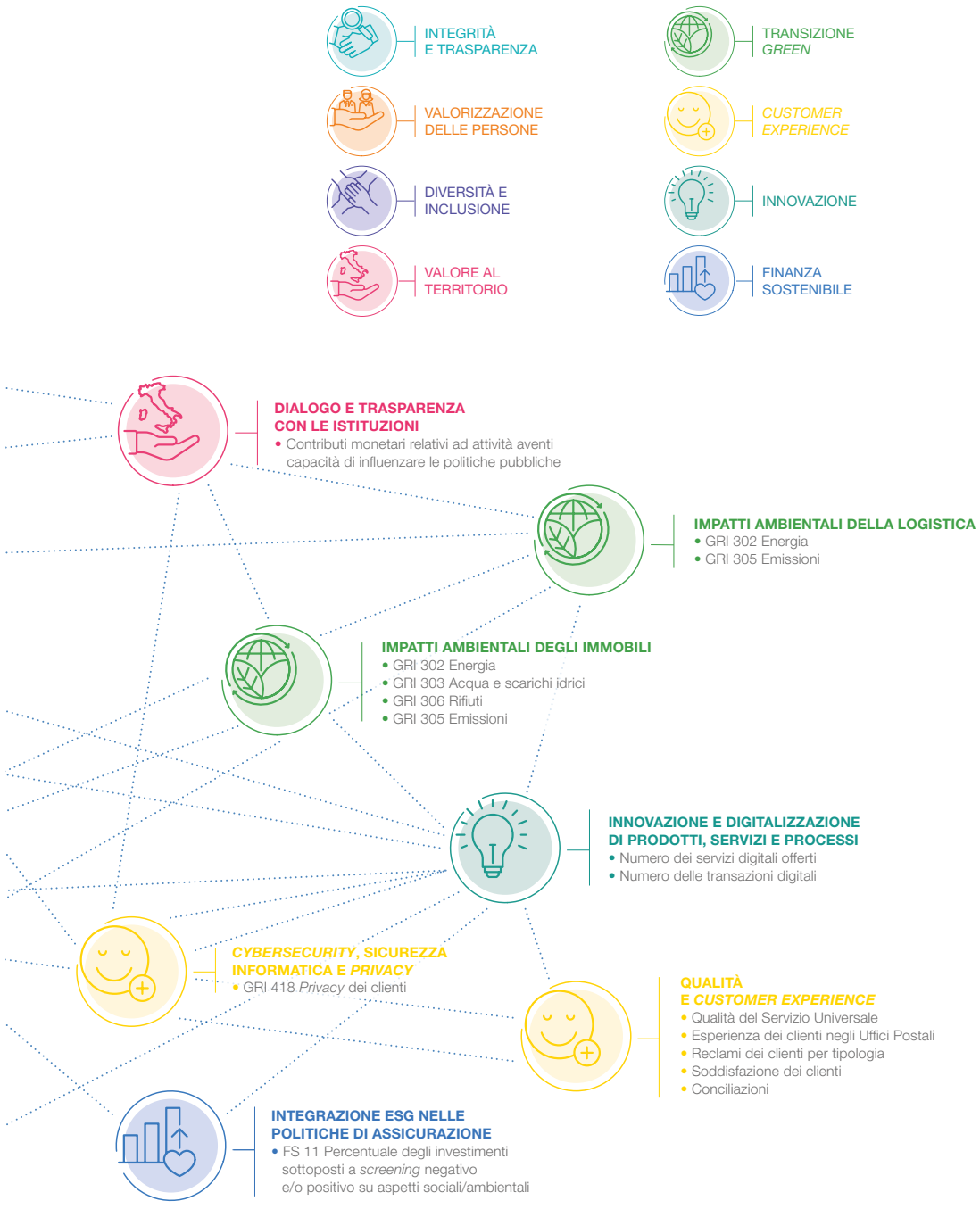
TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
Innovazione e digitalizzazione di prodotti servizi e processi	Contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di rispondere tempestivamente ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.
Qualità e *Customer experience*	Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e *performance*) 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 gestendo correttamente i reclami.
Formazione e sviluppo del personale	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 *know-how* in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di *business*/organizzativi.
Lavorare con trasparenza e integrità	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 *stakeholder* e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva.
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	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.
Salute e sicurezza sul lavoro	Tutelare 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 *standard* nazionali e internazionali sul tema.
Inclusione finanziaria	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.
Tutela dei diritti umani in Azienda	Garantire la tutela dei diritti umani e la promozione di comportamenti non discriminatori all'interno del Gruppo, anche attraverso l'adesione a *standard* riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di *risk assessment* 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.
Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	Garantire la *privacy* dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e *cybersecurity* al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativao dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri *stakeholder* e la sicurezza delle transazioni.

TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
Impatti ambientali degli immobili	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.
Welfare e benessere del personale	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 benefit nel campo della sanità, ecc.).
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	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 *performance* sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG.
Pari opportunità nei percorsi di carriera	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.
Relazioni con le parti sociali	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 *business* e, in particolare, sul capitale umano, un *asset* aziendale fondamentale per l'Azienda.
Impatti ambientali della logistica	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.
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	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 *business*.
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	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 *low-carbon*.
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Incorporare gli aspetti ESG all'interno delle politiche di assicurazione, delle strategie di sviluppo dei prodotti assicurativi e delle comunicazioni con i clienti.

Interconnessione tra temi materiali e metriche

L'approccio integrato adottato da Poste Italiane tiene conto della combinazione, correlazione e interdipendenza tra le tematiche che influenzano significativamente le *performance* economiche, sociali e ambientali del Gruppo. In questo contesto, il processo decisionale, che include azioni specifiche volte al perseguimento del successo sostenibile, considera le connessioni e le interdipendenze tra tutti i fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore sostenibile nel lungo periodo. A tale scopo, in accordo con le indicazioni fornite dall'International <IR> *Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.




INTEGRITÀ E TRASPARENZA
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE
DIVERSITÀ E INCLUSIONE
VALORE AL TERRITORIO
TRANSIZIONE GREEN
CUSTOMER EXPERIENCE
INNOVAZIONE
FINANZA SOSTENIBILE
DIALOGO E TRASPARENZA CON LE ISTITUZIONI
• Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche
IMPATTI AMBIENTALI DELLA LOGISTICA
• GRI 302 Energia
• GRI 305 Emissioni
IMPATTI AMBIENTALI DEGLI IMMOBILI
• GRI 302 Energia
• GRI 303 Acqua e scarichi idrici
• GRI 306 Rifiuti
• GRI 305 Emissioni
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DI PRODOTTI, SERVIZI E PROCESSI
• Numero dei servizi digitali offerti
• Numero delle transazioni digitali
CYBERSECURITY, SICUREZZA INFORMATICA E PRIVACY
• GRI 418 Privacy dei clienti
QUALITÀ E CUSTOMER EXPERIENCE
• Qualità del Servizio Universale
• Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
• Reclami dei clienti per tipologia
• Soddisfazione dei clienti
• Conciliazioni
INTEGRAZIONE ESG NELLE POLITICHE DI ASSICURAZIONE
• FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a screening negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

Le Politiche di sostenibilità del Gruppo

L'integrazione della Sostenibilità all'interno del sistema normativo dell'Azienda ha portato alla delineazione delle seguenti politiche.

POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ ADOTTATE DA POSTE ITALIANE

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
Strategia fiscale	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.
Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro	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.
Politica Integrata	La Politica contiene l'impegno al rispetto puntuale delle norme vigenti: ISO 37301:2021 per la gestione della *compliance*, UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione della qualità, ISO 45001:2018 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ISO 37001:2016 per prevenire fattispecie che potrebbero concretizzarsi in reati potenziali e/o reati di corruzione, ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1:2018 rispettivamente per la gestione della sicurezza delle Informazioni e per la gestione dei sistemi informativi a supporto dei processi aziendali.
Politica sulle iniziative per la comunità	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.
Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali	La Politica del Gruppo Poste Italiane evidenzia come la protezione dei dati personali sia un valore fondamentale a cui ogni Società del Gruppo deve ispirarsi nella propria attività quotidiana. Il Gruppo tutela e promuove la salvaguardia dei dati personali e dei diritti degli interessati, attraverso politiche e campagne di informazione e di sensibilizzazione per la tutela dei dati.
Politica di Sostenibilità Ambientale	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.
Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività di 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.

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita	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.
Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	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. La Politica è stata aggiornata a gennaio 2021.
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR	La Linea Guida della SGR definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – *Engagement Policy*	L'obiettivo della Politica è quello di disciplinare la gestione del dialogo con Investitori e altri Operatori di Mercato adottata da Poste Italiane, con riferimento alle molteplici forme di *engagement* che la Società pone in essere, sia che esse riguardino le attività ordinariamente gestite dalle competenti funzioni aziendali (es. tenuta del sito *internet*), sia che contemplino un dialogo diretto con i componenti del Consiglio di Amministrazione (c.d. "*Shareholder-Director Engagement*").
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di Poste Vita S.p.A. definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita	La Linea Guida della Compagnia definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG, attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane	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.
Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani	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.

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
Policy Diversity and Inclusion	La Politica indica come il Gruppo Poste Italiane sia impegnato nel sostegno dei valori della diversità e dell'inclusione attraverso l'adozione di meccanismi societari, organizzativi e gestionali improntati al rispetto dei diritti e della libertà delle persone. In tale direzione, il percorso intrapreso mira ad evolvere le modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio volto alla tutela ed integrazione della "*diversity*" a una strategia proattiva per il superamento di ogni stereotipo culturale e per identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone l'inclusione lavorativa.
Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore	La Linea Guida intende assicurare il rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, rafforzare la consapevolezza dell'importanza delle normative a riguardo, consolidare un ambiente operativo e di controllo volto a mitigare il rischio di illeciti *antitrust* e anticoncorrenziali, fornire una guida per prevenire azioni, comportamenti, omissioni che violino le normative di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, delineare strumenti di monitoraggio che consentano di individuare eventuali violazioni.
Policy Sostegno della genitorialità attiva	La Politica ha lo scopo di predisporre una cornice di riferimento che consenta di supportare la condizione femminile in Azienda, che aiuti la donna, prima e dopo il periodo della maternità, con adeguati percorsi di sostegno e sviluppo attraverso piani anticipatori per poter essere pienamente valorizzata e accompagnata nell'espressione delle proprie capacità personali e professionali. Il documento mira a tracciare una strategia di sviluppo e gestione delle persone, a implementare un moderno modello di gestione della maternità e ad introdurre leve innovative per un coerente e armonico supporto alla genitorialità attiva, integrando in tal modo i vigenti processi di sviluppo delle risorse umane di Poste Italiane.
Policy Inclusione LGBTQ+	La Politica intende promuovere politiche, soluzioni e misure capaci di migliorare le condizioni di lavoro mediante processi inclusivi nei confronti di ogni individuo, valorizzando le rappresentazioni identitarie in cui ciascuno si riconosce, anche delle persone in transizione di genere e, in generale, per prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione diretta/indiretta connessa all'orientamento affettivo/sessuale. L'inclusione delle persone LGBTQ+ si connette al valore della centralità della persona, alla tutela della sua identità ed unicità e, in generale, al modo di essere, con impatto sul più ampio concetto di benessere individuale e organizzativo.

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

Attraverso il **Piano Strategico**, Poste Italiane si pone l'obiettivo di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e di inclusione sociale del Paese. Nel definire le **scelte di investimento del Piano** è stato valutato anche il contributo di ciascun intervento agli **8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo**.

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane comprende 8 Pilastri, correlati agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. L'analisi di materialità, tenutasi durante il *Multistakeholder Forum* a dicembre 2023, ha consentito l'identificazione dei temi prioritari sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo. Ogni Pilastro si basa su obiettivi e *target* specifici che contribuiscono al raggiungimento dei "*Sustainable Development Goals*" (SDGs) delle Nazioni Unite. Per ulteriori dettagli sugli obiettivi, le modalità di gestione e le *performance* raggiunte nei Pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo, si rimanda al capitolo 7 "Creazione di valore".

L'Azienda, impegnata quotidianamente nella creazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs, si impegna a guidare il Paese verso la *carbon neutrality* entro il 2030. In particolare, attraverso iniziative come la *Green Challenge*, che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO_2 tramite lo sviluppo di strumenti *ad hoc*, Poste Italiane è in grado di comunicare al meglio l'innovativa filosofia di impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane.

PIANO STRATEGICO **2024-2028**

1 INTEGRITÀ E TRASPARENZA

5 TRANSIZIONE *GREEN*

2 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

6 *CUSTOMER EXPERIENCE*

3 DIVERSITÀ E INCLUSIONE

7 INNOVAZIONE

4 VALORE AL TERRITORIO

8 FINANZA SOSTENIBILE

Poste Italiane, essendo parte integrante di una rete di associazioni operanti a livello nazionale e internazionale che si pone l'obiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di sostenibilità, è in grado di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG.

UN Global Compact: è la più grande iniziativa di sostenibilità corporativa al mondo. Un appello alle aziende per allineare strategie e operazioni ai principi universali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione e intraprendere azioni che promuovano gli obiettivi della società. È un'iniziativa volontaria per attuare i principi di sostenibilità universale e adottare misure per sostenere gli obiettivi delle Nazioni Unite.

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 del *UN Global Compact*.

UN Women: è l'entità delle Nazioni Unite dedicata all'uguaglianza di genere e all'empowerment delle donne ed è stata istituita per accelerare i progressi nel soddisfare le loro esigenze in tutto il mondo. *UN Women* supporta gli Stati membri delle Nazioni Unite mentre definiscono gli *standard* globali per raggiungere l'uguaglianza di genere e collabora con i governi e le società civili per progettare leggi, politiche, programmi e servizi necessari per garantire che gli *standard* siano attuati efficacemente e vadano davvero a beneficio delle donne e delle ragazze di tutto il mondo.

Salone CSR: è il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità. È un'occasione per condividere idee e trovare percorsi comuni attraverso decine di incontri, centinaia di relatori e migliaia di visitatori. Il Salone permette di conoscere le imprese che hanno fatto della sostenibilità un *driver* strategico, incontrare i giovani, contribuire a costruire il futuro della CSR. Il Salone si svolge per due giorni, che sono intensi grazie a un ricco programma culturale, molti appuntamenti stimolanti, tante occasioni per fare *networking*.

Sodalitas: fondazione che nasce nel 1995 su iniziativa di Assolombarda, come prima realtà a promuovere la sostenibilità d'impresa in Italia, ha l'obiettivo di contribuire 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.

5.3 Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

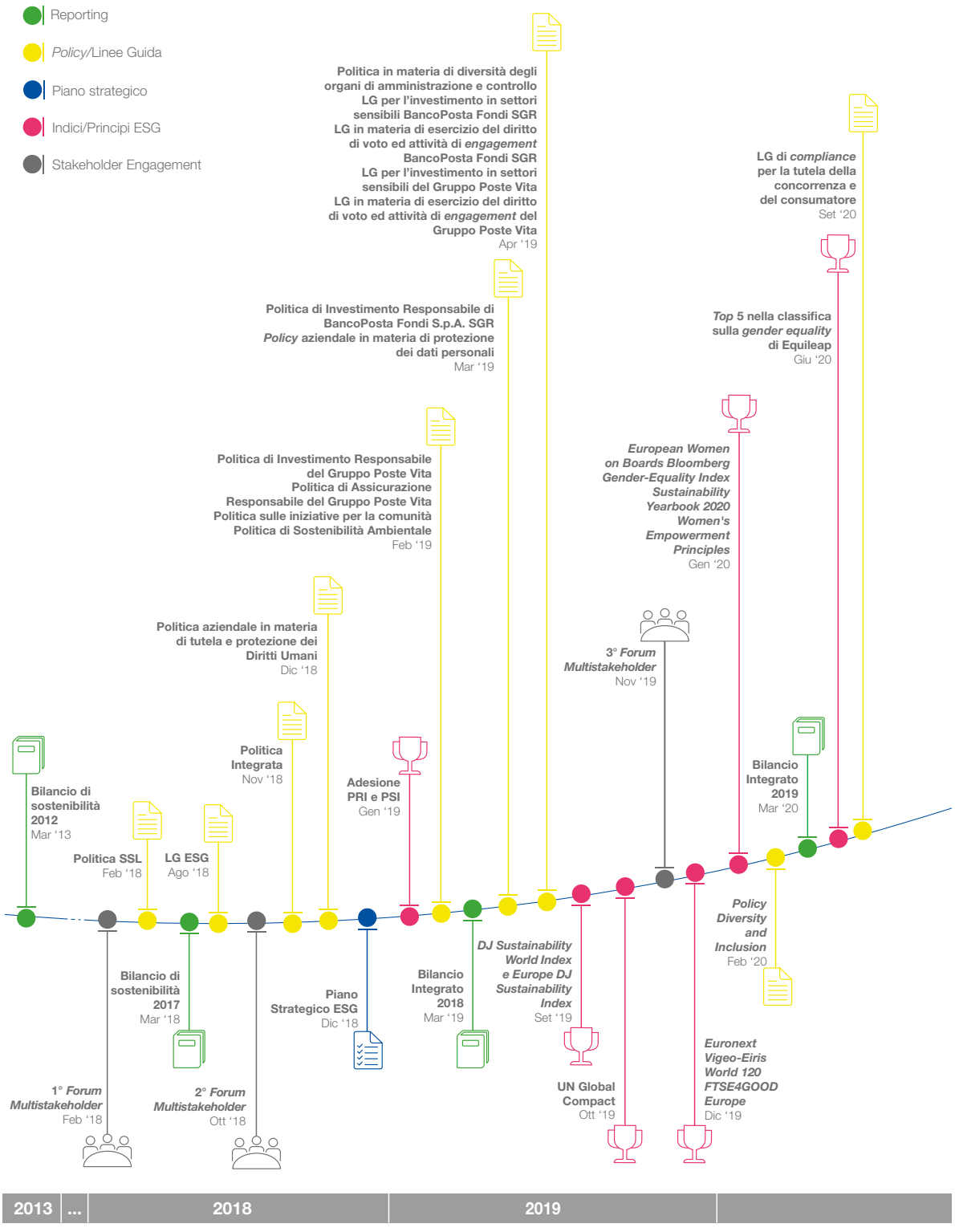
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

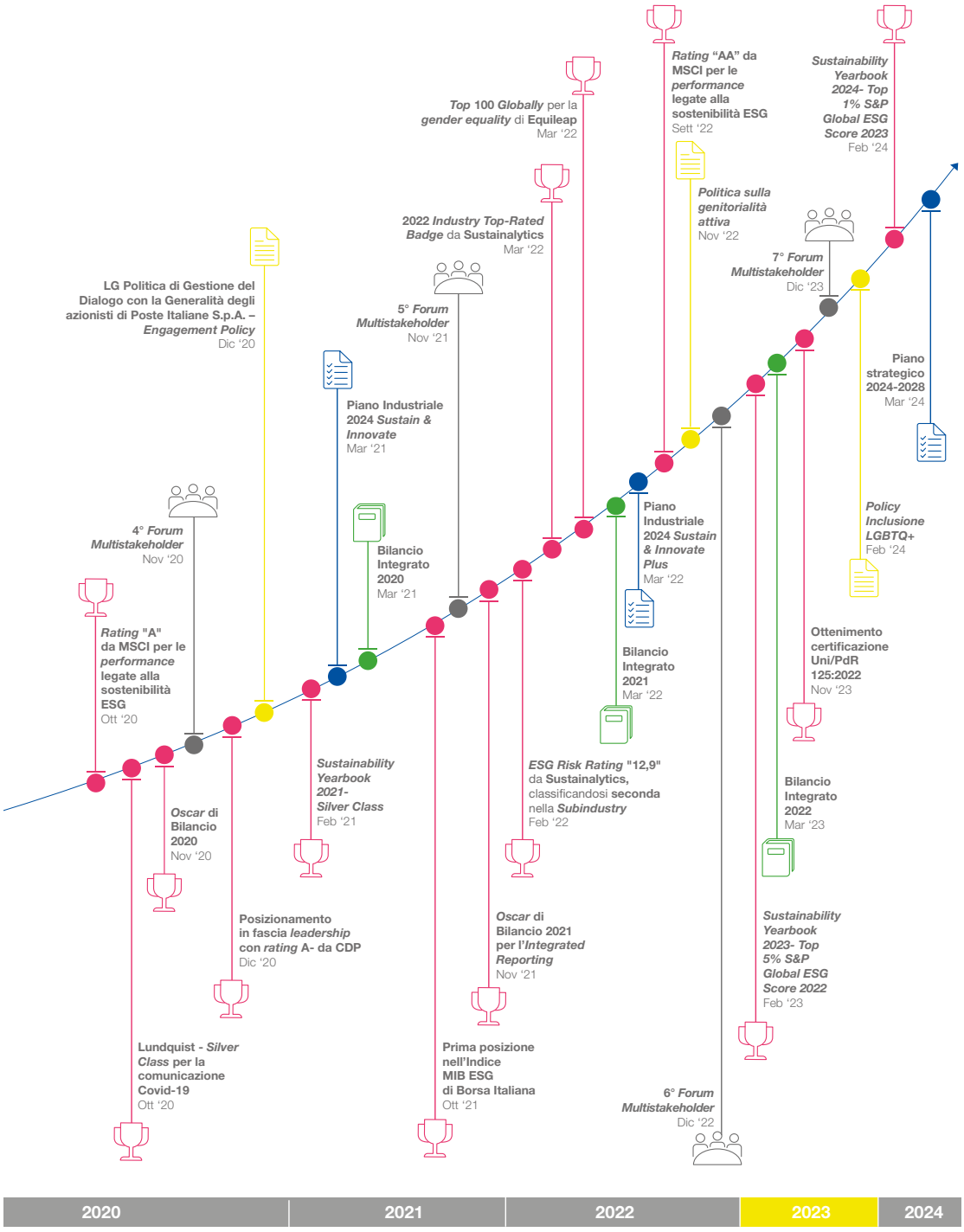
Essendo un elemento fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, la sostenibilità costituisce una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia di Poste Italiane.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo ha intrapreso un ambizioso percorso volto al consolidamento della propria Strategia di Sostenibilità, riconoscendo l'importanza che essa riveste. Tale strategia, infatti, mira alla creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* di Poste Italiane e sulla propria crescita reputazionale.

Il Gruppo, pertanto, si è impegnato a diffondere una cultura aziendale incentrata sulle tematiche di natura sostenibile che trovano attuazione concreta in funzione della declinazione di tre principali direttrici – *Reporting,* Strategia e *Governance*. Tale impegno ha permesso sin da subito il conseguimento di importanti trasformazioni evolutive e, allo stesso tempo, ha consentito a Poste Italiane di raggiungere numerosi e prestigiosi traguardi nazionali ed internazionali.

RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE 2023
Gruppo Poste Italiane




Lundquist - Silver Class per la comunicazione Covid-19 Ott '20
Rating "A" da MSCI per le performance legate alla sostenibilità ESG Ott '20
4° Forum Multistakeholder Nov '20
Oscar di Bilancio 2020 Nov '20
LG Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – Engagement Policy Dic '20
Posizionamento in fascia leadership con rating A- da CDP Dic '20
Piano Industriale 2024 Sustain & Innovate Mar '21
Bilancio Integrato 2020 Mar '21
Sustainability Yearbook 2021- Silver Class Feb '21
5° Forum Multistakeholder Nov '21
Prima posizione nell'Indice MIB ESG di Borsa Italiana Ott '21
Oscar di Bilancio 2021 per l'Integrated Reporting Nov '21
2022 Industry Top-Rated Badge da Sustainalytics Mar '22
Top 100 Globally per la gender equality di Equileap Mar '22
ESG Risk Rating "12,9" da Sustainalytics, classificandosi seconda nella Subindustry Feb '22
Piano Industriale 2024 Sustain & Innovate Plus Mar '22
Bilancio Integrato 2021 Mar '22
Rating "AA" da MSCI per le performance legate alla sostenibilità ESG Sett '22
Politica sulla genitorialità attiva Nov '22
6° Forum Multistakeholder Dic '22
Sustainability Yearbook 2023- Top 5% S&P Global ESG Score 2022 Feb '23
7° Forum Multistakeholder Dic '23
Bilancio Integrato 2022 Mar '23
Ottenimento certificazione Uni/PdR 125:2022 Nov '23
Policy Inclusione LGBTQ+ Feb '24
Sustainability Yearbook 2024- Top 1% S&P Global ESG Score 2023 Feb '24
Piano strategico 2024-2028 Mar '24
2020
2021
2022
2023
2024

Il valore della reputazione e gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Nel contesto attuale, la creazione di valore si basa sempre di più su risorse intangibili; pertanto, Poste Italiane considera la reputazione un *asset* fondamentale capace di indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei confronti dell'Azienda ma ne accresce la competitività. In linea con questo obiettivo, il Gruppo ha deciso di dar seguito al proprio impegno confermando la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio e alla comunità, ancor più in un periodo difficile come quello determinato dal contesto nazionale e internazionale attuale.

Grazie all'impegno significativo di Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche adottate per consolidare l'immagine e la reputazione del Gruppo, l'Azienda ha ricevuto numerosi premi e riconoscimenti nel corso degli ultimi anni.

PREMI E RICONOSCIMENTI ESG

Top *Employer* Italia 2024

Poste Italiane è azienda *Top Employer* Italia 2024, ottenendo tale premio per il quinto anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

Brand Finance Global 500

Poste Italiane rientra nuovamente nel *Brand Finance Global* 500. La classifica, che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo, attesta nel 2024 il posizionamento di Poste Italiane al 231° rank, con un avanzamento di 52 posizioni rispetto all'anno precedente.

La più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione "*EQUAL-SALARY*"

La certificazione, rilasciata da "*EQUAL-SALARY*", organizzazione svizzera indipendente senza scopo di lucro in collaborazione con l'Università di Ginevra, permette alle società di verificare e rendere pubblica l'equità retributiva, a parità di mansione, all'interno dell'organizzazione aziendale. Poste Italiane è la prima tra le società del FTSE MIB settore assicurativo e la più grande azienda per numero di dipendenti ad aver ricevuto la certificazione "*EQUAL-SALARY*" per la rigorosa applicazione delle politiche retributive senza pregiudizi di genere, a testimonianza dell'impegno nella creazione di un ambiente lavorativo inclusivo e di una cultura aziendale improntata sul rispetto e sulle pari opportunità nei percorsi di carriera.

Certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022

Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato è stato rilasciato dall'IMQ, organismo internazionale di certificazione, riconoscendo la capacità di Poste Italiane di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di Servizi Postali, Logistici, Finanziari, Assicurativi e Digitali.

Postepay Digital prodotto dell'anno

Nel 2023, Postepay Digital ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari". PostePay Digital è la soluzione di pagamento adatta a tutti, che permette di effettuare pagamenti nei negozi e online tramite *smartphone*. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità innovativa di Poste Italiane: totalmente digitale, il prodotto si richiede in pochi minuti online e tramite *App* o SPID.

Poste Italiane in 4° posizione nel *Webranking Europe* 500

Nell'ambito della ventisettesima edizione europea della ricerca "*Webranking Europe 500*", condotta da *Lundquist* in collaborazione con la società svedese *Comprend*, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si è collocata in quarta posizione.

NC *Awards* premia le campagne pubblicitarie di Poste Italiane

In occasione degli *NC Awards* 2023, Poste Italiane è stata premiata per la campagna pubblicitaria di Poste Energia, l'offerta che ha segnato l'ingresso di Poste Italiane nel mercato luce e gas. Il premio, che celebra i migliori progetti italiani di comunicazione digitale, è stato assegnato nella categoria "Campagne Digitali Integrate – Servizi di Interesse Pubblico".

Poste Italiane premiata ai *Media Key Awards*

Poste Italiane ha conquistato un altro prestigioso riconoscimento, il XX POP *Key Award* in occasione dei *Media Key Awards*. In particolare, la campagna di Poste Energia si è aggiudicata il premio speciale "*Best Engagement Key Award*" come migliore campagna integrata.

Oscar di Bilancio 2023

Poste Italiane ha ricevuto il primo premio nella categoria "Grandi imprese quotate" nell'ambito della 59° edizione dell'Oscar di Bilancio, promosso da FERPI, Borsa Italiana e Università Bocconi. Il Gruppo si è distinto per la completezza, la trasparenza e l'innovazione della comunicazione al mercato e agli *stakeholder* dei propri risultati finanziari.

Premio al *Report* di Sostenibilità

Poste Italiane ha ottenuto il primo premio nella categoria "*Diversity & Inclusion*" in occasione della quinta edizione del "Premio al *Report* di Sostenibilità", promosso dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia, distinguendosi per la menzione di attività a supporto della diversità e inclusione in azienda e un buon bilanciamento di genere in posizioni apicali.

Premio Impatto

Poste Italiane ha vinto il "Premio Impatto", l'iniziativa promossa dal Salone della CSR e dell'innovazione sociale di Milano che ha riconosciuto il valore sociale e la capacità dell'azienda di programmare gli investimenti del piano di rinnovo della flotta, coniugando il quadro finanziario con la sostenibilità.

Nel corso del 2023 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di sostenibilità, che rappresentano validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione e per l'eventuale miglioramento della *performance* interna al Gruppo.

Gli indici di sostenibilità, infatti, svolgono una duplice funzione: se, da un lato, sono utilizzati dagli azionisti e dagli *stakeholder* come strumento di riferimento per valutare le *performance* di sostenibilità dell'Azienda rispetto agli altri operatori del mercato, dall'altro vengono impiegati per analisi interne condotte dal *management* aziendale al fine di sviluppare i piani di investimento sostenibile del Gruppo.

INDICI DI SOSTENIBILITÀ IN CUI È PRESENTE POSTE ITALIANE

Dow Jones Sustainability Indices	Nel 2023 Poste Italiane ha conquistato il primo posto a livello globale nella classifica del *Corporate Sustainability Assessment* di S&P Global, all'interno del settore «*Insurance*», ottenendo un punteggio pari a 85/100. Nel 2023 Poste Italiane ha confermato, di conseguenza, la propria presenza per il quinto anno consecutivo all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.
FTSE4Good	Poste Italiane ha ottenuto il punteggio di 4,2 da parte dell'agenzia di rating FTSE *Russell ESG Rating*. Poste Italiane è entrata per il quinto anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità *FTSE4Good*. Gli indici *FTSE4Good Europe* e *FTSE4Good Developed* includono le aziende che si distinguono per una gestione trasparente e l'applicazione di criteri ESG. L'Azienda si è distinta in particolar modo per le proprie *performance* in ambito *Social* e *Governance*.
CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	L'Azienda si è posizionata, per il quarto anno consecutivo, all'interno della fascia "*Leadership*" con *rating* A- della classifica annuale stilata da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*). In particolare, Poste Italiane si è distinta 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*.
MOODY'S	Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto un punteggio pari a 79 su 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.
EURONEXT	A partire da ottobre 2021, confermandosi anche nel 2023, Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di *Euronext* MIB ESG, figurando prima tra le società *best performer*. Il MIB ESG rappresenta il primo indice *blue-chip* per l'Italia dedicato alla sostenibilità, combinando elementi di *performance* economica con valori *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG).
EURONEXT	A partire da novembre 2022, confermandosi anche nel 2023, il Gruppo figura all'interno dell'indice relativo all'uguaglianza di genere "*Euronext Equileap Gender Equality Eurozone* 100", rientrando tra le 100 aziende dell'Eurozona che hanno dimostrato un forte impegno al fine di migliorare la parità di genere negli ambienti di lavoro.
SUSTAINALYTICS	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*.
ESG 2024 INDUSTRY TOP RATED	Nel 2024 Poste Italiane è stata riconosciuta da *Sustainalytics* come *top ESG performer*, ottenendo il riconoscimento di 2024 *Industry Top-Rated Badge*.

Poste Italiane è stata confermata per il quarto anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda ha migliorato la propria *performance* rispetto al precedente esercizio, ottenendo ancora una volta uno score ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI, che include 484 aziende, appartenenti a 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 16 trilioni USD, con sede in 45 paesi e regioni.

Nel 2023 Poste Italiane è stata valutata da Equileap per la propria *performance* in ambito *gender equality*. Al Gruppo è stato 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 ha confermato la propria presenza nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook di S&P Global*, l'Annuario di Sostenibilità che valuta le *performance* ESG delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo rientra nel 1% delle 9.400 aziende valutate per l'ingresso nel *Sustainability* Yearbook, rientrando nella fascia di valutazione "*Top 1% S&P Global ESG Score 2023*".

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* nell'ambito della valutazione dell'*Institutional Shareholder Services* Inc. (ISS).

Poste Italiane nel 2023 ha confermato la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore ottenendo la valutazione, in termini di *rating*, di "AA" da parte di MSCI, una delle principali agenzie per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale.

Poste Italiane nel 2023 ha mantenuto la propria presenza nello STOXX *Global ESG Leaders Index*, ovvero l'indice che include circa 400 società *leader* globali in termini di sostenibilità aziendale, il quale è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo STOXX *Global* 1800.

Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'"*Integrated Governance Index* (IGI) 2023", l'indice che misura il grado di integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali.

Poste Italiane ottiene la prestigiosa 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.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

6. Rischi e opportunità

DNF

IN QUESTO CAPITOLO:

- Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane
- Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione
- L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani
- La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico
- La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate

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

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

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

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di guidare la Società perseguendo la creazione di valore nel lungo termine, definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile. In particolare, in linea con le principali *leading practice* che pongono particolare enfasi all'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione, il SCIGR di Poste Italiane si pone l'obiettivo di contribuire al successo sostenibile della Società attraverso la definizione di ruoli e responsabilità in ambito ESG, dei flussi informativi tra gli attori coinvolti nel sistema di controllo

interno e verso gli organi aziendali nonché delle modalità di gestione dei relativi rischi. Inoltre, per il raggiungimento di tale obiettivo la Società ha deciso di promuovere un dialogo con gli *stakeholder* rilevanti, al fine di assicurare un costante confronto sulle strategie d'impresa e sulla loro realizzazione.

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. I presidi di controllo di primo livello identificano, valutano, gestiscono e monitorano i rischi di competenza in relazione ai quali individuano e attuano specifiche azioni di trattamento volte ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. I presidi di controllo di secondo livello, il cui ruolo consiste principalmente nel definire i modelli di gestione del rischio e nell'effettuare attività di monitoraggio, svolgono un ruolo determinante ai fini dell'integrazione e del funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi. I presidi di controllo di terzo livello, gestiti in Poste Italiane dalla funzione Controllo Interno, forniscono *assurance* indipendente sull'adeguatezza e sull'effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, sul SCIGR.

Attività di *assurance* del SCIGR

La funzione Controllo Interno, in coerenza con le disposizioni interne, gli *standard* professionali internazionali e il mandato assegnatole, svolge attività di *audit* di terzo livello sui processi significativi del Gruppo Poste Italiane al fine di esprimersi circa l'adeguatezza del sistema di controllo interno, ovvero sulla capacità dell'Azienda di contenere i rischi che minacciano il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'azione della funzione Controllo Interno per l'anno 2023 è proseguita in continuità con l'impostazione adottata gli anni scorsi, ed è stata ispirata dalle seguenti linee strategiche:
- salvaguardare il conseguimento degli obiettivi del Piano Industriale e la *Sustainability*;
- sostenere la *Governance* di Gruppo*;*
- promuovere creazione di valore, efficienza e *leadership* agile.

Nella seduta del 22 febbraio 2023, il Consiglio di Amministrazione, previa consultazione del Comitato Controllo Rischi e del Collegio Sindacale, ha preso visione della Relazione di Valutazione SCIGR 2022 approvandola. La Relazione, elaborata in coerenza con i requisiti di *Corporate Governance* delle società quotate e le disposizioni di vigilanza, ha tenuto conto degli esiti delle attività di *audit* effettuate nel 2020 sulla base dei Piani *Audit* di tutte le funzioni di Controllo coinvolte e del quadro generale del SCIGR del Gruppo Poste Italiane, considerando gli impatti connessi agli interventi organizzativi adottati, alle evoluzioni intervenute ed agli eventi verificatisi nel corso dell'anno. La Relazione ha espresso la valutazione complessiva del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi del Gruppo Poste Italiane in modalità di "*Positive Assurance*", rilevando che, sulla base di quanto riscontrato, alla data della menzionata relazione e per il periodo di riferimento della stessa, tale sistema è risultato complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Relazione ha fornito contestualmente una rappresentazione per processo dei principali esiti di *audit*, dei vari contributi al rafforzamento del SCIGR e la sintesi delle attività di controllo interno svolte nell'anno di riferimento.

Il 22 febbraio 2023 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha altresì approvato il **Piano di *Audit* 2023** della funzione Controllo Interno, elaborato, sulla base di un consolidato approccio metodologico, secondo una logica di valutazione sistemica rispetto al livello di rischiosità potenziale dei principali processi (compresi i rischi ex D.Lgs. 231/01) in coerenza con il *framework Enterprise Risk Management* (ERM) e con gli obiettivi aziendali. Il Piano di *Audit* 2023 è stato impostato secondo logiche di *assurance* agli Organi di Governo e Controllo, nonché di supporto al *management* sulle tematiche di controllo

interno. Questo approccio assicura una copertura adeguata e graduale nel tempo dei processi riferibili alle Società controllate del Gruppo Poste Italiane, garantendo allo stesso tempo la compatibilità e la coerenza con gli *standard* e le *best practice* internazionali in materia di controllo interno.

I principali orientamenti strategici del Piano includono:
- promuovere l'allineamento dei Sistemi di Controllo delle Società controllate agli *standard* della Capogruppo;
- rafforzare il presidio di primo livello sugli obiettivi di *Sustainability*;
- coadiuvare le funzioni di *Audit* delle Società controllate sottoposte a Vigilanza.

Il Piano di *Audit*, sulla base delle evoluzioni normative di riferimento e delle dinamiche aziendali, considera in maniera integrata anche i rischi ex D.Lgs. 231/01 ed esplicita i livelli di copertura previsionale, in logica *rolling*, relativa al triennio 2021–2023 dei processi di Poste Italiane, delle Società del Gruppo Poste non vigilate, di BancoPosta e delle Società del Gruppo vigilate, garantendo complessivamente livelli di copertura triennale elevata per oltre il 96% dei processi dell'*Audit Universe* (copertura in ottica di *continuous audit* pari al 24%, alta pari al 39% e media al 33%) molti dei quali sottoposti a vincoli normativi o a vigilanza.

Le aree coinvolte nel Piano 2023 includono la fornitura di prodotti/servizi Assicurativi, Finanziari e Transazionali (con *audit* presso 1.380 strutture), nonché di processi Postali e di Logistica (circa 100 strutture). Le attività pianificate hanno coperto anche i principali processi di gestione delle risorse, tra cui l'IT (con 17 attività di *audit* su processi/applicativi), gli immobili (4 strutture) e gli acquisti (5 Società del Gruppo), le risorse umane (6 strutture), i processi amministrativo-contabili (15 strutture), i processi di gestione del contenzioso (6 strutture) e vari ambiti di *compliance* (20 strutture). Le attività previste dal Piano di *Audit* 2023 sono state svolte assicurando la piena saturazione delle risorse della funzione.

Al fine di potenziare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo, la funzione Controllo Interno ha ampliato ulteriormente le attività di verifica da svolgere sulle Società del Gruppo prive di una propria funzione di *internal audit*. In continuità con le logiche adottate negli ultimi anni, la funzione Controllo Interno di Poste Italiane ha sottoscritto accordi attuativi con le Società del Gruppo maggiormente significative non dotate di una propria funzione di *internal auditing*, ovvero SDA Express Courier, Poste Air Cargo S.r.l. e Postel S.p.A. Inoltre, al fine di rafforzare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo e, come sopra anticipato, potenziare il supporto verso le funzioni di *Audit* delle Società controllate sottoposte a Vigilanza, sono stati formalizzati nuovi accordi attuativi con le Società Nexive e PostePay.

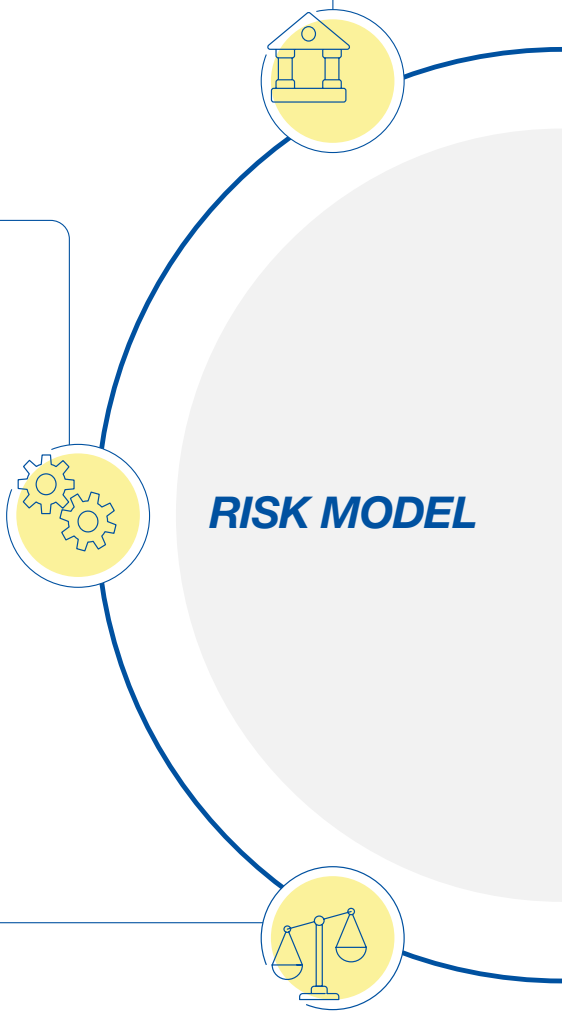
Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

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 Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo ("SSRCG") 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, a partire dal 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, reputazionali, fiscale, sicurezza fisica, *Compliance* Integrata, *privacy* e corruzione nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Inoltre, nel corso del 2023 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive ed estensione delle funzionalità in relazione ai già esistenti moduli. Inoltre, sono stati effettuati ulteriori interventi che hanno rafforzato ed esteso gli aspetti di integrazione applicativa tra lo specifico sistema GRC con altri sistemi presenti in Azienda. 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 le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane, come individuate nel *Risk Model* di Gruppo.

STRATEGICI

Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del *Management* dalla funzione SSRCG, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).

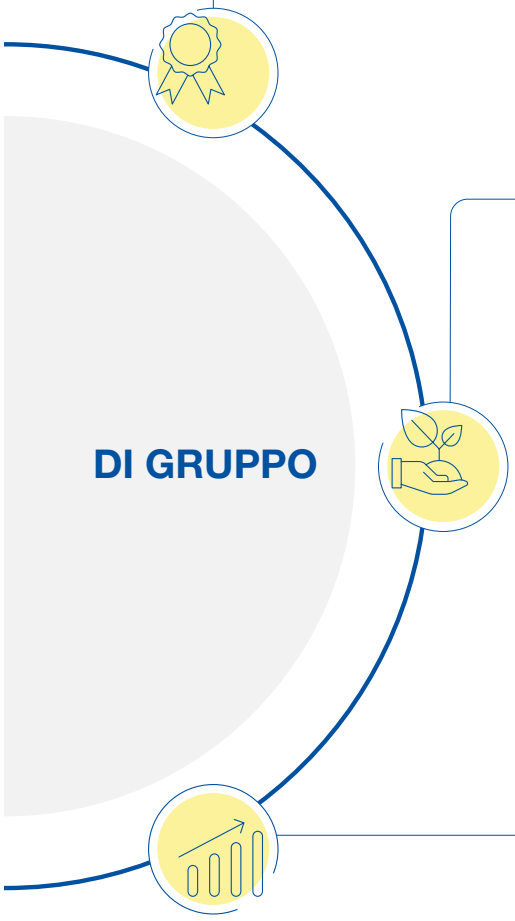


OPERATIVI

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 (*Risk Management* e Governo *Outsourcing* BancoPosta, *Risk Office* Gruppo Poste Vita e *Risk Management* e *Compliance* PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione SSRCG. 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.

NON CONFORMITÀ ALLE NORME

Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, *Privacy*, *Market Abuse*, o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. 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 *standard* di qualità del servizio regolati dalla AGCom.



REPUTAZIONALI

Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli *stakeholder* del Gruppo, per i quali il *framework* adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (*stakeholder engagement*) 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, si rileva l'andamento delle *performance* di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *certificates* 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.

ESG

Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di *governance* (in particolare, collegati ai diritti umani, ai cambiamenti climatici e alla finanza sostenibile).

FINANZIARI E ASSICURATIVI

Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di *Risk Management* dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* 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.

Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce della crisi umanitaria ed energetica causate dal conflitto tra Russia e Ucraina. In particolare, 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. In particolare, con riferimento ai diversi temi materiali, sono stati analizzati:

Climate change

I rischi legati al cambiamento climatico, categorizzati in rischi di transizione e rischi fisici, nonché le opportunità collegate e le specifiche azioni di mitigazione, in considerazione sia degli impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, che di quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico).

Tutela dei diritti umani

I potenziali rischi che possono compromettere il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle attività proprie di Poste Italiane che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner* (L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani).

Rischi Emergenti

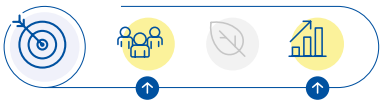
I rischi emergenti che consistono in eventi esogeni con caratteristiche disruptive che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale e che sono potenziali *game changer*, quali l'attuale instabilità geopolitica (La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate).

Rischi associati ai temi materiali

I potenziali rischi correlati alla strategia di sostenibilità di Poste Italiane nonché alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane identificate attraverso il processo di analisi di materialità (Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione).

Le attività di analisi dei principali rischi per Poste Italiane sono state svolte tenendo in considerazione le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane. Inoltre, tali attività di analisi sono state condotte adottando le *common metrics* definite dal *World Economic Forum*, tenendo conto del loro impatto rispetto al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In particolare, ciascun rischio è stato classificato in base a tali metriche, evidenziandone altresì la correlazione rispetto ai pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane e ai rispettivi temi materiali. Un esempio di tale attività di *assessment* è riportato nell'ambito del paragrafo, relativo ai rischi emergenti.

6.2 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Al fine di assicurare un'efficace integrazione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, è stata effettuata un'analisi dei rischi legati ai temi materiali identificati, individuando gli *stakeholder* coinvolti, l'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder*, le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo e i correlati capitali finanziari e non finanziari.

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

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del *business*	Personale; Fornitori e *Business partner*; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	• Strategico • Reputazionale • Non conformità alle norme	• Economico	• Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. modello di *compliance* integrata, modello di gestione dei rischi integrato, modello di affidabilità aziendale, anticorruzione, ambiente, modello 231, certificazioni ISO, ecc.).	UMANO INTELLETTUALE FINANZIARIO
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e *Business partner*	• Strategico • Operativo • Reputazionale • ESG	• Salute e sicurezza • Diritti umani	• Portale "Contratti aperti e trasparenti". • Centralizzazione in Corporate delle attività di acquisto delle società del Gruppo. • Sistema di qualificazione fornitori anche in ottica ESG.	UMANO SOCIALE-RELAZIONALE FINANZIARIO

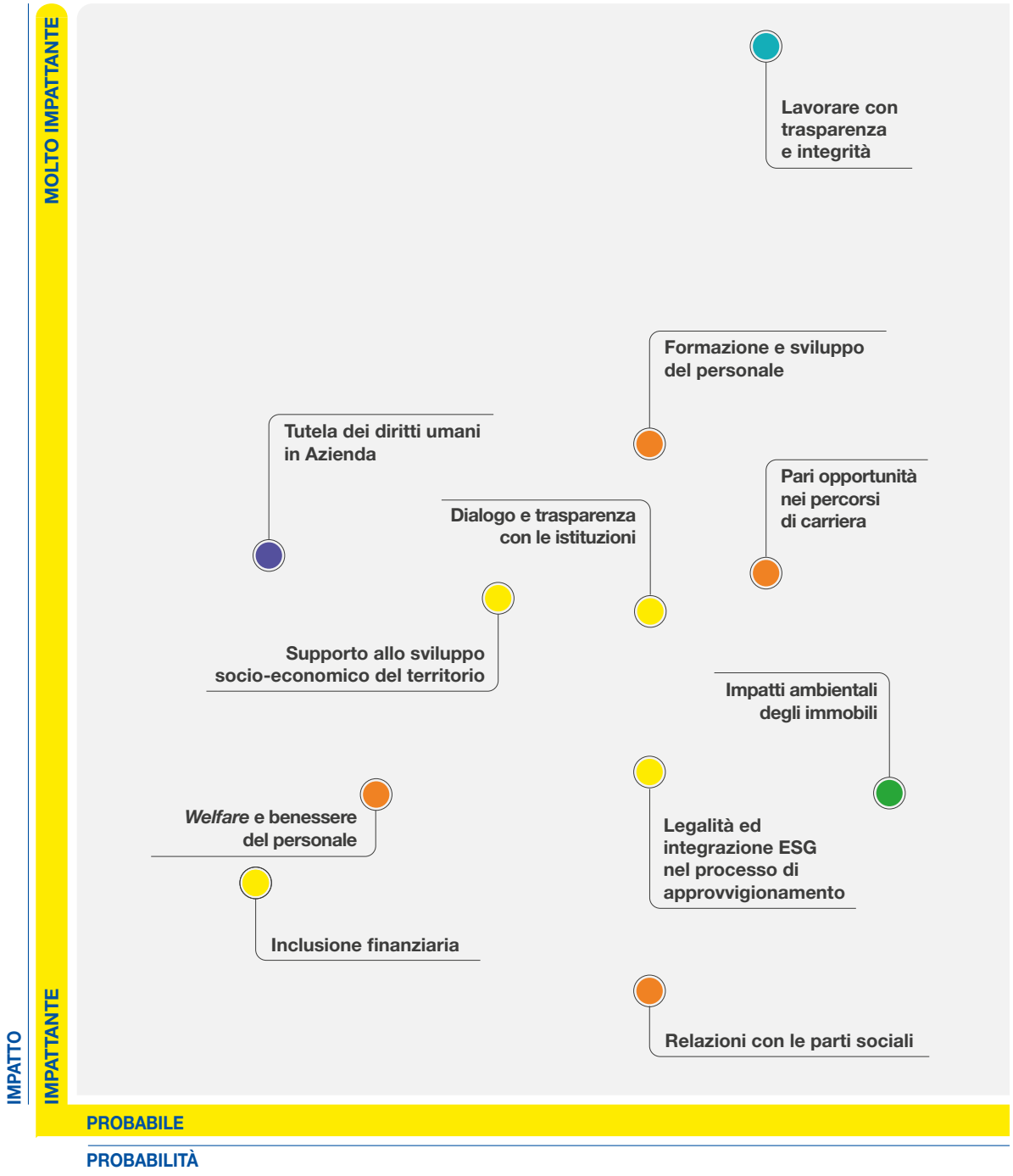
PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	Clienti; Persone di Poste Italiane	• Strategico	• Diritti umani	• Rafforzamento del piano di formazione annuale. • Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare l'*engagement*. • Consolidamento del Sistema di Sviluppo di Poste Italiane.	UMANO INTELLETTUALE
	Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di *welfare* e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	• Strategico • ESG	• Salute e sicurezza • Qualità della vita, benessere	• Programmi di *engagement* del personale (es. canale NoidiPoste, postenews, ecc.). • Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza. • Erogazione di *benefit* finanziari e non finanziari per il personale.	UMANO
	Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	• Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale	• Economico • Salute e sicurezza • Diritti umani • Qualità della vita, benessere	• Dialogo costante con le rappresentanze sindacali. • Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili. • Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le *policy* e le procedure aziendali.	SOCIALE-RELAZIONALE
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Persone di Poste Italiane	• Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo • Non conformità alle norme	• Salute e sicurezza	• Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro (predisposizione Documento di Valutazione dei Rischi, erogazione formazione, ecc.). • Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. *lean manufacturing*). • Certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo.	UMANO

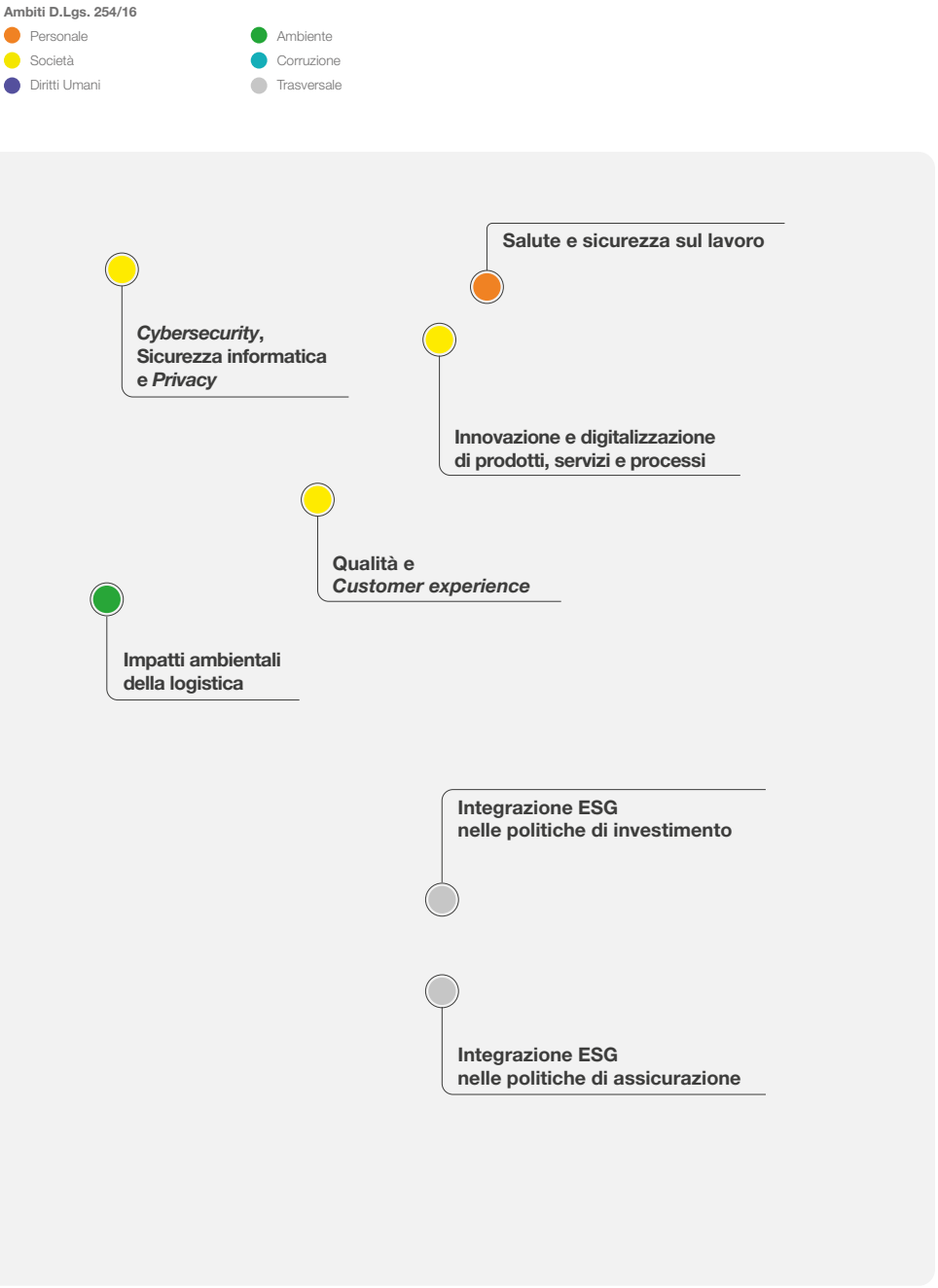
PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Persone di Poste Italiane	• Strategico • Reputazionale • ESG	• Diritti umani	• Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione. • Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale. • Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione.	UMANO SOCIALE-RELAZIONALE
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di *driver* oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	Persone di Poste Italiane; Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute	• Strategico • Reputazionale	• Diritti umani • Qualità della vita, benessere	• Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione. • Promozione della diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità. • Dialogo costante con i propri dipendenti.	
VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	Istituzioni territoriali	• Strategico • Reputazionale	• Qualità del servizio • Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio.	SOCIALE-RELAZIONALE
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	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	• Strategico • Reputazionale	• Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio.	
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti; Enti e Istituzioni	• Strategico • ESG	• Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio. • Programma di educazione finanziaria digitale e postale.	SOCIALE-RELAZIONALE FINANZIARIO

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
TRANSIZIONE *GREEN*	Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e *Business partner*; Ambiente	• Strategico • ESG	• Salute e sicurezza	• Trasformazione della flotta PCL in ottica *green*, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico. • Evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso *locker*, Uffici Postali e reti terze, *smart letter box*). • Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale.	NATURALE FISICO-STRUTTURALE
	Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. *energy management*, gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	• Economico • Strategico • Reputazionale • ESG	• Salute e sicurezza	• Responsabilità organizzativa specifica per la gestione degli immobili. • Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili (*smart building*, lampade LED, pannelli fotovoltaici, ecc.). • Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo.	
CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e *Customer experience*	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	• Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo	• Qualità del servizio • Economico	• Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità). • Miglioramento prodotti e servizi. • Evoluzione del modello di assistenza clienti. • Gestione reclami • Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità.	SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE FINANZIARIO
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; Media; Clienti	• Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale	• Qualità del servizio • Economico	• Modelli di gestione dei rischi e controllo in ambito *privacy*, *cybersecurity* e *business continuity*. • Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT.	

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, *customer experience* e *digital*	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e Territorio	• Strategico	• Qualità del servizio • Economico	• Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale. • Lancio iniziative digitali (prodotti, servizi e modelli di *business*). • *Partnership* e collaborazioni con realtà *first mover* nel settore digitale e tecnologico.	INTELLETTUALE FISICO-STRUTTURALE FINANZIARIO
FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di *business*	Comunità finanziaria; Clienti	• Finanziario • ESG	• Economico • Diritti umani	• Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento.	FINANZIARIO UMANO SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE NATURALE
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di *business*	Comunità finanziaria; Clienti	• Finanziario e assicurativo • ESG	• Economico • Diritti umani	• Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione.	

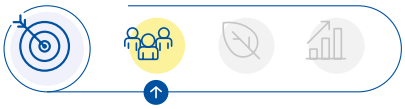
LA MATRICE DI RISCHIO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE





MOLTO PROBABILE

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



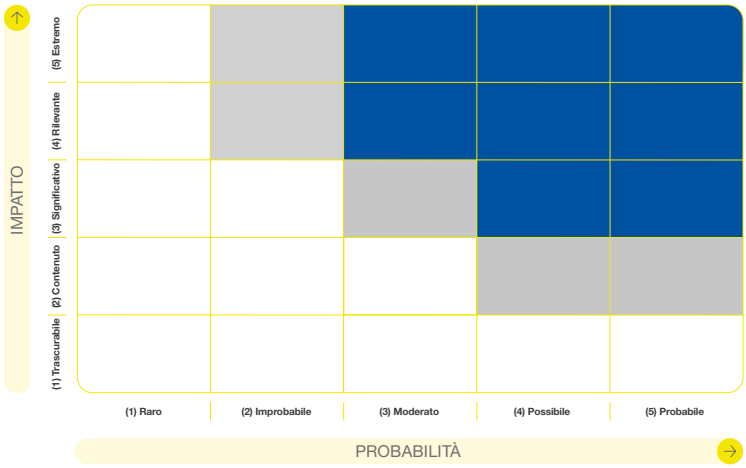
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Con l'obiettivo di vigilare e gestire rischi e opportunità associati ai diritti umani in tutte le loro manifestazioni, la "Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" si configura come uno strumento essenziale per delineare un approccio chiaro nella gestione delle attività di Poste Italiane e di quelle delegate a terzi o condotte con i *partner*, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nella realizzazione di un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Al fine di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Poste Italiane ha adottato una specifica "*Policy Diversity & Inclusion*". Tale politica mira, inoltre, a definire le modalità di creazione di valore all'interno degli ambienti lavorativi, promuovendo la diversità in tutte le sue sfaccettature e valutando i rischi associati al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda. Attraverso l'applicazione di procedure di *risk assessment*, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede inoltre l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani. Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze (ad esempio, previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria) ed è strutturato come segue:

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

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



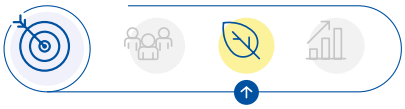
In particolare, tali attività vengono individuate sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. Le analisi si focalizzano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane, con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, e dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint venture* e *partnership*.

Di seguito sono elencati i diversi *driver* che sono stati identificati come particolarmente significativi rispetto al *business* di Poste Italiane. Questi fattori sono stati considerati al fine di identificare e analizzare i rischi legati ai diritti umani, diretti e indiretti, in relazione ai diversi temi materiali e ai capitali finanziari e non finanziari, nonché per l'individuazione delle specifiche azioni di mitigazione.

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
1. Dignità e rispetto	• Codice Etico di Gruppo • Modello 231 • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing* • Conseguimento ISO 37002 "*Whistleblowing*"	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	UMANO INTELLETTUALE
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale 3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva	• Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali • Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali • Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing* • Conseguimento ISO 37002 "*Whistleblowing*"	VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Relazioni con le parti sociali	SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE
4. Discriminazioni	• Codice Etico di Gruppo • Politica in materia di Diversità e Inclusione • Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità, valorizzazione del personale con disabilità, sostegno alla fragilità) • Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne) • Conseguimento della certificazione ISO 30415 "*Human resource management – Diversity and Inclusion*" • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing* • Conseguimento ISO 37002 "*Whistleblowing*" • Certificazione per la Parità di Genere secondo la UNI/PdR 125:2022	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera	SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE FINANZIARIO
5. Condizioni retributive e orario di lavoro	• Codice Etico di Gruppo • Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori • Strumenti di previdenza integrativa • Piattaforma *Welfare* • Sistemi di incentivazione e *rewarding* • *Due diligence* controparti (fornitori, *partner*, società oggetto di fusioni/acquisizioni, ecc.) • Politiche Sociali • 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 • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing* • Conseguimento ISO 37002 "*Whistleblowing*"	DIVERSITÀ E INCLUSIONE INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	UMANO INTELLETTUALE SOCIALE-RELAZIONALE FINANZIARIO

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
6. Formazione	• Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti • Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze • Raccolta *feedback* emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta • Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare *engagement*	VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	UMANO INTELLETTUALE
7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	• Presidi con responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE) • Piano e azioni di comunicazione • Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/tecniche e normative nonché degli *standard* comportamentali • Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause • *Audit* specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto • Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione UNI ISO 45001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.) • Portale *Safety* 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	VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Salute e sicurezza sul lavoro Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	UMANO INTELLETTUALE
8. *Privacy*	• Gestione consensi • Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento *General Data Protection Regulation* (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali • Azioni in ambito *privacy* (es. *assessment Privacy*, piano di adeguamento alla certificazione "sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) • Interlocuzione con l'Autorità del Garante *Privacy* al fine di fornire informazioni e chiarimenti • Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa	*CUSTOMER EXPERIENCE*	*Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy*	SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE
9. Condizioni lavorative delle controparti	• Gare espletate sulla base di criteri di carattere sociale • *Due diligence* fornitori e *partner* • *Due diligence* controparte in caso di nuove operazioni societarie (es. fusioni, acquisizioni, ecc.) • Verifica del possesso di requisiti specifici attraverso *audit* di sostenibilità a cui i fornitori vengono sottoposti	INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	UMANO INTELLETTUALE

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



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

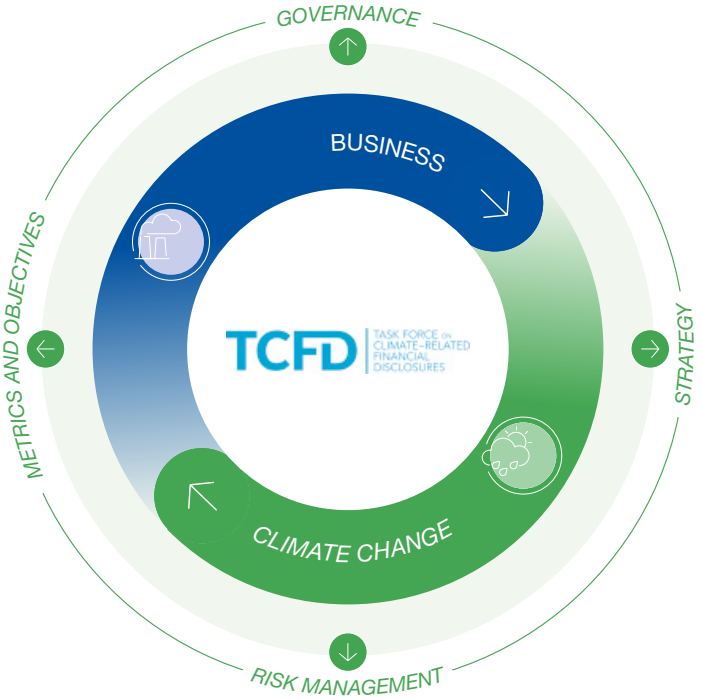
Poste Italiane riconosce l'importanza che essa stessa assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera. Di conseguenza, il Gruppo si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale, orientando l'economia del Paese verso la transizione a basse emissioni di carbonio.

Date le implicazioni economiche potenziali derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo adotta un approccio responsabile nell'esercizio delle proprie attività. Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del "*Global Risks Report*" pubblicata dal *World Economic Forum* a gennaio 2024. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i *leader* mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il report illustra come i primi quattro rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei "*5 Top Global Risk*" individuati nel *report*.

I 5 *TOP GLOBAL RISK*

10 anni

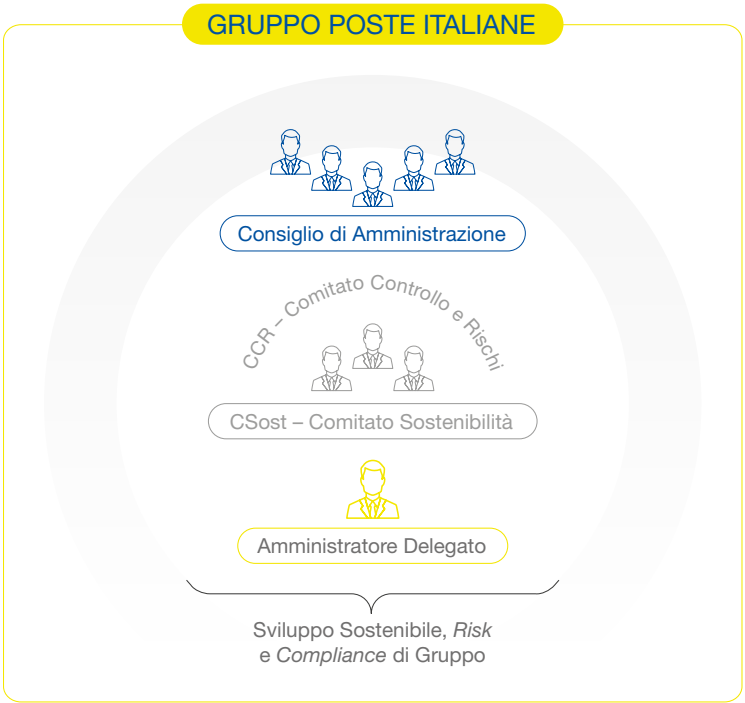
1. ***Extreme weather events*** (Eventi metereologici estremi)
2. ***Critical change to Earth systems*** (Cambiamento critico dei sistemi terrestri)
3. ***Biodiversity loss and ecosystem collapse*** (Perdita di biodiversità e collasso degli ecosistemi)
4. ***Natural resource shortages*** (Carenza di risorse naturali)
5. ***Misinformation and disinformation*** (Disinformazione e cattiva informazione)



In conformità con le principali evoluzioni normative e in risposta alle crescenti richieste della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, Poste Italiane fornisce informazioni riguardanti il cambiamento climatico seguendo i settori definiti dalla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD): *Governance*, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. La TCFD, istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato una serie di raccomandazioni al fine di assistere le società nella rendicontazione delle informazioni sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali, in modo trasparente e completo.

La presente sezione integra e completa le informazioni riguardo l'impegno, l'approccio e le iniziative a favore della riduzione dell'impatto ambientale presenti all'interno del Pilastro Transizione *green*.

Governance



L'assetto organizzativo e di *governance* riflette l'impegno del Gruppo nell'adeguata gestione delle tematiche ambientali, e prevede ruoli e responsabilità specifiche.

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva le linee guida e le strategie di Sostenibilità basandosi su valutazioni che considerano, tra le altre cose, i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono risultare rilevanti in termini di reputazione per il Gruppo.
- Il Comitato di Sostenibilità (CSost) collabora con il Consiglio di Amministrazione, svolgendo funzioni istruttorie, propositive e consultive, al fine di promuovere il successo sostenibile. Questo comprende il supporto nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di *governance,* con particolare attenzione al cambiamento climatico.

Nello specifico, il CSost svolge, nell'ambito delle sue funzioni, un'attività dedicata specificamente al cambiamento climatico. Il Comitato infatti esamina, valuta e formula proposte in materia di strategia ambientale, sociale e di *governance* (quest'ultima con riferimento alla Sostenibilità) del Gruppo, comprese le strategie relative al cambiamento climatico, gli obiettivi annuali e i risultati da raggiungere, tenendo in considerazione i potenziali progetti relativi a tali tematiche e monitorandone l'attuazione nel tempo. Il CSost monitora altresì i rischi e le opportunità legati al clima e tutte le iniziative intraprese dall'Azienda per fronteggiare tali questioni, coordinandosi con il Comitato Controllo e Rischi e fornendone informativa al Consiglio di Amministrazione. A livello manageriale, l'Amministratore Delegato e la funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo gestiscono le principali funzioni relative alle tematiche ambientali. L'AD di Poste Italiane S.p.A. ha infatti il compito di istituire, mantenere e assicurare l'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), nonché di formulare le strategie di Sostenibilità connesse alle tematiche ambientali e di presiedere alla loro attuazione, monitorandone continuamente l'adeguatezza e l'efficacia, sempre considerando la valutazione dei rischi e delle opportunità collegati.

La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo di Poste Italiane S.p.A.:

- definisce, in collaborazione con le funzioni coinvolte, gli indirizzi e gli obiettivi di Sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa per l'Azienda, utilizzando un *set* di indicatori per il monitoraggio delle *performance* di Sostenibilità e metriche specifiche al fine di monitorare rischi e le opportunità legate al clima, in linea con le *best practice* e le relative linee guida internazionali;
- costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi, coinvolgendo le unità specialistiche a suo diretto riporto (c.d. "presidi diretti") e gli altri presidi di rischio (c.d. "presidi indiretti") presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo.

Infine, per identificare e gestire correttamente i rischi e le opportunità legati al clima anche per i processi di investimento e di assicurazione, sono stati istituiti ulteriori presidi. In particolare, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito dei comitati responsabili di analizzare e valutare periodicamente il rischio ESG (compreso, quindi, anche il rischio ambientale) dei portafogli e i criteri di valutazione dei profili ESG degli emittenti. Per quanto riguarda i processi di assicurazione, la funzione *Risk Office* di Poste Vita si occupa di individuare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento derivanti dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno, con particolare attenzione ai fattori legati ai cambiamenti climatici. L'individuazione di tali segnali avviene congiuntamente al "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG", che esamina e valuta periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti del Gruppo.

Poste Italiane valuta diversi *driver* di rischio, riconducibili ai due macro-ambiti rischi di transizione e rischi fisici, relativamente al cambiamento climatico. Dopo l'associazione dei rischi a ciascun *driver*, l'Azienda collega i temi materiali e i capitali interessati, definisce opportunità e potenziali impatti negativi correlati e individua azioni specifiche di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane considera le attività dirette, le operazioni di *upstream* e *downstream*, includendo anche i clienti in quanto principali beneficiari dei prodotti dell'Azienda. Il Gruppo ha sviluppato attività e azioni per il *business* rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni), considerando l'arco temporale 2019-2030.

Poste Italiane contribuisce alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio riducendo le emissioni nelle operazioni commerciali previste dal Piano Industriale, con l'obiettivo di raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, supportando l'Accordo di Parigi per limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

Per quanto riguarda i rischi di transizione, il Gruppo ha aggiornato la propria analisi eseguendo una verifica di diversi scenari considerati dall'organizzazione *International Energy Agency* (IEA), al fine di ottenere un quadro completo sui potenziali sviluppi futuri. In particolare, dopo una valutazione delle possibili alternative, Poste Italiane ha impiegato due scenari, NZE e IEA B2DS, ritenuti i più rilevanti per la valutazione dei rischi e delle opportunità di transizione e in linea con gli obiettivi del Gruppo volti al mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario NZE (*Net Zero Emissions by 2050*) è uno scenario normativo che, attraverso politiche climatiche globali adeguate nell'ambito del settore energetico e l'impiego di un ampio portafoglio di tecnologie pulite, consente di raggiungere l'azzeramento delle emissioni di CO_2 entro il 2050, contribuendo anche al conseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030: assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età (SDG 3), assicurare l'accesso universale a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni (SDG 7) e adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze (SDG 13). Lo scenario è supportato da un'analisi dettagliata dei tempi di realizzazione dei progetti per la fornitura di tecnologie per l'energia pulita e considera determinante la cooperazione globale per facilitare lo sviluppo e l'adozione di politiche ambiziose, abbattere i costi delle tecnologie e sostenere finanziariamente le economie emergenti e in via di sviluppo in questo percorso. In quest'ottica, il Gruppo Poste Italiane si è posto l'obiettivo di raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, implementando specifiche iniziative volte ad aumentare l'efficienza energetica, come l'utilizzo di energia elettrica proveniente per il 99% da fonti rinnovabili certificate Garanzia di Origine, l'ampliamento del progetto fotovoltaico, la prosecuzione del progetto *Smart Building*, l'installazione di circa 85.000 corpi illuminanti a LED, la sostituzione di caldaie a gas con pompa di calore, nonché l'implementazione di un Piano di Rinnovo della flotta per la sostituzione completa dell'intero parco veicoli con modelli basso emissivi. Inoltre, per quanto riguarda la vendita di energia e la compensazione delle emissioni legate al consumo di gas naturale venduto da Poste Italiane, l'energia elettrica venduta dal Gruppo nel 2023 è derivata al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia e le emissioni di anidride carbonica sono state compensate attraverso l'acquisto e l'annullamento di un volume equivalente di *Voluntary Carbon Credits*. In termini di strategia di *business* del Gruppo Poste Italiane, questa analisi di scenario ha portato alla definizione di obiettivi volti a mitigare questo rischio specifico nel breve-medio termine, quali: ridurre del 30% delle emissioni assolute di CO_2 entro il 2025; ridurre del 42% le emissioni di Scope 1 e 2 di Gruppo entro il 2030, in linea con la metodologia *science-based*; raggiungere la *Carbon Neutrality* del Gruppo entro il 2030; sostituire l'intera flotta aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale entro il 2024.

Lo scenario IEA B2DS, invece, è focalizzato sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e tecnologiche volte alla riduzione delle emissioni di gas serra ed è stato preso in considerazione dal Gruppo Poste Italiane al fine di stabilire *target* di riduzione delle emissioni GHG. La rilevanza di tale scenario è sottolineata anche dall'iniziativa SBTi (*Science Based Target Initiative*) e, in tale ottica, Poste Italiane ha ufficialmente assunto l'impegno di definire obiettivi *science-based* per le proprie emissioni di gas serra.

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

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

1. EVOLUZIONE NORMATIVA

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Inasprimento della normativa in considerazione degli obiettivi legati al cambiamento climatico. **Orizzonte temporale**: Medio Termine **Pilastri impattati**: INTEGRITÀ E TRASPARENZA Lavorare con integrità e trasparenza **Capitali impattati**: UMANO INTELLETTUALE FINANZIARIO	**IMPATTI NEGATIVI:** • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori in materia ambientale, anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane. • Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili. • Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio. **OPPORTUNITÀ:** • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del *business*. • Maggiore tempestività rispetto ai *competitor* nell'adeguamento a normative complesse.	Nell'ambito del processo di *Compliance* Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata. Poste Italiane, inoltre, partecipa ai tavoli tecnici e di lavoro sull'evoluzione normativa, al fine di assicurare l'analisi dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, garantendone il corretto recepimento, nonché di rappresentare presso gli organismi nazionali e internazionali la posizione aziendale su tali tematiche, al fine di sostenere il *business* del Gruppo.

2. EVOLUZIONE DEL MERCATO

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Evoluzione della domanda di mercato, sempre più attento alle tematiche ambientali, che richiede adeguamenti sostanziali dei servizi e prodotti offerti dal Gruppo. **Orizzonte temporale**: Lungo Termine **Pilastri impattati**: FINANZA SOSTENIBILE Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione. **Capitali impattati**: UMANO INTELLETTUALE FINANZIARIO SOCIALE-RELAZIONALE NATURALE	**IMPATTI NEGATIVI:** • Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei clienti, investitori e altri *stakeholder*, sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità. **OPPORTUNITÀ:** • Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima). • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche). • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di *business*. • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa. • Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite.	Poste Italiane è impegnata attivamente nello sviluppo di prodotti/servizi esistenti con alternative che tengano conto dei criteri ESG (es. investimenti, assicurazioni) al fine di garantire un'offerta sempre più ampia di prodotti e servizi che integrano elevati *standard* etici e criteri ambientali. I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della *carbon footprint*, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. Un esempio è rappresentato dallo sviluppo di soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, contribuiscono a mitigare i rischi ESG. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento. Inoltre, a partire dal 2022 il Gruppo è entrato nel mercato dell'energia con un'offerta 100% *green* nella luce e 100% compensata in termini CO_2 per il gas. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in *bond* inquadrabili nelle categorie "*Green*", "*Social*" e "*Sustainable*" in linea con gli *standard* e i principi definiti dall'*International Capital Market Association*).

3. EVOLUZIONE TECNOLOGICA E INNOVAZIONE

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Mancato adeguamento del proprio modello di *business* in linea con le evoluzioni tecnologiche necessarie per contenere il fenomeno legato al cambiamento climatico. **Orizzonte temporale**: Lungo Termine **Pilastri impattati**: TRANSIZIONE *GREEN* Impatti ambientali della logistica VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience*; *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy*. **Capitali impattati**: INTELLETTUALE FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE NATURALE	**IMPATTI NEGATIVI:** • Limitata disponibilità di mezzi "*green*" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane. • Utilizzo di mezzi inquinanti che possono avere impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane. • Investimenti in soluzioni innovative che tuttavia possono avere impatti negativi sull'ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici. **OPPORTUNITÀ:** • Gestione più snella ed efficiente delle *operations*. • Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili). • Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale. • Riduzione dei costi.	Il sostegno di Poste Italiane nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio è guidato dall'impegno a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale generato dalle proprie attività, raggiungendo gli obiettivi di *Carbon Neutrality* entro il 2030. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo della flotta che prevede la sostituzione dell'intero parco veicoli impiegati per il recapito dei prodotti postali con mezzi "*green*". I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l'Azienda è passata dall'11% di mezzi green del 2016 al 44,4% del 2023, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024. Poste Italiane ha inoltre ampliato la rosa dei servizi offerti grazie all'ingresso nel settore energetico, con un prodotto 100% *green*, prodotto esclusivamente in Italia da fonti rinnovabili e certificata tramite garanzie d'origine. Questo progetto permette al Gruppo di correlare le tematiche legate alla transizione *green* con quelle di innovazione e digitalizzazione, rappresentando al contempo una grande opportunità di sviluppo sostenibile a livello nazionale. Infine, nell'ambito del nuovo Progetto Polis, è prevista la realizzazione presso gli Uffici Postali di interventi improntati alla sostenibilità ambientale e alla crescita sociale delle comunità. In particolare, è prevista l'installazione di 5.000 mila colonnine di ricarica per veicoli elettrici, di 1.000 impianti fotovoltaici che contribuiranno all'abbattimento delle emissioni di CO_2, 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere, e di 4.800 sistemi di *smart building* e sensori di monitoraggio ambientale. Inoltre, fornendo la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione da uno Sportello Unico e attraverso la realizzazione di spazi di *co-working*, verranno ridotti gli spostamenti dei cittadini e il conseguente congestionamento di strade e uffici pubblici, permettendo la riduzione delle emissioni di CO_2. Al 29 febbraio 2024 si registrano 1.190 Uffici Postali nei comuni con meno di 15.000 abitanti e 31 spazi di *co-working* realizzati.

4. REPUTAZIONE

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Attività svolte dalla Società o da controparti che possono avere impatti negativi sul clima con conseguenti danni sulla reputazione. **Orizzonte temporale**: Lungo Termine **Pilastri impattati**: INTEGRITÀ E TRASPARENZA Lavorare con integrità e trasparenza; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento. VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio; Dialogo e trasparenza con le istituzioni. TRANSIZIONE *GREEN* Impatti ambientali degli immobili **Capitali impattati**: UMANO INTELLETTUALE FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE NATURALE	**IMPATTI NEGATIVI:** • Investimenti che possono avere impatti negativi sull'ambiente. • Utilizzo di fornitori che forniscono beni/servizi con impatti negativi sull'ambiente. • Focalizzazione dell'attenzione sul contesto macro-economico e geo-politico, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ambientali. **OPPORTUNITÀ:** • Adesione ad iniziative internazionali legate ad aspetti inerenti al cambiamento climatico. • Maggiore reattività rispetto ai *competitor* nel mantenere alta l'attenzione verso le tematiche ambientali pur nel contesto di incertezza.	Nell'ambito del modello di *risk management*, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività dell'Azienda possono avere sul clima (impatto diretto). Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti (fornitori, *business partner*, altre società), impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, *standard* etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM). La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder* che sono periodicamente coinvolti nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane. Viene inoltre messo a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti. Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR ha confermato le collaborazioni con i *network* sul cambiamento climatico *Land Use & Climate*, della rete internazionale Ceres, e Climate Action 100+, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. Inoltre, le Società sopra citate prendono in considerazione i principali effetti negativi (*Principal Adverse Impacts* – PAI) sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento e nel corso del 2023 hanno sviluppato un primo approccio per il monitoraggio e la gestione dei PAI, sia a livello *entity* che di singolo prodotto di investimento, in conformità con i requisiti normativi e la regolamentazione interna esistente, finalizzato all'individuazione delle eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi da mettere in atto. Poste Italiane è orientata al perseguimento dello sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG. Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, l'Azienda sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia. Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi fisici, la *Governance* di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, in linea con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha aggiornato la propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico per avere un quadro chiaro sul rischio e sulla valutazione dei potenziali rischi fisici e delle possibili opportunità. In tal senso, l'Azienda ha condotto una valutazione puntuale, includendo nell'analisi tutti i siti produttivi e di smistamento del Gruppo situati in diverse aree d'Italia.

Nello specifico, Poste Italiane, a seguito di un ampio processo di analisi che ha previsto la valutazione dei principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata dei beni e delle attività, ha individuato e scelto due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Il Gruppo seleziona l'RCP 2.6 come scenario di riferimento, in linea con la natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale relativamente al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prevede un picco delle emissioni in una fase iniziale, seguito da una successiva diminuzione causata dalla rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, in relazione al picco di metà secolo di ~3W/ m² a cui seguirà un declino significativo. Con l'obiettivo di azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che conduce ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). L'Azienda considera anche lo scenario RCP 8.5 dell'IPCC, in quanto fornisce un esempio del *worst-case scenario*, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da un insufficiente sforzo di riduzione delle emissioni e rappresenta un fallimento nell'arginare il riscaldamento entro il 2100. Per quanto riguarda le proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che registreranno un'intensificazione nella seconda metà del secolo con un *trend* crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Questo porta ad una netta differenza tra i due scenari nel 2100.

Poste Italiane ha svolto un *risk assessment* con l'obiettivo di valutare i potenziali impatti derivanti da eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio già esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto un ulteriore studio relativo ai dati derivanti dai parametri di precipitazione e di temperatura principali dei diversi scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst case* scenario di RCP 8.5. Le proiezioni future dei cambiamenti dei livelli di rischio fisico legati alle catastrofi naturali sono rilevanti in termini strategici, anche se nella maggior parte dei casi non vi è ancora certezza. D'altra parte, è necessario evitare un'eccessiva fiducia in quello che è già noto dalla scienza del clima. Pertanto, la valutazione del rischio di Poste Italiane è adeguata al livello di rischio crescente nel proprio *business* e operazioni.

La valutazione dei rischi fisici copre la totalità dei ricavi generati dal Gruppo, pari a, nel 2023, € 12 mld delle operazioni esistenti provenienti principalmente dagli Uffici Postali e dagli *hub*, siti potenzialmente maggiormente impattati da condizioni climatiche estreme. Inoltre, in ottica di orizzonte temporale di lungo termine, in linea con il Piano Industriale e l'obiettivo di *Carbon Neutrality* al 2030, tutte le nuove operazioni sono sottoposte a *risk assessment* che tengono in considerazione anche i rischi fisici climatici.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* viene poi convertito in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. I rischi principali che sono emersi dall'analisi di scenario sono quelli relativi agli eventi meteorologici estremi e ai cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi quali piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, nonché danni ai siti e maggiori costi logistici. L'impatto

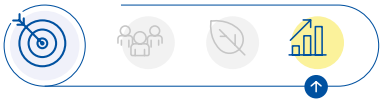
negativo di danni fisici acuti e interruzioni della distribuzione di energia si riflette sulla *performance* finanziaria del gruppo, influenzando risultati e flussi di cassa e determinando un deterioramento della reputazione con un conseguente peggioramento della reputazione e perdita di fiducia da parte dei clienti. Ne sono un esempio le gravi alluvioni verificatesi nel corso dell'anno nelle regioni Emilia-Romagna e Toscana, a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali. Tali eventi hanno causato danni agli Uffici Postali di Poste Italiane, portando alla sospensione dei servizi. Proprio in considerazione di una possibile interruzione dell'attività, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari legati agli eventi climatici, rispetto al 2024. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi *hub* di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi in caso di interruzione dell'attività, a causa della loro rilevanza operativa. Con riferimento ai rischi fisici, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione in risposta a condizioni climatiche estreme (es. frane, valanghe, inondazioni, ecc.), di seguito esplicitate all'interno della tabella.

5. CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Limitazione della produzione, dello smistamento e delle attività logistiche, danni ai siti e maggiori costi logistici a causa di eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni. **Orizzonte temporale**: Medio Termine **Pilastri impattati**: INTEGRITÀ E TRASPARENZA Lavorare con integrità e trasparenza VALORE AL TERRITORIO Dialogo e trasparenza con le istituzioni VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Salute e sicurezza sul lavoro **Capitali impattati**: UMANO INTELLETTUALE FINANZIARIO SOCIALE-RELAZIONALE	**IMPATTI NEGATIVI:** • Limitazioni nell'operatività aziendale dovute a condizioni climatiche esterne con conseguente perdita di ricavi **OPPORTUNITÀ:** • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di Poste Italiane di operare in varie condizioni rispetto ai *competitor*	Nell'ambito del modello di *risk management*, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, individuando le principali modalità di gestione degli stessi. Al fine di garantire l'operatività aziendale anche in caso di condizioni climatiche estreme, Poste Italiane ha adottato piani di *business continuity* e *disaster recovery* oltre ad azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture. È stata mantenuta la certificazione UNI EN ISO 14001, che consente di gestire in modo sistemico gli aspetti ambientali inerenti ai processi, in ottica di efficienza e miglioramento delle *performance* ambientali, permettendo di ottenere importanti vantaggi, anche in una logica di sostenibilità. Inoltre, per prevenire possibili ulteriori danni causati da eventi climatici estremi, il Gruppo ha individuato il perimetro normativo per l'avvio del sistema di monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, analizzato sulla base della valutazione del rischio di esposizioni a radiazioni ionizzanti. Infine, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, Poste Italiane intrattiene il dialogo con le Istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si intreccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e di difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.).

Nell'ottica del continuo miglioramento della gestione dei fattori climatici e ambientali e del loro impatto sui diversi rischi prudenziali, nei primi mesi del 2023, BancoPosta Fondi, PostePay e LIS Pay, in qualità di intermediari finanziari non bancari, si sono allineate alle raccomandazioni della Banca d'Italia per quanto riguarda le "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali". I tre istituti hanno dunque avviato i lavori per la predisposizione di un piano d'azione finalizzato all'integrazione dei rischi climatici e ambientali (fisici e di transizione) nei sistemi di governo e controllo, nel modello di *business* e nella strategia aziendale, nel sistema organizzativo e nei processi operativi, nel sistema di gestione dei rischi e nell'informativa al mercato.

6.5 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Poste Italiane ha ritenuto necessario includere e gestire i rischi emergenti all'interno dei processi di *risk management*, data la rilevanza degli stessi. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono influenzare il modello di *business* su un orizzonte temporale di lungo periodo (fino a 20 anni) e che rappresentano potenziali fattori di cambiamento per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni. Solitamente, i rischi emergenti sono caratterizzati da elementi, quali:

- incertezza e visibilità: assenza di dati utili ad analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che questi hanno sul modello di *business*;
- *timing* dei mutamenti: i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologico, abitudini, ecc.) che alterano i processi sotto diversi punti di vista, in modo distruttivo e non prevedibile nel tempo;
- complessità gestionale: complessità crescente delle modalità di gestione, legata all'assenza di azioni di risposta immediate agli eventi derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Il mancato adeguamento a questi *trend* comporta la perdita di opportunità di *business*, riduzione dei ricavi, ricadute quali-quantitative in termini di *mix* dei propri dipendenti, sanzioni da parte delle Autorità di regolamentazione e controllo. Le tabelle che seguono sintetizzano, per ciascun rischio emergente, i *trend* provenienti da fattori esogeni, i potenziali impatti significativi per l'Azienda (attraverso l'indicazione delle SBU, delle categorie di rischio, dei pilastri di sostenibilità e dei capitali finanziari e non potenzialmente impattati, nonché attraverso la declinazione dei principali impatti negativi e le opportunità) e le principali modalità di gestione.

CAMBIAMENTI DEMOGRAFICI E SOCIALI

Cambiamenti relativi alla dimensione, alla crescita e alla composizione demografica e sociale (ad esempio aumento della longevità unito al basso tasso di natalità) con conseguente modifica sfavorevole della distribuzione generazionale e delle esigenze della clientela di Poste Italiane.

PRINCIPALI *TREND*

I cambiamenti in termini di dimensioni, crescita e composizione della popolazione, possono generare impatti sulle strutture socio-economiche legati a fattori quali l'invecchiamento della popolazione, la natalità, la fertilità, i cambiamenti generazionali e l'urbanizzazione accentrata.

Il processo di invecchiamento della popolazione è un fenomeno già ben visibile nelle economie dell'area euro, destinato ad accentuarsi nei prossimi decenni, con una riduzione della popolazione in età lavorativa rispetto a quella più anziana che invece tenderà ad aumentare. In Italia, in particolare, si registra maggiore longevità in buone condizioni di salute e minore natalità, insieme alla riduzione del numero di donne in età fertile.

L'ampliamento di tali fenomeni può determinare sfide economiche, tra cui un aumento del carico finanziario per i sistemi di previdenza sociale e sanitaria, una maggiore domanda di servizi sanitari ed assistenziali e una riduzione della forza lavoro disponibile con implicazioni per la crescita economica e la sostenibilità dei sistemi pensionistici.

Da un punto di vista sociale, la precarietà economica e lavorativa dei più giovani, aggravata dalla Instabilità geopolitica, richiede sempre maggiori politiche di supporto e assistenza che potrebbero generare un aumento della domanda dei mutui e di prestiti per investimenti.

Inoltre, negli ultimi anni si registra un innalzamento del tasso di spopolamento delle aree più interne della penisola, a favore di città più urbanizzate e sviluppate. L'aumento della popolazione urbana potrà sovraccaricare le infrastrutture esistenti, portare a problemi ambientali e causare disparità socio-economiche tra aree urbane e rurali.

Tuttavia, l'innalzamento dell'aspettativa di vita e l'aumento dell'età media potrebbero supportare la nascita di nuovi mercati e nuovi *business*.

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:

- Inadeguatezza dei prodotti offerti e dei servizi postali (es. eccessiva digitalizzazione dei servizi) per le mutate esigenze dei consumatori
- Aumento degli oneri assicurativi sostenuti dal Gruppo correlati alla cura, all'assistenza e alle spese previdenziali destinate agli anziani
- Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato
- Difficoltà di proporre prodotti finanziari e assicurativi che risultino appetibili sia alle generazioni più anziane che alle più giovani
- Difficoltà nell'offrire prodotti e/o servizi diversificati a seconda delle aree urbane e delle caratteristiche delle stesse
- Declino della domanda di servizi tradizionali, come la posta cartacea, a vantaggio di alternative digitali

OPPORTUNITÀ:

- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze della popolazione più matura
- Aumento della domanda di prodotti assicurativi ramo vita e del ramo danni
- Possibilità di implementazione di piani di *welfare* e benessere del personale (es. promozione genitorialità attiva) al fine di aumentare l'attrattività sul mercato del lavoro
- Possibilità di accedere a fondi e contributi per la realizzazione di iniziative a beneficio delle aree urbane periferiche, anche sfruttando la presenza capillare sul territorio italiano che consente di avere visibilità dei prodotti e servizi offerti in tutto il territorio nazionale

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Longevità e maturità:

Il Gruppo, consapevole delle opportunità legate all'invecchiamento della popolazione e in considerazione del forte impatto del *trend* demografico sui propri servizi, ha sviluppato prodotti specifici per fasce di popolazione con bisogni in evoluzione quali, ad esempio il prodotto assicurativo "Posta-protezione Infortuni *Senior* Più" specificamente dedicato alle persone di età compresa tra i 59 e i 79 anni. Ogni prodotto offerto dall'Azienda è accompagnato da informazioni chiare e fruibili a tutte le tipologie di clientela al fine di consentire loro di prendere sempre scelte consapevoli.

Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative mirate alla riduzione del *digital divide* e all'incremento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più fragili e a rischio, sostenendo e supportando le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera. In tale contesto, Poste Italiane promuove iniziative di educazione digitale, anche rivolte ai senior, per consentire un utilizzo pieno e consapevole degli strumenti messi a loro disposizione.

In particolare, il Programma "*Silver Economy Technology and Ageing*" dedicato ai *senior*, si pone l'obiettivo di rappresentare i principali *trend* afferenti l'*ageing* e di approfondire alcune tematiche specifiche, con particolare focus sulle nuove tecnologie. Tale programma ha la finalità di proporre un pacchetto di servizi finanziari e di risparmio, assicurativi, di telefonia, di spedizione e consegna, soluzioni ideali studiate su misura per la specifica clientela, ponendo Poste Italiane come interlocutore unico in grado di soddisfare diversi bisogni e, al contempo, contribuire a migliorare la conoscenza degli strumenti finanziari e digitali, attraverso un percorso di formazione condotto da esperti finanziari e digitali di Poste Italiane.

Cambiamenti generazionali:

Poste Italiane promuove strategie integrate a favore del dialogo e dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Azienda, anche in considerazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turnover*. A tale scopo, il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione, incoraggiando il confronto in una logica di complementarità e apertura necessaria a favorire lo scambio di esperienze a supporto dell'inclusione e possibilità di impiego.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Trend: *Increasing* **Rischi impattati**: • Operativi • Finanziari e Assicurativi **SBU impattate**: • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari **Pilastri e temi rilevanti impattati**: DIVERSITÀ E INCLUSIONE Tutela dei diritti umani in azienda; Pari opportunità nei percorsi di carriera. INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience* VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Formazione e sviluppo del personale **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		In particolare, nell'ambito delle azioni a sostegno dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Organizzazione, promuove la *survey* "Generazioni connesse", iniziativa che si pone in continuità con il progetto "*FishBowl generation*", che ha l'obiettivo di focalizzare linguaggi, stili di lavoro e fabbisogni delle principali generazioni presenti in Azienda per identificare e valorizzare azioni condivise in grado di stimolare l'alleanza generazionale. Inoltre, il Progetto "*Next Generation*" ha permesso di avvicinare le nuove generazioni, per svilupparne potenzialità e aspirazioni, creando un ponte tra giovani e mondo del lavoro. **Natalità**: Sostegno alla genitorialità attiva mediante la promozione di varie progettualità e iniziative volte a sostenere i genitori dipendenti di Poste Italiane come, ad esempio, il progetto *Lifeed* avente l'obiettivo di rendere l'esperienza genitoriale un "master" in competenze trasversali, essenziali anche per la crescita professionale. *Policy* dedicata al sostegno delle mamme e dei papà dipendenti di Poste Italiane (*Policy* Sostegno della Genitorialità Attiva) e congedo di maternità e di paternità alternativo. **Sostegno e sviluppo delle aree urbane periferiche**: Poste Italiane partecipa al Piano Complementare al PNRR con il Progetto *Polis* – Case dei servizi di cittadinanza digitale, promosso dal Governo. L'obiettivo del Progetto Polis è favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne. In particolare, nell'ambito del Progetto *Polis* sono previste iniziative finalizzate alla semplificazione della vita dei cittadini nei centri più piccoli e meno raggiungibili e assicurare le medesime opportunità tra gli abitanti dei grandi e dei piccoli centri.

EVOLUZIONE DELLA REGOLAMENTAZIONE

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

PRINCIPALI *TREND*

L'aumento del livello di dettaglio e della complessità degli adempimenti normativi richiesti dalle competenti Autorità in relazione alle regolamentazioni emesse richiedono un crescente cambiamento culturale all'interno delle aziende, che sono chiamate a rivedere le proprie attività operative al fine di adeguarsi alle sempre più frequenti e pervasive evoluzioni della normativa nazionale e internazionale applicabile.

L'evoluzione normativa è particolarmente influenzata dai risvolti derivanti dal contesto geopolitico, dalle innovazioni tecnologiche, dai temi di sostenibilità e cambiamento climatico, temi sempre più all'attenzione del legislatore nazionale e internazionale.

La frequente evoluzione della normativa può rendere complesso per le imprese adattarsi e pianificare strategie a lungo termine, portando a una maggiore incertezza e volatilità, oltre che instabilità nei mercati, influenzando le decisioni degli investitori e delle imprese.

Le recenti sanzioni internazionali conseguenti al conflitto Russo-Ucraino assumono un ruolo cruciale in un contesto globale fortemente polarizzato da fattori geopolitici. Queste misure mirano a indebolire economicamente e strategicamente i soggetti coinvolti nel conflitto, al fine di minare la loro capacità di sostenere la campagna di invasione in corso. Gli impatti di tali sanzioni sullo scenario politico ed economico dei prossimi anni saranno significativi e diversificati: dal punto di vista politico, potrebbero intensificare le tensioni internazionali e influenzare gli equilibri di potere tra le nazioni coinvolte; economicamente, le sanzioni potrebbero avere effetti rilevanti sulle economie dei paesi coinvolti, nonché sulle catene di approvvigionamento globali e sui mercati finanziari internazionali.

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:

- Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori (ad esempio, in materia di assetti di *governance*, finanza responsabile, ecc.), anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane
- Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili
- Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio
- Limitazione ai rapporti commerciali verso soggetti/Paesi colpiti da sanzioni internazionali

OPPORTUNITÀ:

- Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche)
- Potenziali evoluzioni normative a beneficio del *business*
- Maggiore tempestività rispetto ai *competitor* nell'adeguamento a normative complesse.
- Reindirizzamento/creazione di nuove aree di *business*
- Maggiore sicurezza e consapevolezza nell'utilizzo di tecnologie che fanno uso di componenti legate all'Intelligenza Artificiale

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

In considerazione della complessità di Poste Italiane e dei numerosi settori di *business* nei quali opera il Gruppo, nonché degli impatti legali e reputazionali, l'Azienda ha definito un processo di *Compliance* Integrata a livello di Gruppo, con lo scopo specifico di presidiare – in modo strutturato per ogni livello aziendale e con modalità adeguate ad ogni settore di attività – i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, dando piena attuazione ai principi di integrità, trasparenza e legalità.

Nell'ambito del processo di *Compliance* Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata.

Poste Italiane, inoltre, partecipa ai tavoli tecnici e di lavoro sull'evoluzione normativa, al fine di assicurare l'analisi dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, garantendone il corretto recepimento, nonché di rappresentare presso gli organismi nazionali e internazionali la posizione aziendale su tali tematiche al fine di sostenere il *business* aziendale.

Per un costante adeguamento alla regolamentazione in tema ambientale, anche in linea con le esigenze dei consumatori sempre più attenti ai temi della Sostenibilità, Poste Italiane sta progressivamente adattando i propri prodotti alle richieste normative in ambito ESG (prodotti di investimento sostenibile, prodotti di investimento responsabile, ecc.).

Il processo di *Compliance* Integrata del Gruppo Poste Italiane, rispetto ai modelli tradizionali basati su sistemi di controllo strutturati per singolo presidio specialistico, si fonda su un approccio strutturato e coordinato alla *Compliance* che coniuga molteplici necessità, attraverso l'integrazione e la razionalizzazione dei rischi e dei controlli in essere. Le attività del suddetto processo sono svolte in modo da garantire, ad esempio, l'esame approfondito del contesto di riferimento, includendo il monitoraggio dell'agenda politica nazionale e internazionale, le opinioni dei legislatori e dei regolatori, nonché la posizione dei *competitor*. Quest'ultimo comporta la definizione dell'interesse e della posizione aziendale includendo la formulazione di proposte di modifiche ed integrazioni normative, nonché l'elaborazione di documentazione che rappresenti le scelte strategiche di *business* per gli interlocutori istituzionali e le *Authority*. Parallelamente, l'analisi dei requisiti normativi implica un'istruttoria finalizzata a comprendere se le nuove normative o modifiche significative alle norme vigenti siano o meno applicabili all'operatività del *business* e/o alle attività svolte dal Gruppo.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Il legislatore, inoltre, dovrà tener conto di un altro soggetto impattante nell'evoluzione della normativa: l'Intelligenza Artificiale. Alcune giurisdizioni hanno già introdotto leggi e normative specifiche per affrontare le sfide etiche, sociali, economiche e legali associate all'uso dell'IA, mentre altre stanno ancora definendo i loro approcci normativi. Tuttavia, è importante bilanciare la necessità di regolamentazione con l'innovazione e lo sviluppo tecnologico, in modo da promuovere un uso sicuro ed etico dell'IA senza frenare l'innovazione e il progresso. Le regolamentazioni globali possono influenzare anche gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Normative poco chiare o discordanti possono ostacolare la collaborazione internazionale necessaria per affrontare sfide ambientali e sociali cruciali come il cambiamento climatico, la povertà e l'ineguaglianza. ***Trend***: *Increasing* **Rischi impattati**: • *Compliance* • Operativo • Reputazionale • ESG **SBU impattate**: • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari • Servizi Assicurativi **Pilastri e temi rilevanti impattati**: INTEGRITÀ E TRASPARENZA Lavorare con integrità e trasparenza **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO INTELLETTUALE		A conferma della centralità dei principi di integrità e trasparenza del Gruppo, Poste Italiane è stata la prima azienda italiana ad ottenere la certificazione sui Sistemi di Gestione per la *Compliance* – ISO 37301, per la gestione della Compliance Integrata a presidio dei processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei Servizi Postali, Finanziari e Logistici negli ambiti di responsabilità amministrativa, contabile e fiscale.

PANDEMIA E MALATTIE INFETTIVE

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

PRINCIPALI *TREND*

In un contesto mondiale sempre più globalizzato, la comparsa o la mutazione di virus e batteri può avere gravi impatti sul contesto macroeconomico, perturbando le economie nazionali e minando la salute della popolazione, con conseguenti impatti sull'operatività delle imprese e sul comportamento dei consumatori.

In particolare, la globalizzazione e l'interconnessione dei popoli, i cambiamenti climatici, l'urbanizzazione accelerata e il sovraffollamento nelle aree urbane, nonché i consistenti flussi migratori, favoriscono la rapida diffusione e il proliferare di malattie infettive. Inoltre, la resistenza antimicrobica aumenta a causa dell'uso eccessivo e improprio di antibiotici. Da ultimo, il commercio globale di prodotti alimentari può contribuire alla diffusione di malattie attraverso il trasporto di alimenti contaminati.

Trend: *Stable*

Rischi impattati:
- Strategici
- Operativi
- *Compliance*
- Reputazionali
- Finanziari e Assicurativi
- ESG

SBU impattate:
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Pagamenti e Mobile
- Servizi finanziari
- Servizi Assicurativi

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Possibili ricadute economiche legate ad una eventuale recessione globale, con conseguente riduzione dei consumi in relazione ai prodotti offerti da Poste e difficoltà nell'affrontare la ripresa
- Adozione di nuovi modelli di lavoro, che possono creare una maggiore esposizione agli attacchi informatici e all'utilizzo fraudolento dei dati
- Difficoltà nella gestione tempestiva di nuove pandemie e impossibilità di garantire la continuità aziendale nell'erogazione dei propri servizi
- Amplificazione e accelerazione degli effetti dei principali rischi esistenti o emergenti (es. interruzione delle catene di approvvigionamento necessarie all'esecuzione delle attività di *business* di Poste Italiane e gestione a distanza del personale)
- Focalizzazione dell'attenzione sullo sviluppo della pandemia, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ESG (es. riduzione degli investimenti in ambito ambientale)

OPPORTUNITÀ:
- Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di modelli di *smart working* e di soluzioni digitali a supporto del *business*
- Accelerazione della transizione verso la digitalizzazione, con conseguente aumento della domanda dei prodotti digitali offerti da Poste Italiane
- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze determinate dagli effetti della pandemia sull'evoluzione del contesto socio-economico
- Riduzione dei costi (es. trasferte; gestione immobiliare)

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

L'esperienza maturata nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del Covid-19, ha permesso al Gruppo di sviluppare modalità operative che hanno consentito di ridurre notevolmente i potenziali impatti sulla continuità aziendale (es. misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali; acquisto di portatili e software per l'esecuzione delle attività in modalità *smart working*; ampliamento e rafforzamento degli strumenti per la connessione da remoto, gestione delle trasferte). In particolare, il Gruppo è stato attivamente coinvolto in un monitoraggio costante dell'evoluzione del virus, che ha consentito una gestione proattiva dei relativi effetti anche a lungo termine attraverso investimenti su nuove tecnologie, sulla sicurezza delle infrastrutture IT e sulla formazione del personale, rendendo possibile l'erogazione dei servizi nel rispetto dei protocolli di sicurezza necessari a contrastare la diffusione del Covid-19.

I presidi implementati durante la pandemia, potranno rappresentare risorse utili per la gestione di eventuali future condizioni di emergenza.

In particolare, la pandemia da Covid-19 ha favorito l'implementazione di *business* model improntati su una strategia omnicanale, forzando le aziende ad adottare modelli operativi liquidi e aperti che combinano innovazione tecnologica, la gestione dei dati a servizio dell'ecosistema e *operation* digitali e *customer oriented* per affrontare con successo i cambiamenti repentini del mercato. Difatti, la strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *platform company*, resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina e dal conflitto Israelo-Palestinese.

Con riferimento all'eventuale gestione di nuove misure emergenziali e/o di una nuova pandemia, il Gruppo può far leva su alcuni specifici punti di forza legati alla diversificazione delle attività, alla sua multicanalità e alla crescita del comparto digitale, che assicurano il servizio anche fuori dai tradizionali Uffici Postali. La maggior parte dei ricavi complessivi del Gruppo non sono legati all'attività commerciale di breve termine e il *business model* di BancoPosta è *capital light*, non assumendo rischio di credito.

Inoltre, la pandemia ha accelerato il percorso di digitalizzazione del Gruppo che ha, pertanto, non solo sviluppato prodotti e servizi digitali, sostenibili nel tempo, in ambito postale, assicurativo, finanziario e di pagamento, ma ha anche introdotto nuove modalità di vendita e di comunicazione con i clienti quali, ad esempio, l'introduzione del servizio di assistenza clienti intermediato dall'intelligenza artificiale via voce (*voicebot*) e chat (*chatbot* e *appbot*), con l'obiettivo di promuovere un radicale cambiamento culturale, organizzativo e tecnologico nel modello di assistenza, sollevando gli operatori dai compiti più ripetitivi, permettendo loro di dedicarsi ad attività che richiedono un intervento umano e alla gestione di situazioni più complesse ed emergenti.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Pilastri e temi rilevanti impattati: INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi VALORE AL TERRITORIO Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio. *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience* VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Salute e sicurezza sul lavoro; Formazione e sviluppo del personale. **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		In aggiunta, Poste Italiane, in risposta all'emergenza sanitaria, persegue lo sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG, come individuate nella strategia di Sostenibilità.

INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

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

PRINCIPALI *TREND*

La trasformazione digitale e i progressi tecnologici non hanno solo creato un ampio spettro di vantaggi per le società, ma hanno anche amplificato i rischi che devono essere compresi e gestiti. In particolare, lo sviluppo della tecnologia è un processo che genera impatti che si muovono in una duplice direzione: positiva, per le innovazioni che consentono di perseguire soluzioni più efficienti, sostenibili e flessibili; negativa, per le conseguenze che robotica e *data center* possono avere in termini di potenziali minacce informatiche, emissioni inquinanti e consumi energetici.

Inoltre, a causa dell'adozione diffusa del lavoro in modalità agile, il confine tra lavoro e vita privata diventa più sfumato e si assiste a un maggiore isolamento delle persone, richiedendo al tempo stesso, alle aziende, di implementare programmi di *upskilled* e *reskilled* con riferimento alle competenze digitali per i lavoratori. In considerazione delle attività svolte da Poste Italiane, è necessario considerare che la *e-substitution* sta disegnando un nuovo perimetro del mercato, prodotto dagli sconfinamenti del mercato digitale (comunicazioni elettroniche) e del segmento Pacchi (soprattutto per effetto della diffusione del commercio elettronico), nonché modifiche sulle abitudini e sui modelli di comportamento della popolazione.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Operativi
- Strategici
- *Compliance*
- Reputazionali

SBU impattate:
- Pagamenti e Mobile
- Servizi finanziari
- Servizi Assicurativi
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Incapacità di mantenere attrattività, a causa dell'eccessiva digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, verso parte della clientela tradizionale di Poste Italiane e/o potenziali clienti *target* non raggiungibili a causa del *digital divide*
- Inadeguatezza dei prodotti *standard* per le mutate esigenze dei consumatori
- Difficoltà nel rispondere in modo tempestivo alle spinte digitali dei settori in cui opera Poste Italiane
- Interruzione dei servizi digitali erogati da Poste Italiane
- Incapacità di assicurare ai dipendenti gli stessi livelli di sicurezza informatica sia in modalità agile che presso le strutture aziendali

OPPORTUNITÀ:
- Sviluppo di prodotti in linea con le diverse esigenze dei consumatori, facendo leva anche sulle innovazioni tecnologiche
- Sviluppo di nuove tecnologie per irrobustire i processi di Poste Italiane
- Maggiore capacità rispetto ai *competitor* nella comprensione dei bisogni dei clienti, anche con riferimento ai *target* in "*digital divide*"
- Maggiore richiesta dei prodotti offerti da Poste Italiane, grazie alla fiducia dei clienti rispetto alla gestione delle tematiche *privacy* e di sostenibilità
- Sviluppo e crescita dei dipendenti di Poste Italiane in termini di competenze digitali

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due *driver* centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni tecnologiche innovative, anche attraverso l'integrazione dei propri prodotti e servizi con quelli di terze parti.

Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha influenzato sia la propria offerta che i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in ottica omnicanale, che permette all'Azienda di erogare i servizi in maniera agile e al passo con i bisogni della clientela.

Attraverso un percorso di digitalizzazione dei servizi, Poste Italiane intende rendere disponibili soluzioni digitali integrate.

Sono altresì in evoluzione continua i canali di comunicazione con la clientela, che hanno portato allo sviluppo di soluzioni di *Artificial intelligence*. Tali soluzioni hanno diversi impatti positivi sia per i clienti che per l'Azienda, in quanto permettono di avere un servizio di assistenza clienti attivo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, che contribuisce ad avvicinare e far familiarizzare parte della popolazione con sistemi tecnologici evoluti.

Tra le azioni finalizzate a ridurre il *digital divide*, già negli ultimi anni Poste Italiane ha intrapreso un percorso di educazione digitale della cittadinanza, realizzato anche attraverso l'organizzazione di diversi incontri di formazione con l'obiettivo di fornire un prezioso contributo alla digitalizzazione dell'Italia e attraverso l'ampliamento della sezione dedicata del sito internet con video pillole, giochi, infografiche, *podcast* e glossario.

Attraverso il programma, il Gruppo ha adottato un approccio fortemente inclusivo, al fine di facilitare e agevolare l'utilizzo delle nuove tecnologie a tutti i propri clienti e non solo.

Poste Italiane ha realizzato il progetto "*Smart Letter Box*", al fine di rinnovare le classiche cassette postali e dotare le stesse di tecnologie IoT e sensori. In aggiunta a sensori per il rilevamento della corrispondenza, le nuove *Smart Letter Box* di Poste Italiane sono state dotate di sensori in grado di rilevare determinati parametri quali la temperatura, l'umidità, la pressione atmosferica, la rilevazione delle polveri sottili e del biossido di azoto. Nel 2023 sono state installate oltre 550 cassette Smart di seconda generazione su tutto il territorio italiano, che sommate alle cassette installate nel 2022 risultano in totale 707.

Il Gruppo ha identificato nel capitale umano una risorsa di vitale importanza per l'innovazione. Per questo motivo, oltre a proseguire la sua politica di *open innovation* e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le *startup* più innovative, sta anche attuando una politica di "*reshoring*", assumendo e riportando a casa diversi "cervelli" emigrati per lavoro. In questo modo, l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Pilastri e temi rilevanti impattati: INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience; Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy.* **Capitali impattati**: FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		Al fine di coordinare e contribuire all'indirizzo delle iniziative volte ad aumentare la redditività, l'impatto e la sostenibilità futura del Gruppo Poste Italiane, è stato formato il team "*Open Innovation*", un gruppo con diverse esperienze multi *industry* ed ambiti di competenza uniti dalla passione nell'Innovazione. In particolare, il team si propone di diffondere all'interno del Gruppo la conoscenza dei *trend* più innovativi in ambito tecnologico e più performanti in ottica di *Business*, nonché di individuare validi *partner* per migliorare gli attuali prodotti e servizi. Attraverso una definizione del posizionamento del *target* di medio e lungo termine sui temi dell'innovazione, l'obiettivo è cogliere in anticipo le sfide per apportare mutamenti negli ambiti operativi e di *business* del Gruppo. Inoltre, con il nuovo Progetto Polis, Poste Italiane intende favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del *digital* divide nei piccoli centri e nelle aree interne, dando un contributo diffuso, concreto e resiliente alle missioni volte a digitalizzare il Paese e a garantire una maggiore inclusione e coesione sociale. In particolare, La creazione di un'infrastruttura tecnologica innovativa per la fornitura di servizi alla cittadinanza e l'accompagnamento di PA, cittadini e imprese nell'adozione delle competenze digitali necessarie, riducendo i divari oggi esistenti, offrono gli strumenti per competere globalmente e rilanciare l'economia locale. Il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

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 alla sicurezza del sistema informatico (*hardware*, *software*, banche dati, dati sensibili, ecc.) anche in considerazione del costante incremento dell'utilizzo di sistemi informatici.

PRINCIPALI *TREND*

L'evoluzione tecnologica del *business* e il sempre maggiore ricorso a soluzioni digitali innovative, impone un'attenzione crescente agli aspetti di *cyber security*. Gli attacchi ai sistemi informatici possono compromettere le infrastrutture IT, consentendo di rubare o utilizzare i dati dell'azienda e dei clienti o di impiantare virus *malware*, al fine di accedere ai fondi della società e/o danneggiarne la reputazione e il marchio.

La crescente richiesta di identificazione e autenticazione personale, anche attraverso l'uso di identificatori biometrici, possono aumentare il rischio di frode e di furto di identità.

In relazione alla *cybersecurity*, si osserva il proliferare di normative volte a garantire la sicurezza di prodotti dotati di componenti digitali, che vadano a disciplinare le fasi di progettazione e sviluppo dei prodotti stessi, nonché il loro intero ciclo di vita. Questo implica la creazione di un quadro normativo completo in materia di sicurezza informatica, che agevoli la conformità per i produttori di hardware e software. L'obiettivo finale è migliorare la trasparenza riguardo alle caratteristiche di sicurezza dei prodotti digitali, al fine di permettere sia alle aziende che ai consumatori di utilizzarli in modo sicuro.

È altresì essenziale considerare gli avanzamenti tecnologici nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale, che potrebbero potenzialmente portare a nuove forme di attacchi *cyber* capaci di superare le misure preventive e di difesa implementate da Poste Italiane.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Operativi
- Strategici
- *Compliance*
- Reputazionali

SBU impattate:
- Pagamenti e Mobile
- Servizi finanziari
- Servizi Assicurativi
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Sottrazione di informazioni sensibili per Poste Italiane, con impatti economici, reputazionali e di *compliance* (es. sottrazione dei dati biometrici dei clienti acquisiti per la gestione dei sistemi di pagamento)
- Interruzione dell'operatività causata da attacchi ai sistemi informatici e/o delle reti di comunicazione
- Cancellazione o deterioramento di dati

OPPORTUNITÀ:
- Livelli di sicurezza delle infrastrutture IT più elevati rispetto ai *competitor*
- Maggiore fiducia da parte dei clienti nella solidità della struttura informatica di Poste Italiane a protezione dei dati sensibili
- Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di strumenti a presidio degli attacchi informatici
- Maggiore consapevolezza dei dipendenti di Poste Italiane sui temi di *cyber security*, attraverso programmi di formazione specifica

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione del rischio di *cyber security* è una priorità fondamentale per il Gruppo, considerando il crescente numero di minacce informatiche e la sensibilità dei dati gestiti. Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli *stakeholder*, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento.

La funzione responsabile della Sicurezza Informatica effettua mensilmente valutazioni del rischio *cyber* aziendale, basandosi sulle verifiche tecniche di sicurezza svolte su tre applicativi:
- *Vulnerability Assessment*: processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema, eseguito con appositi *tool* due volte l'anno per ogni applicativo;
- *Code Review* (Statica e Dinamica): processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (c.d. "CR Statica") che del codice in esecuzione (c.d. "CR Dinamica");
- *Penetration Test*: processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema, eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.

Queste misure precauzionali sono affiancate ad altri due parametri indispensabili al fine di assicurare una efficace ed efficiente gestione dei rischi informatici potenziali in Azienda: *patching* e *hardening*.

Poste Italiane ha altresì intrapreso una serie di ulteriori iniziative:
- ha elaborato un *Security Planning*, definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di *Security By Design*;
- ha esteso il perimetro di analisi del *Cyber Risk* agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste *Welfare* Servizi e ad ulteriori perimetri di *compliance*/sicurezza;
- ha istituito il Comitato di Sicurezza Informatica – DTO, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital, Technology & Operations* con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento;
- ha istituito il *Fraud Prevention Center* che svolge un ruolo chiave nella protezione dei clienti dell'azienda da frodi finanziarie e truffe, utilizzando sistemi avanzati di monitoraggio, analisi dei rischi, collaborazione con le autorità competenti e sensibilizzazione per prevenire e contrastare le attività fraudolente.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Pilastri e temi rilevanti impattati: CUSTOMER EXPERIENCE *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy* **Capitali impattati**: FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		In relazione alla crisi Russa – Ucraina, Poste Italiane ha innalzato i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e ha rafforzato le attività di *cyber intelligence*, al fine di prevenire e/o intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo. Inoltre, sono state avviate diverse iniziative formative rivolte al personale interno al fine di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti. Nell'ambito della *Cybersecurity* Poste Italiane ha ottenuto le seguenti certificazioni: • ISO/IEC 27001/2013, norma per l'impostazione e la gestione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Lo *standard* include anche i requisiti per la valutazione ed il trattamento dei rischi per la sicurezza delle informazioni personalizzati sulla base dei bisogni di ciascuna organizzazione. • ISO 2000-1/2018, *standard* internazionale per la gestione dei servizi IT (*IT Service Management*) e incentrato sulla qualità degli stessi. Esso si basa sulla gestione del rischio, con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi associati a reazioni sempre più dure dei clienti in situazioni di "discrepanza" con le loro aspettative, esigenze e requisiti, inclusa la gestione degli incidenti, le richieste, la continuità, l'accessibilità, il livello di servizio, il catalogo dei servizi e la capacità del servizio. Per poter garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di *cybersecurity* e *data protection*, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica, nel 2021 Poste Italiane ha istituito il CERT (*Computer Emergency Response Team*). Il team si compone di esperti di sicurezza informatica che esplicano le proprie funzioni operando in tempo reale 24 ore su 24 per prevenire i rischi, gestire gli incidenti informatici che colpiscono i sistemi aziendali e elaborare azioni in risposta ad eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intera Azienda. Inoltre, Poste Italiane collabora con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale. Al fine di garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, delle informazioni e dei servizi erogati alla clientela, Poste Italiane ha inoltre sviluppato e adottato un apposito *framework Privacy.* La funzione *Privacy* garantisce un presidio unico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di *privacy* e supervisiona lo sviluppo del suddetto *framework*. Poste Italiane predispone la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di osservare, valutare e indirizzare la gestione del trattamento dei dati personali, così come disposto dal GDPR. Il Centro Servizi *Privacy* opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi. Al fine di rendere l'intera struttura informatica aziendale sicura e resiliente a possibili attacchi *cyber*, Poste Italiane ha implementato specifici programmi di formazione rivolti ai dipendenti sui temi di *cyber security*, in modo da istruire le proprie persone sui comportamenti da adottare in caso di attacchi *cyber.*

CLIMATE CHANGE

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

PRINCIPALI *TREND*

Nei prossimi decenni, un innalzamento delle temperature medie di 3 gradi centigradi rispetto all'epoca preindustriale potrebbe innescare effetti a catena disastrosi. Fenomeni come l'innalzamento del livello del mare, l'acidificazione degli oceani, la perdita di biodiversità, nonché gli uragani, le alluvioni, gli incendi boschivi e la siccità, diventano più frequenti e intensi, alterando gli ecosistemi terrestri e marini.

Tali eventi hanno effetti catastrofici sulle comunità locali, causando danni enormi alle infrastrutture, alle risorse naturali con conseguenze economiche a lungo termine; le perdite finanziarie sono spesso significative, soprattutto nei settori agricolo, turistico, e delle assicurazioni.

Il cambiamento climatico può destabilizzare le società e accentuare le disuguaglianze socio-economiche, contribuendo a tensioni politiche e conflitti interni ed esterni. Inoltre, la necessità di mitigare e adattarsi al cambiamento climatico richiede azioni politiche e diplomatiche a livello nazionale e internazionale, non favorita dall'instabilità geopolitica degli ultimi anni.

La lotta al cambiamento climatico, dunque, non è una opzione ma una strada obbligata. Risulta, pertanto, necessario considerare tali aspetti nella definizione delle strategie e delle attività operative delle aziende.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Reputazionali
- Operativi
- Strategici
- *Compliance*

SBU impattate:
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Pagamenti e Mobile
- Servizi Finanziari
- Servizi Assicurativi

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Limitazioni nell'operatività aziendale di Poste Italiane dovute a condizioni climatiche estreme
- Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei consumatori sempre più guidate dalle tematiche di sostenibilità
- Sottovalutare lo sviluppo sostenibile e non perseguire attivamente la decarbonizzazione può portare a gravi conseguenze in termini di reputazione aziendale, con impatti negativi sulla fiducia degli *stakeholder*, sulle opportunità di mercato e sul valore complessivo dell'azienda

OPPORTUNITÀ:
- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima)
- Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa
- Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di operare in varie condizioni di Poste Italiane rispetto ai *competitor*

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Poste Italiane analizza, tra gli altri, i rischi collegati al *climate change* anche in relazione al lungo periodo.

In particolare, il modello di *risk management* adottato dal Gruppo, considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (impatto diretto).

Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti, impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, *standard* etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM).

Al fine di classificare i rischi legati al cambiamento climatico, Poste Italiane prende in considerazione diversi *driver* – riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici). A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, il Gruppo, oltre a definire le opportunità collegate, prevede delle specifiche azioni di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha definito un perimetro che prende in considerazione non solo le attività dirette, ma anche le operazioni *downstream* e *upstream*, includendo in ultimo i clienti, in quanto principali beneficiari dei prodotti del Gruppo.

La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder*. Questi sono coinvolti periodicamente nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane e hanno a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti.

Con riferimento ai rischi fisici, quali gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni, al fine di garantire l'operatività aziendale, Poste Italiane ha adottato piani di *business continuity* e azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture. Inoltre, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, il Gruppo intrattiene il dialogo con le istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si interfaccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.).

Inoltre, con riferimento invece agli impatti diretti di Poste Italiane, in considerazione della sua capillarità all'interno del Paese e del conseguente impatto ambientale derivante dal regolare svolgimento delle proprie attività, adotta un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e del Paese.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Pilastri e temi rilevanti impattati: VALORE AL TERRITORIO Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio. TRANSIZIONE *GREEN* Impatti ambientali della logistica; Impatti ambientali degli immobili. FINANZA SOSTENIBILE Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione. **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO NATURALE FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR è entrato a far parte di Climate Action 100+, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della *carbon footprint*, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in *bond* inquadrabili nelle categorie "*Green*", "*Social*" e "*Sustainable*" in linea con gli *standard* e i principi definiti dall'*International Capital Market Association*). Poste Italiane, in accordo con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti definiti dalla TCFD: *Governance*, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. Per un maggior dettaglio si veda il paragrafo "LA GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ LEGATE AL CAMBIAMENTO CLIMATICO" Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, il Gruppo sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia (già oggi il 99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili). Inoltre, nel corso degli anni, Poste Italiane ha inaugurato impianti fotovoltaici per la produzione di energia e ha intrapreso una serie di iniziative al fine di garantire che i suoi edifici siano sempre più sostenibili, tra cui rientrano le iniziative di riclassificazione dei Centri di Smistamento, in un'ottica di decarbonizzazione degli edifici. Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si è impegnata a ridurre le proprie emissioni del 30% entro il 2025 e si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.

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.

PRINCIPALI *TREND*

L'accesso a internet e l'utilizzo dei pagamenti elettronici si sta diffondendo in tutto il mondo. I consumatori che acquistano online cercano anche oltreconfine i prodotti e i servizi desiderati e stanno sviluppando nuove abitudini ed esigenze orientate all'utilizzo di soluzioni di pagamento elettronico.

Il settore dei pagamenti sta subendo forti cambiamenti legati all'avvento delle nuove tecnologie e lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, nonché al proliferare delle normative e delle regolamentazioni in materia (ad esempio la Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento – PSD2).

Le aziende devono essere pronte ad adattarsi e innovare per capitalizzare sulle nuove opportunità e mitigare i relativi rischi associati.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Operativi
- Strategici
- Reputazionale
- *Compliance*

SBU impattate:
- Pagamenti e Mobile

Pilastri e temi rilevanti impattati:

INNOVAZIONE

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

CUSTOMER EXPERIENCE

Qualità e *Customer experience*

Capitali impattati:

FINANZIARIO

FISICO-STRUTTURALE

SOCIALE-RELAZIONALE

INTELLETTUALE

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Risposta non tempestiva di Poste Italiane ai *trend* emergenti in ambito pagamenti con conseguente perdita di quote di mercato
- Incapacità di mantenere attrattività verso la clientela tradizionale, potenzialmente più avversa ai canali digitali, per i servizi di pagamento elettronici di Poste Italiane
- Aumento dei concorrenti di Poste Italiane nel settore dei pagamenti (es. organizzazioni che introducono nuovi sistemi di pagamento)
- Aumento delle transazioni digitali e maggiore rischio di frodi e violazioni della sicurezza
- Ingresso di nuovi attori nel settore dei pagamenti

OPPORTUNITÀ:
- Adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta di servizi di pagamento
- Adozione di nuove tecnologie estendibili all'attuale *target* clienti di Poste Italiane
- Segmentazione e differenziazione dell'offerta, attraverso l'ampliamento del *target* clienti di Poste Italiane (es. giovani)
- Creazione di un'offerta specifica per i clienti di Poste Italiane evoluti digitalmente
- Lancio di nuovi prodotti (es. piattaforme e strumenti per pagamenti con criptovalute)

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Al fine di fornire nuove soluzioni di pagamento e di rispondere alle mutate esigenze dei propri clienti, Poste Italiane sta sviluppando nuovi servizi di pagamento digitale, intercettando e guidando le abitudini dei clienti nell'ambito della trasformazione digitale, attraverso la creazione di prodotti e servizi innovativi e in grado di semplificare la vita di tutti i giorni, quali ad esempio:
- 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;
- App Postepay, l'e-wallet che consente il pagamento degli acquisti direttamente con lo smartphone in tutti i negozi che accettano pagamenti contactless, grazie alla recente introduzione in App del servizio Google Pay;
- Codice Postepay, un'app che consente di acquistare nei negozi utilizzando un QR Code e di ottenere sconti e benefit presso i *partner* convenzionati. Nel corso dell'anno è stata evoluta l'esperienza d'uso della modalità di pagamento con Codice attraverso il lancio di "QR Code Web" (Codice Web), la soluzione che permette al titolare della carta di inquadrare il QR code generato automaticamente nella pagina di pagamento, senza click aggiuntivi.
- Accordi di collaborazione con start up per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito servizi finanziari e pagamenti;
- Nell'ottica dell'ampliamento dei servizi, Postepay S.p.A. ha reso disponibile la possibilità di effettuare pagamenti contactless anche ai clienti in possesso di iPhone, Apple Watch, iPad e Mac tramite Apple Pay, dando la possibilità aggiungere la propria carta Postepay, prepagata o di debito associata al conto corrente BancoPosta, all'interno del wallet di Apple.

Inoltre, Poste Italiane ha istituito il *Fraud Prevention Center* che svolge un ruolo chiave nella protezione dei clienti dell'azienda da frodi finanziarie e truffe, utilizzando sistemi avanzati di monitoraggio, analisi dei rischi, collaborazione con le autorità competenti e sensibilizzazione per prevenire e contrastare le attività fraudolente.

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*.

PRINCIPALI *TREND*

Il settore dei trasporti è soggetto ad una trasformazione profonda, spinta prevalentemente dalle innovazioni tecnologiche e dall'impatto che il digitale sta apportando alle abitudini, alle esigenze e alle preferenze di mobilità di passeggeri e imprese.
Nel corso degli anni, la rivoluzione della mobilità e dell'automazione di macchine e processi porterà a un mondo radicalmente diverso, caratterizzato da una maggiore efficienza, sostenibilità e connettività. Tuttavia, sarà essenziale saper affrontare le sfide sociali, economiche e regolamentari che accompagnano questa trasformazione per garantire che i suoi benefici siano equamente distribuiti e che vengano mitigati i suoi potenziali rischi.
Inoltre, lo *shift* verso modalità di trasporto più sostenibili, il controllo delle emissioni inquinanti e la Sostenibilità ambientale delle grandi opere sono temi che sempre più orientano le preferenze dei cittadini e le scelte degli operatori di trasporto.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Operativi
- Reputazionali
- *Compliance*

SBU impattate:
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Pilastri e temi rilevanti impattati:

INTEGRITÀ E TRASPARENZA

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

VALORE AL TERRITORIO

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

TRANSIZIONE *GREEN*

Impatti ambientali della logistica

Capitali impattati:

UMANO

FINANZIARIO

FISICO-STRUTTURALE

SOCIALE-RELAZIONALE

INTELLETTUALE

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Limitazione dell'operatività di Poste Italiane, con particolare riferimento alle attività di recapito, dovuta a restrizioni alla circolazione (es. blocco mezzi inquinanti)
- Limitata disponibilità di mezzi "*green*" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane
- Impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane dovuti all'utilizzo di mezzi inquinanti

OPPORTUNITÀ:
- Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili)
- Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale
- Gestione più snella ed efficiente delle *operations*
- Riduzione dei costi

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Poste Italiane, consapevole che i mezzi utilizzati per lo svolgimento delle attività logistiche e di recapito non si prestano a nessun tipo di ottimizzazione, negli ultimi anni sta procedendo alla loro sostituzione con mezzi equivalenti a trazione elettrica, migliorando la propria flotta per ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera. Tra le società del settore *utility*, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese.

Nel corso dell'anno, Poste Italiane ha continuato ad implementare iniziative di sostenibilità, con particolare riferimento alla riduzione dell'impatto ambientale della flotta aziendale, attraverso l'impiego di ulteriori veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL).

Il Piano di Rinnovo della flotta, già attivato nel 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli impiegati per il recapito dei prodotti postali con mezzi *green*, è proseguito nel 2023 attraverso misure volte alla riduzione dei consumi energetici, minori emissioni in atmosfera, maggiore sicurezza e maggiore capacità di carico per la consegna. Poste Italiane ha dimostrato il suo impegno nel portare avanti il piano di rinnovamento completo del parco mezzi, incrementando la componente *green* della flotta stessa, tramite l'introduzione di auto e motocicli elettrici ed ibridi in linea con gli obiettivi ESG di riduzione del 40% delle emissioni. A tal proposito, risultano già impiegati in flotta 14.189 veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL). L'Azienda è passata dall'11% di mezzi *green* del 2016 al 44,4% del 2023, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024.

Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 26.225 mezzi, e nel corso dell'anno Poste Italiane ha completato l'inflottamento di 2.169 veicoli elettrici, 750 veicoli ibridi elettrici o a metano e 696 veicoli a basse emissioni. Gli interventi sono in linea con l'obiettivo di raggiungere i 27.800 veicoli entro il 2024.

Per quanto riguarda l'acquisto di servizi logistici, Poste Italiane mantiene una condotta coerente con le tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori in linea con le tematiche ambientali, sociali e di *governance* di cui il Gruppo Poste Italiane si fa promotore. In particolare, l'Azienda effettua una verifica di idoneità tecnico-professionale dei propri fornitori andando a richiedere, ai fini della qualifica, il possesso di specifici requisiti, tra cui composizione e tipologia di mezzi in flotta.

MODIFICA DELLE SCELTE DI ACQUISTO E DI INVESTIMENTO DEI CONSUMATORI IN FUNZIONE DELLO SCENARIO MACRO-ECONOMICO

Cambiamenti delle abitudini di acquisto dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico nonché delle esigenze e delle aspettative della clientela.

PRINCIPALI *TREND*

Inoltre, l'attuale contesto macro-economico – caratterizzato da forte instabilità, volatilità e persistente aumento dell'inflazione – incide sulla capacità di acquisto dei consumatori e sulle scelte di investimento (es. in funzione dei tassi di mercato).

In particolare, durante periodi di instabilità economica o incertezza, i consumatori tendono ad essere più cauti nelle loro spese: potrebbero evitare acquisti impulsivi o investimenti rischiosi, prediligendo l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi più convenienti o concentrando le proprie spese su beni e servizi essenziali, come generi alimentari, prodotti di base e servizi sanitari.

Inoltre, l'aumento dei tassi di interesse bassi e la volatilità dei mercati finanziari possono influenzare le scelte degli investitori, i quali possono preferire investimenti considerati sicuri o meno volatili, come certificati di deposito o obbligazioni governative.

Relativamente ai servizi finanziari offerti da Poste Italiane se i consumatori percepiscono una situazione economica favorevole e si sentono sicuri riguardo al futuro, potrebbero essere più propensi ad assumersi rischi finanziari. Al contrario, se i consumatori sono pessimisti riguardo all'economia e temono per la propria sicurezza finanziaria, potrebbero ridurre le attività di investimento o indirizzarle verso prodotti a minore rischio.

Le modifiche nelle scelte di acquisto e di investimento dei consumatori in risposta allo scenario macroeconomico possono avere un impatto significativo sull'economia e sulle dinamiche di mercato nel lungo periodo, influenzando i consumi attraverso il cambiamento nei modelli di consumo, le variazioni nei settori di investimento e la crescita economica complessiva.

- Servizi Finanziari
- Servizi Assicurativi

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:

- Perdita di clienti dovuti al mancato adeguamento dei prodotti/servizi di Poste Italiane alle esigenze dei clienti
- Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato
- Riduzione del potere di acquisto e modifica delle scelte di investimento dei consumatori che potrebbero avere effetti negativi sui margini e sulla liquidità di Poste Italiane, nonché sull'appetibilità dei prodotti offerti

OPPORTUNITÀ:

- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, anche attraverso l'adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta
- Maggiore capacità rispetto ai *competitor* nella comprensione dei bisogni dei clienti
- Sviluppo di prodotti e servizi orientati a tematiche sociali e ambientali

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Il Gruppo Poste Italiane, oltre a contraddistinguersi per una struttura di *business* diversificata che consente di beneficiare di un costante effetto di fisiologico bilanciamento tra i *trend* che interessano i suoi *business*, ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di incertezza economica e turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria caratterizzato da prodotti con ridotta esposizione al rischio e volatilità.

Per rispondere ad una crescente sensibilità dei consumatori su tematiche ambientali è stata incrementata l'offerta di prodotti di investimento BancoPosta e Poste Vita i cui investimenti sono orientati verso *asset* con spiccate caratteristiche di sostenibilità.

Per quanto riguarda l'evoluzione della gamma, l'obiettivo di BancoPosta Fondi SGR è quello di effettuare nel tempo una progressiva trasformazione in ottica ESG anche dei fondi esistenti, integrando i criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance* nella politica di investimento di ciascuno.

Poste Italiane ha proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori attenti alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. Tale impegno è stato condiviso sia da BancoPosta Fondi SGR che da Poste Vita, la quale, con riferimento alla propria gamma di prodotti di investimento assicurativo, ha finalizzato la configurazione e il lancio di un prodotto con un profilo rafforzato dal punto di vista dell'integrazione ESG nelle attività di investimento.

Poste Italiane si è dotata di un Servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali Social Network, *store* delle App, recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione online pubbliche, blog, forum, al fine di generare una reportistica in tempo reale di tutti temi d'interesse. Il servizio risponde alle esigenze di diverse strutture aderenti e consolida in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle società del Gruppo. Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "*community* inter-funzionali".

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Trend: *Increasing* **Rischi impattati**: • Strategici • Operativi **SBU impattate**: • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari **Pilastri e temi rilevanti impattati**: INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi CUSTOMER EXPERIENCE Qualità e *Customer experience; Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy.* FINANZA SOSTENIBILE Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione. **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO NATURALE FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		Infine, Poste Italiane riserva particolare attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti nell'ottica di migliorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti, effettuando un duplice processo di monitoraggio, considerando sia la qualità erogata che la qualità percepita, sulla base di un sistema di KPI, costruito sulla base delle singole unità di *business*. Rileva costantemente gli obiettivi e le *performance* dei servizi erogati e fornisce avanzamenti e *trend* al vertice attraverso reportistiche periodiche.

INSTABILITÀ GEOPOLITICA

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

PRINCIPALI *TREND*

Il contesto geopolitico, caratterizzato da fenomeni quali il ritorno al protezionismo, i conflitti militari, le migrazioni su larga scala, l'aumentata percezione della disuguaglianza sociale e di fenomeni di populismo, sta provocando movimenti estremisti e mettendo potenzialmente a rischio la cooperazione internazionale, che potrebbero portare - secondo gli scenari più estremi – ad attacchi militari (anche alla luce dei conflitti Russo-Ucraino e Israelo-Palestinese) biologici, chimici, informatici e/o fisici.
L'attuale contesto geopolitico ha avuto importanti impatti sul contesto macro-economico, esercitando pressioni sulle catene mondiali di approvvigionamento e sui mercati delle materie prime alimentando dinamiche inflazionistiche su scala globale. Nelle principali economie avanzate il rallentamento dell'attività economica è riconducibile all'indebolimento della domanda e all'avvio di un ciclo di inasprimento delle politiche monetarie restrittive adottate dalle principali banche centrali, per contrastare l'aumento delle pressioni inflazionistiche.
In un mondo dinamico e globalizzato, le crisi locali diventano rapidamente crisi globali, con enormi ripercussioni economiche, sociali e geopolitiche e con conseguenti nuove priorità in termini di politica interna dei Paesi. Si potrebbe assistere a una de-globalizzazione dell'economia con conseguente *reshoring* della catena di approvvigionamento.
L'instabilità geopolitica espone i Paesi a nuovi rischi legati ad attacchi a infrastrutture strategiche oppure a infrastrutture digitali (reti di comunicazione, centrali di dati o sistemi chiave per i governi). Quando tali infrastrutture vengono danneggiate si hanno grandi ripercussioni in termini economici, nonché potenziali impatti in termini reputazionali.

Trend: *Increasing*

Rischi impattati:
- Strategici
- Operativi

SBU impattate:
- Servizi Assicurativi
- Pagamenti e Mobile
- Servizi finanziari

Pilastri e temi rilevanti impattati:

Lavorare con integrità e trasparenza

Capitali impattati:

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:
- Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato
- Aumento del costo delle materie prime e difficoltà di approvvigionamento (es. petrolio, gas)
- Sospensione delle attività di *business* in aree interessate da conflitti (es. interruzione delle spedizioni internazionali) e/o limitazioni alle relazioni commerciali internazionali (es. divieti previsti dalla normativa *Trade Compliance*)
- Modifiche sostanziali della domanda aggregata del mercato dovute a una possibile inflazione dei prezzi rendono meno redditizie le attività previste nel piano strategico dell'azienda
- Scarsa liquidità aziendale a causa della difficoltà di richiedere linee di credito o a causa di impossibilità di incassare crediti preesistenti

OPPORTUNITÀ:
- Accelerazione della transizione energetica

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Poste Italiane svolge un monitoraggio continuativo del quadro politico, sociale e macroeconomico e su aspetti normativi con potenziali impatti sul *business*, al fine di individuare e prioritizzare le azioni di risposta da intraprendere sulla base dei diversi scenari macroeconomici e di proiezione geopolitici.

In particolare, nell'ambito del processo di *Compliance* Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione, anche con riferimento alla normativa applicabile ai rapporti commerciali internazionali.

Inoltre, Poste Italiane svolge verifiche sulle controparti al fine di valutarne i requisiti legali, tecnico-professionali, la stabilità finanziaria e identificare le variabili con impatto su ricavi e costi, anche in considerazione degli scenari geopolitici.

EVOLUZIONE DELLA SANITÀ E DEL *WELL-BEING*

Crescente aumento della richiesta di servizi sanitari personalizzati dovuta alla crescente attenzione verso forme di protezione e tutela della salute.

PRINCIPALI *TREND*

A seguito della crisi sanitaria da Covid-19 si è assistito ad una crescita costante dell'attenzione verso forme di protezione e tutela della salute in cui la previdenza e il miglioramento della qualità della vita rivestono un ruolo fondamentale, con una conseguente maggiore richiesta di servizi sanitari personalizzati. L'aumento dell'aspettativa di vita è, però, accompagnato da una maggiore incidenza delle patologie croniche che hanno sostituito quelle infettive.

Tuttavia, in Italia, la presenza della previdenza sanitaria privata è ancora limitata rispetto ad altri Paesi, mentre i costi del sistema sanitario pubblico stanno aumentando a un ritmo più rapido rispetto alla spesa complessiva. Si sta osservando un progressivo movimento verso un sistema in cui i cittadini integrano il servizio previdenziale e sanitario pubblico con polizze assicurative private al fine di garantirsi un livello di assistenza adeguato alle proprie esigenze, con il rischio, in costante aumento, di sottoassicurazione delle fasce più deboli della popolazione che non possono permettersi tali servizi.

In tale contesto, l'attività assicurativa svolta dal Gruppo Poste Italiane attraverso il Gruppo assicurativo Poste Vita può ricoprire un ruolo fondamentale, in quanto l'azienda attraverso l'offerta di soluzioni di protezione flessibili e modulari basati sull'identificazione dei bisogni lungo l'arco della vita dei propri clienti si pone l'obiettivo di espandere il proprio *market share* in un settore, quello delle assicurazioni sanitarie, in costante crescita e con una competitività sempre più elevata. Inoltre, per il Gruppo Assicurativo Poste Vita, risulta fondamentale allinearsi agli obiettivi aziendali, e quindi definire e commercializzare i propri prodotti perseguendo gli obiettivi di valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e di inclusività attraverso la facilitazione dell'accessibilità economica.

Infine, il Gruppo Poste Italiane considerando la salute e il benessere dei dipendenti elemento prioritario della propria strategia di gestione delle risorse umane, considera, alla luce del contesto descritto, il rischio di aumento dei costi legati alla crescente necessità di cure per le proprie persone che non possono fare affidamento sul servizio sanitario pubblico

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:

- Inadeguatezza dei prodotti assicurativi offerti rispetto alla crescente domanda dei consumatori di un'assistenza sanitaria che sia definita sulla base delle esigenze specifiche che si manifestano nei diversi periodi della vita
- Incapacità di mantenere attrattività in un mercato, come quello delle polizze sanitarie in costante crescita e competitività
- Sottovalutazione dei *trend* che interessano la popolazione e mancata considerazione della maggiore incidenza dei fattori associati all'incidenza delle malattie croniche
- Aumento dei costi del personale legati all'assistenza sanitaria
- Incapacità di offrire ai dipendenti adeguati presidi di assistenza sanitaria
- Incapacità di allinearsi agli obiettivi di Gruppo di sostegno e supporto ai territori e inclusione delle fasce deboli della popolazione

OPPORTUNITÀ:

- Opportunità di crescita sfruttando le potenzialità di un mercato in forte evoluzione e l'aumento della domanda di cure sanitarie
- Opportunità di garantire l'accessibilità della tutela anche alle fasce più deboli della popolazione contribuendo allo sviluppo sostenibile

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management*, il Gruppo Assicurativo Poste Vita si impegna a contribuire alla protezione della comunità e allo sviluppo sostenibile della società. Il Gruppo Poste Italiane si impegna, infatti, a definire e commercializzare i propri prodotti tenendo conto degli obiettivi aziendali, ma anche della valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e dell'inclusività economica. Durante la fase di sviluppo dell'offerta, il Gruppo si dedica all'inclusione di categorie sociali più vulnerabili, come i giovani, gli anziani e le persone con patologie particolari. Inoltre, nelle coperture di rischio, come le polizze temporanee in caso di morte o le polizze per la salute, che svolgono un ruolo sociale cruciale, il Gruppo cerca di ampliare il numero potenziale di assicurati adottando criteri di sottoscrizione inclusivi. Un esempio tangibile di questo impegno è Poste Assicura, che si dedica a colmare il divario assicurativo fornendo coperture a collettività di imprese e loro dipendenti in maniera omogenea, in linea con la responsabilità sociale dell'Azienda.

Al fine di rispondere in maniera adeguata alle aspettative dei consumatori il Gruppo monitora le proprie iniziative e i prodotti e servizi offerti promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità di riferimento ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti. Poste Italiane si avvale di principi di serietà, affidabilità ed elasticità, nel fornire offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, anche in base ad esigenze specifiche. In tal senso, "Poste Vivere Protetti" rappresenta una tra le offerte assicurative offerta da Poste Assicura in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione e assistenza.

Relativamente alle proprie persone, Poste Italiane si impegna nella promozione di attività che puntano al miglioramento del benessere e della salute dei suoi dipendenti anche attraverso iniziative di prevenzione. In merito a quest'ultimo aspetto Poste Italiane ha realizzato, in collaborazione con la Fondazione Veronesi, un ciclo di incontri divulgativi rivolti ai dipendenti e ai loro familiari su tematiche legate all'etica, agli stili di vita salutari e alla divulgazione scientifica con contenuti proposti in chiave intergenerazionale. Infine, il Gruppo assicura l'assistenza sanitaria dei propri dipendenti anche grazie alle attività di Poste Centro Medico, il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei lavoratori di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il supporto in ambito medico dei dipendenti attraverso l'offerta di servizi di cura e di prevenzione sanitaria.

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Trend: *Increasing* **Rischi impattati**: • Strategici • Reputazionali **SBU impattate**: • Servizi Assicurativi • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione **Pilastri e temi rilevanti impattati**: VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE *Welfare* e benessere del personale; Salute e sicurezza sul lavoro. *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience; Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy.* **Capitali impattati**: FINANZIARIO UMANO SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Conseguenze avverse per i dipendenti, i consumatori e l'ambiente dovute all'incidenza delle tecnologie basate sull'intelligenza artificiale.

PRINCIPALI *TREND*

L'intelligenza artificiale (IA) sta assumendo un ruolo sempre più rilevante in diversi ambiti della società moderna e rappresenta ad oggi un elemento chiave alla base della trasformazione delle aziende in diversi settori. Il numero medio di funzionalità IA utilizzate dalle aziende è raddoppiato negli ultimi tre anni. Queste funzionalità comprendono principalmente la generazione di testo in linguaggio naturale, la visione artificiale e le tecnologie di ottimizzazione delle operazioni.

Contestualmente, gli investimenti nell'IA sono aumentati notevolmente nel corso del tempo e si prevede che cresceranno in modo esponenziale nel futuro.

Con riferimento agli impatti di tale tendenza sulle aree di operatività di Poste Italiane, la modernizzazione dei servizi postali tramite l'IA sta rivoluzionando i processi di smistamento, consegna e tracciamento, rendendoli più efficienti, precisi ed economici. Nell'ambito finanziario, l'IA offre nuove opportunità nella gestione della sicurezza delle transazioni e nell'analisi dei dati finanziari, facilitando anche l'individuazione di modelli sospetti e comportamenti anomali, riducendo così la diffusione di frodi e comportamenti illeciti. Infine, l'utilizzo dell'IA nell'assistenza clienti nell'ambito delle diverse unità di *business* del Gruppo (Servizi assicurativi, Servizi finanziari, Corrispondenza pacchi e distribuzione e Pagamenti e mobile) consente di comprendere e, in molti casi, anticipare le richieste e le esigenze dei consumatori, migliorando la relazione tra consumatore e azienda.

Tuttavia, in questo contesto, è altrettanto fondamentale considerare le conseguenze negative e le implicazioni etiche associate all'IA e al suo rapido sviluppo. Queste includono il rischio di aumento della disoccupazione, i rischi per la *privacy* degli utenti e rischi reputazionali associati alle incomprensioni causate dall'utilizzo di assistenti digitali.

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

IMPATTI NEGATIVI:

- Aumento del tasso di disoccupazione a causa della sostituzione di attività lavorative svolte dai dipendenti del Gruppo Poste Italiane con strumenti di intelligenza artificiale con conseguente impatto reputazionale sull'azienda
- Rischio strategico di un uso inadeguato dei big data e dell'IA e aumento delle violazioni della *privacy*
- Crescita della regolazione in ambito e conseguente aumento della *compliance pressure*
- Assenza da parte dell'Assistente Digitale Poste dell'empatia necessaria per comprendere le emozioni, il tono o le intenzioni del consumatore impattando negativamente sulla fiducia, sulla soddisfazione e sulla fedeltà dei clienti
- Aumento della vulnerabilità legata ad interruzioni o guasti tecnologici, con possibili impatti negativi sulle operazioni quotidiane

OPPORTUNITÀ:

- Riduzione dei tempi di attesa per la risoluzione di problematiche della clientela grazie all'utilizzo dell'assistente digitale
- Possibilità di assistenza proattiva ai clienti grazie all'analisi e interpretazione dei dati e delle operazioni che vengono effettuate
- Efficientamento delle attività di smistamento e consegna grazie all'impiego di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due *driver* centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni innovative, anche attraverso l'adozione di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale nei propri processi, prodotti e servizi, sapendo comunque gestire i rischi associati a tali tecnologie dirompenti.

Al fine di gestire l'impatto potenziale sull'occupazione derivante dall'automazione dei processi, Poste Italiane utilizza pratiche di People Analytics, anche conosciute come HR *Talent* o *workforce analytics*. Queste pratiche coinvolgono la raccolta e l'analisi dei dati relativi alle risorse umane, utilizzando statistiche e altre tecniche di analisi dei dati. Ciò consente una pianificazione strategica della forza lavoro, combinando le esigenze delle diverse linee di *business* con le opportune strategie di gestione. Attraverso questi strumenti e, in particolare, attraverso il programma di "*Insourcing* e Reimpiego", il Gruppo riesce ad individuare le risorse che non sono più necessarie a seguito dell'intervento dell'IA e a ricollocarle in altri settori produttivi, garantendo che acquisiscano le competenze richieste per i nuovi ruoli.

Sono altresì in continua evoluzione e sviluppo le soluzioni di Intelligenza Artificiale adottate dal Gruppo nell'ambito dell'assistenza clienti: il sistema di assistenza sviluppato utilizza un approccio i cui l'IA rappresenta un supporto sia per i clienti sia per i dipendenti impiegati nel servizio.

Gli operatori IA (ex operatori del *call center* che hanno acquisito nuove *skills*) lavorano quotidianamente per migliorare la comprensione delle richieste future e delle intenzioni dei clienti, colmando eventuali lacune legate ad episodi di incomprensione. Inoltre, grazie agli investimenti continui realizzati dal Gruppo, l'Assistente Digitale è in grado di fornire assistenza proattiva, basata sull'analisi rapida e l'interpretazione dei dati e delle operazioni effettuate dai clienti su diversi canali. In questi casi, l'Assistente Digitale si attiva automaticamente e suggerisce soluzioni ai problemi prima ancora che siano segnalati. Inoltre, il Gruppo Poste Italiane, in ottica di continuo miglioramento, ha implementato un sistema di raccolta feedback, per permettere ai consumatori di esprimere le proprie opinioni in merito al funzionamento dell'Assistente Digitale, al fine di individuare eventuali problematiche riscontrate nelle interazioni con lo stesso.

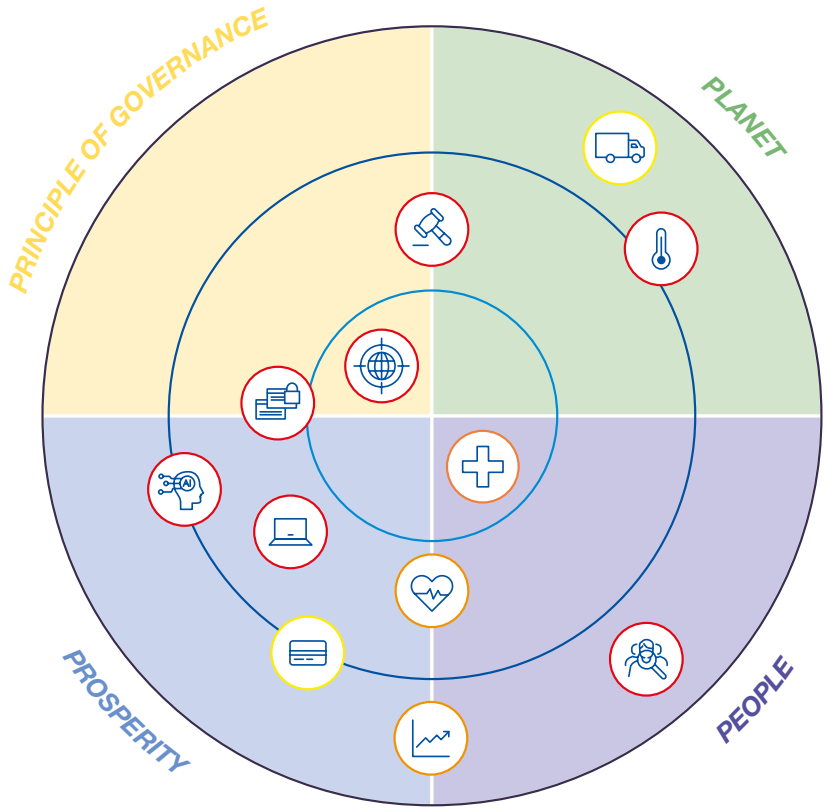
L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo. Per tale motivo Poste Italiane si impegna a monitorare costantemente le normative nazionali ed europee relative all'utilizzo dei dati e all'Intelligenza artificiale, adottando tempestivamente tutte le misure necessarie per garantirne il rispetto.

(prosegue >)

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Trend: *Increasing* **Rischi impattati**: • Strategici • Operativi • *Compliance* • Reputazionali **SBU impattate**: • Servizi Assicurativi • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione **Pilastri e temi rilevanti impattati**: VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Formazione e sviluppo del personale; Innovazione; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi. VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio *CUSTOMER EXPERIENCE* Qualità e *Customer experience*; *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy.* **Capitali impattati**: FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE		In relazione ai rischi di *Privacy*, Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli *stakeholder*, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento. Durante il corso degli anni l'Azienda ha attribuito una grande importanza al tema della protezione dei dati personali, andando costantemente a potenziare il proprio sistema normativo aziendale e garantendo la piena *compliance* alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del General Data Protection Regulation (GDPR). Dal punto di vista organizzativo, oltre all'individuazione dei ruoli e responsabilità richiesti dalla normativa, il Centro Servizi *Privacy* di Poste Italiane è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi.

Pagina volutamente lasciata in bianco

Di seguito sono rappresentati i rischi emergenti che presentano potenziali impatti sul *business* di Poste Italiane, suddivisi in coerenza con le *common metrics* definite dal WEF in relazione al raggiungimento degli SDGs, con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi (*now*, *near future*, *distant future*), nonché in funzione della pervasività potenziale dell'impatto di tali effetti rispetto alle singole SBU (alto, medio-alto e medio-basso).



Legenda orizzonte temporale

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

Legenda impatto

Alto — Medio-Alto — Medio-Basso

Modifica delle scelte di acquisto e di investimento dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico

Pilastri >

Capitali >

Evoluzione della regolamentazione

Pilastri >

Capitali >

Intelligenza artificiale e automazione dei processi

Pilastri >

Capitali >

Innovazioni tecnologiche

Pilastri >

Capitali >

Cyber risk

Pilastri >

Capitali >

Climate change

Pilastri >

Capitali >

Pandemia e malattie infettive

Pilastri >

Capitali >

Cambiamenti demografici e sociali

Pilastri >

Capitali >

Evoluzione della sanità e del *well-being*

Pilastri >

Capitali >

Evoluzione del sistema dei pagamenti

Pilastri >

Capitali >

Rivoluzione della mobilità

Pilastri >

Capitali >

Instabilità geopolitica

Pilastri >

Capitali >

Principle of Governance

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

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

Prosperity

Ruolo dell'azienda nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

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

Planet

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

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

People

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

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

7. Creazione di valore

IN QUESTO CAPITOLO:

- *Performance* del titolo di Poste Italiane
- Impatti derivanti dai conflitti in corso
- Andamento economico del Gruppo
  - *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
  - *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
  - *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
  - *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile
- Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo
- *Capital Management Framework* del Gruppo
- Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo
- Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta
- Il valore ESG
- Integrità e trasparenza
- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- Valore al territorio
- Transizione *green*
- *Customer Experience*
- Innovazione
- Finanza sostenibile
- Tavole degli indicatori

7.1 *Performance* del titolo di Poste Italiane

+29%

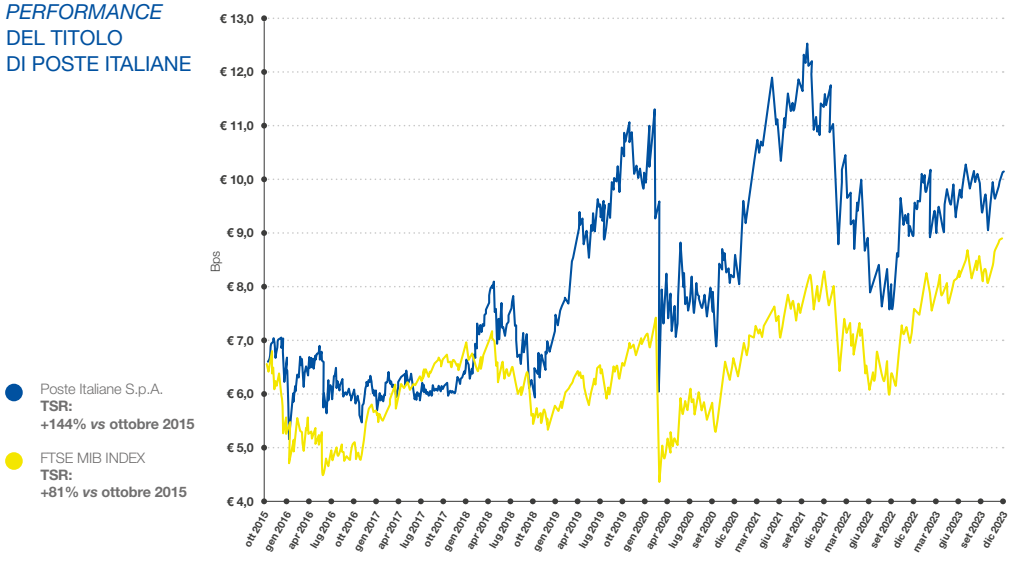
Performance TSR vs mediana FTSE MIB 2021/2023

Il valore del titolo Poste Italiane nel 2023 ha registrato un incremento del 11,30% passando da 9,232 euro di inizio anno a 10,275 euro a fine dicembre 2023.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 dicembre 2023 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 52,2%, (l'indice *FTSEMIB* ha registrato un incremento del 34,1% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR[118]) del 144% mentre il principale indice di Borsa Italiana ha registrato un incremento del 81%.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

PERFORMANCE DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE



Poste Italiane S.p.A.
TSR:
+144% *vs* ottobre 2015

FTSE MIB INDEX
TSR:
+81% *vs* ottobre 2015

Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso dell'anno rispetto agli esercizi precedenti.

118. Total Shareholder Return.

KPI del Titolo	FY 2023	FY 2022	FY 2021	FY 2020
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	10,275	9,126	11,540	8,320
Prezzo minimo del periodo (€)	9,012	7,658	8,076	6,144
	17/03/2023	29/09/2022	29/01/2021	12/03/2020
Prezzo massimo del periodo (€)	10,41	11,940	12,675	11,510
	28/07/2023	03/02/2022	26/10/2021	19/02/2020
Prezzo medio del periodo (€)	9,826	9,373	10,996	8,364
Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	13.362	11.920	15.072	10.867
TSR del periodo (%)	20,52	(15,42)	44,83	(13,03)
Utile per azione (€)	1,48	1,21	1,21	0,93
Dividendo per azione (€)	0,800	0,650	0,590	0,486
Dividend Yield (%)(*)	7,8	7,1	5,1	5,8

(*) Fonte: Bloomberg.
* Calcolato come rapporto tra Dividendo Per Azione (DPS) e prezzo del titolo alla data di chiusura del periodo.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 6 novembre 2023, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2023, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2023, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. A tal fine, la Società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433-*bis* del Codice Civile, dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione. L'acconto pari a 0,237 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023, con "data stacco" della cedola n. 13 coincidente con il 20 novembre 2023 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) il 21 novembre 2023.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 6 novembre 2023, pari a 1.295.434.202, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 307 milioni di euro.

7.2 Impatti derivanti dai conflitti in corso

Il 2023 è stato caratterizzato dal proseguimento del conflitto tra Russia e Ucraina.

A seguito delle raccomandazioni emanate dall'ESMA e dalla CONSOB nel corso del 2022[119] e in coerenza con le chiusure contabili precedenti, si riporta di seguito un aggiornamento al 31 dicembre 2023 dei principali effetti sul Gruppo della crisi in Ucraina; per una ricognizione completa si rimanda inoltre a quanto riportato nel capitolo 3 Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio, della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

Con riferimento agli impatti sul *business* del conflitto in corso, si evidenzia che l'ambito di operatività del Gruppo è principalmente domestico e lo stesso intrattiene limitati rapporti commerciali con i Paesi coinvolti nel conflitto; pertanto, il Gruppo non ha registrato impatti significativi sui propri *business* o ripercussioni rilevanti sulla redditività, né tantomeno timori sulla compromissione della continuità aziendale.

119. Public statement ESMA32-63-1277 "*Implications of Russia's invasion of Ukraine on half-yearly financial reports*" del 13 maggio 2022, *Public statement* ESMA32-63-1320 "*European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports*" del 28 ottobre 2022 e Richiamo di attenzione CONSOB n. 3/22 "Conflitto in Ucraina – Richiamo di attenzione degli emittenti vigilati sull'informativa finanziaria e sugli adempimenti connessi al rispetto delle misure restrittive adottate dall'Unione europea nei confronti della Russia" del 19 maggio 2022.

Il contesto macroeconomico nel corso del 2023, in particolare, è stato caratterizzato da una combinazione di fattori che hanno comportato un rallentamento diffuso della crescita economica. In particolare, si evidenzia una dinamica inflazionistica che seppur decrescente, è proseguita nel corso dell'anno, generando la crescita dei prezzi principalmente delle materie prime e delle spese di trasporto, nonché il proseguimento di interventi di normalizzazione della politica monetaria da parte delle principali banche centrali mondiali, che hanno rivisto al rialzo i tassi di interesse di riferimento per la gran parte dell'anno, al fine di arginare il surriscaldamento dell'economia.

Con specifico riferimento alle quotazioni di gas ed elettricità, le stesse hanno subito nel corso del 2023 una significativa riduzione rispetto al 2022, a seguito di un graduale ribilanciamento del mercato internazionale del gas dopo il taglio delle forniture russe via tubo all'Europa, oltre ad altri fattori quali l'aumento rispetto al 2022 della produzione da fonti rinnovabili in Europa e della produzione nucleare francese. Anche la volatilità dei prezzi di gas ed energia elettrica è diminuita, pur essendo alimentata anche dalle nuove tensioni geopolitiche nel quadrante mediorientale, che comunque hanno avuto impatti molto più limitati rispetto alla crisi russo-ucraina. In questo scenario in graduale miglioramento il Gruppo ha avviato con successo nel 2023 la vendita di luce e gas al mercato *retail*, mantenendo sotto controllo i rischi. Peraltro, nelle politiche di approvvigionamento del gas, il Gruppo ha selezionato nel 2022 fornitori con minima esposizione al gas importato dal territorio russo, al fine di minimizzare il rischio geopolitico, ed ha allargato nel corso del 2023 il proprio *panel* di fornitori per massimizzare diversificazione e competitività.

Nello scenario descritto, le *performance* registrate nel periodo dal Gruppo risultano solide e superiori alle attese con un risultato operativo che, con 2,62 miliardi di euro, ha raggiunto un livello *record* nella storia del Gruppo.

La solidità finanziaria e la liquidità del Gruppo hanno consentito inoltre di finanziare investimenti per circa 845 milioni di euro nel 2023, di pagare agli azionisti 570 milioni di euro come saldo del dividendo 2022 e 307 milioni di euro come acconto del dividendo 2023, di accelerare la crescita del Gruppo tramite investimenti in società strategiche per lo sviluppo del *business*, di finanziare con fondi propri, in esecuzione della delibera assembleare dell'8 maggio 2023, operazioni di *buyback* per 34 milioni di euro (per quest'ultime si veda quanto riportato nel capitolo 3 – Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio – della sezione "I bilanci di Poste Italiane").

Si evidenzia infine che l'inasprirsi, a partire dal mese di ottobre 2023, del conflitto israelo-palestinese nonostante abbia accentuato la volatilità dei mercati finanziari non ha comportato ripercussioni sul *business* del Gruppo durante l'esercizio 2023 essendo l'operatività dello stesso principalmente domestica ed essendo marginali le esposizioni verso i paesi coinvolti nel conflitto.

7.3 Andamento economico del Gruppo

IN QUESTO CAPITOLO:

– *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
– *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
– *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
– *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

Ricavi
11,99 €mld
(+5,4% a/a)

EBIT
2,62 €mld
(+9,4% a/a)

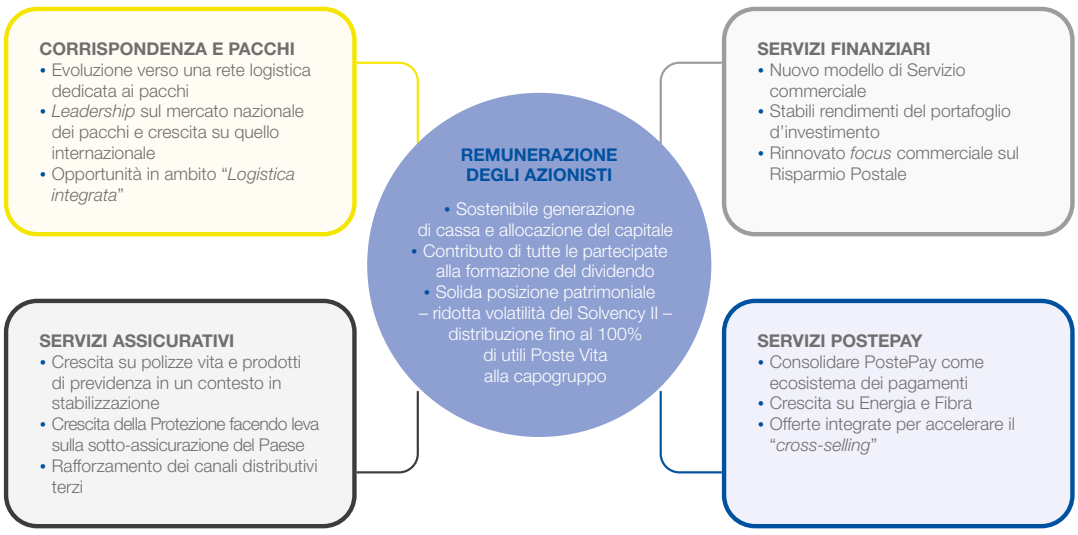
Utile Netto
1,93 €mld
(+22,1% a/a)

Lo scenario di confronto del 2022 è stato pro-formato secondo il nuovo principio contabile IFRS 17.

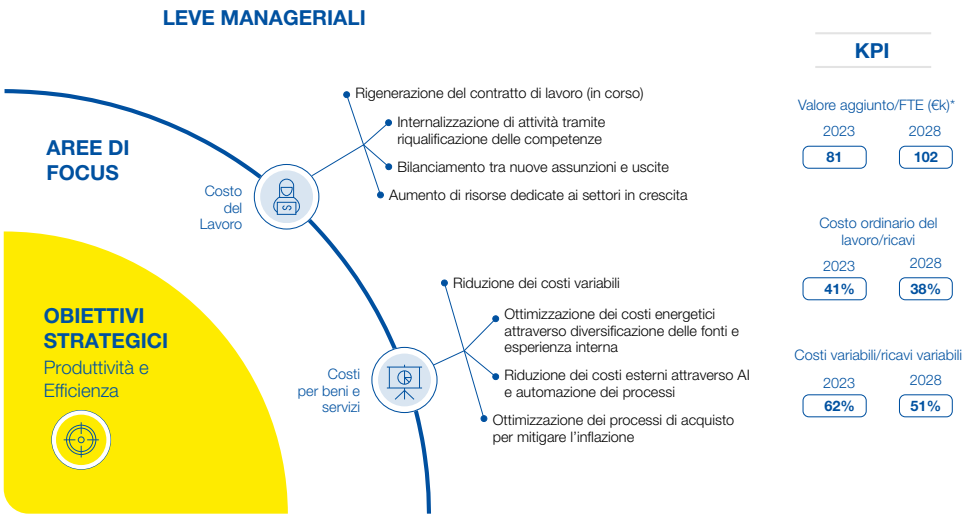
Le *performance* del Gruppo del 2023 risultano solide e in crescita rispetto al 2022 con un valore dell'EBIT (2.620 milioni di euro, +9,4% a/a) record nella storia del Gruppo. Tali risultati confermano l'efficacia degli indirizzi strategici definiti dal *management* e della loro *execution*, nonché la resilienza dimostrata dal Gruppo, che beneficia di una struttura di *business* diversificata e che ha continuato ad operare e crescere in uno scenario economico incerto.

In data 20 marzo 2024 è stato presentato alla comunità finanziaria il nuovo piano strategico del Gruppo 2024-2028 che ha delineato le strategie future declinandole sulle varie *Strategic Business Unit* (SBU). Inoltre, con il nuovo piano strategico la SBU Pagamenti e Mobile è stata ridenominata in Servizi Postepay.

Di seguito vengono rappresentate, in maniera sintetica, le linee evolutive delle 4 *Strategic Business Units* nell'arco del nuovo piano. Nelle successive sezioni dedicate alle rispettive SBU sono esplicitati i corrispondenti obiettivi della strategia e i principali *driver* e KPI.



La crescita dei *business* sarà inoltre supportata dall'attenta disciplina sui costi (costo del lavoro e costi per beni e servizi), che porrà le basi sui *driver* e KPI target rappresentati di seguito.



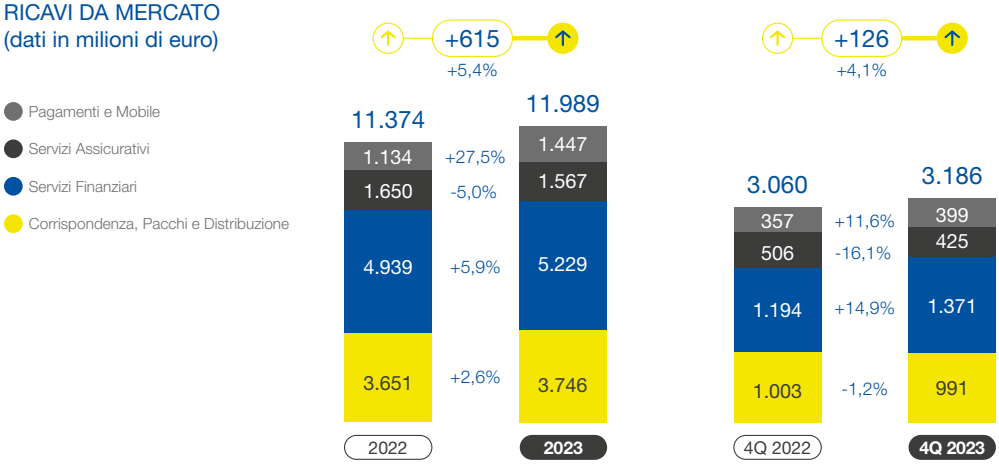
* Ricavi di Gruppo al netto dei costi di produzione rapportati al numero di risorse impiegate (in Full Time Equivalent).

Nel corso del 2023, al fine di fornire una lettura del nuovo *business* dell'energia, più coerente alla vista utilizzata da parte del *management,* non essendo il Gruppo produttore di energia, è stata adottata una rappresentazione a ricavi netti. Conseguentemente, alcuni valori esposti nel prosieguo del documento (inclusi i rispettivi valori comparativi), riflettono una riclassifica gestionale rispetto ai dati contabili: nello specifico, i ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas. Per il prospetto di riconciliazione dei valori gestionali con i valori contabili si rinvia agli schemi di conto economico riclassificato riportati nel paragrafo "Altre Informazioni" della presente Relazione sulla gestione.

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi*	11.989	11.374	+615	+5,4%	3.186	3.060	+126	+4,1%
Costi totali*	9.369	8.978	+390	+4,3%	2.671	2.738	(67)	-2,5%
EBIT	2.620	2.396	+225	+9,4%	515	322	+193	+59,9%
EBIT *Margin* %	21,9%	21,1%			16,2%	10,5%		
UTILE NETTO	**1.933**	**1.583**	**+350**	**+22,1%**	**411**	**144**	**+267**	**+185,4%**
Utile netto per azione	1,48	1,21	+0,27	+22,2%	0,31	0,11	+0,21	+188,1%
CAPEX	845	810	+35	+4,3%	453	401	+51	+12,8%
% sui ricavi	7,0%	7,1%			14,2%	13,1%		

* Le voci includono la riclassifica gestionale dei costi del *business* dell'energia.

RICAVI DA MERCATO (dati in milioni di euro)



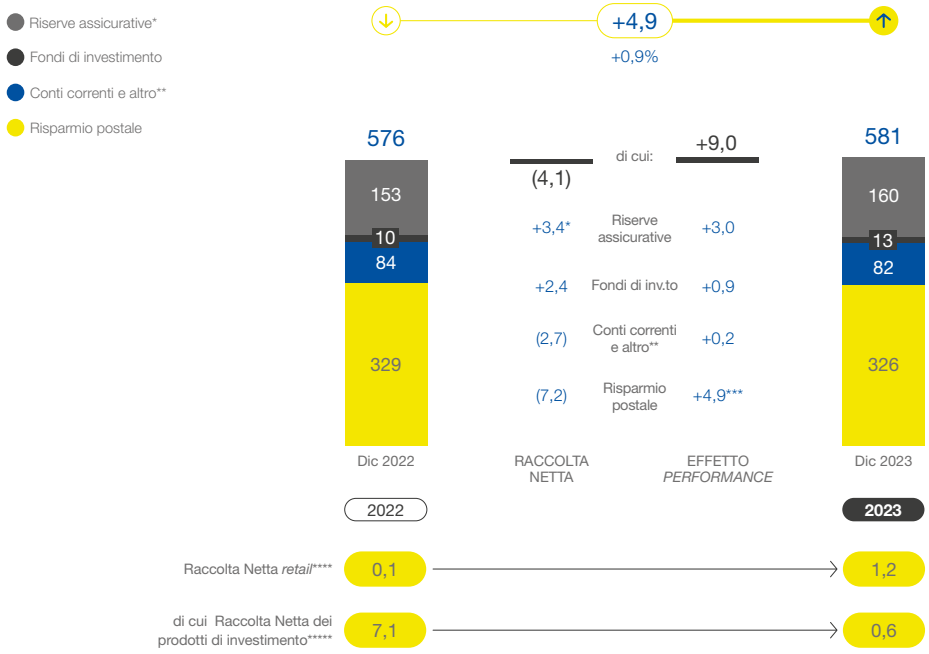
I ricavi del Gruppo[120] ammontano a 11,99 miliardi di euro, segnando una crescita di 615 milioni di euro rispetto al 2022 (+5,4%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+312 milioni di euro pari a +27,5%), Servizi Finanziari (+290 milioni di euro pari a +5,9%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+95 milioni di euro pari a +2,6%). La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi registra ricavi in flessione rispetto al 2022 di 83 milioni di euro (-5%). La crescita disorganica dei ricavi del 2023, ovvero senza considerare il contributo incrementale delle società del Gruppo di nuova acquisizione[121], è pari complessivamente a 245 milioni di euro (+2,2% rispetto al 2022).

Il quarto trimestre 2023 evidenzia ricavi in crescita di 126 milioni di euro (+4,1%) rispetto al 2022 riconducibile alle *performance* positive delle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+178 milioni di euro; +14,9%) e Pagamenti e Mobile (+42 milioni di euro; +11,6%), solo parzialmente mitigate dall'andamento delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (-82 milioni di euro pari a -16,1%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-12 milioni di euro pari a -1,2%).

120. I ricavi contabili del Gruppo ammontano a 12.128 milioni di euro nel 2023 (3.251 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023) e 11.386 milioni di euro nel 2022 (3.071 milioni di euro nel 2022).
121. M&A 2022: Plurima (aprile), LIS (settembre), Agile e Sourcesense (ottobre); M&A 2023: Net Insurance (aprile).

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE (dati in miliardi di euro)

Il valore delle masse gestite e amministrate del comparto assicurativo, a partire dall'esercizio 2023 tiene conto dell'indicatore "Riserve Assicurative"[122] del comparto Vita (secondo i principi di elaborazione *local* del bilancio di Poste Vita S.p.A.); anche lo *stock* delle masse gestite e amministrate al 31 dicembre 2022 è stato riadeguato secondo tale nuova misura.



* I valori non includono la linea protezione del *business* Vita.
** Include il valore dei conti correnti e del risparmio amministrato. I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.
*** Comprende la capitalizzazione degli interessi.
**** Include raccolta netta su: Risparmio Postale, Fondi di Investimento, Moneyfarm, Comparto Assicurativo, Conti Correnti e Risparmio Amministrato.
***** Include raccolta netta su: Fondi di Investimento, Moneyfarm, Buoni Fruttiferi Postali, Comparto Assicurativo e Risparmio Amministrato.

581 € mld

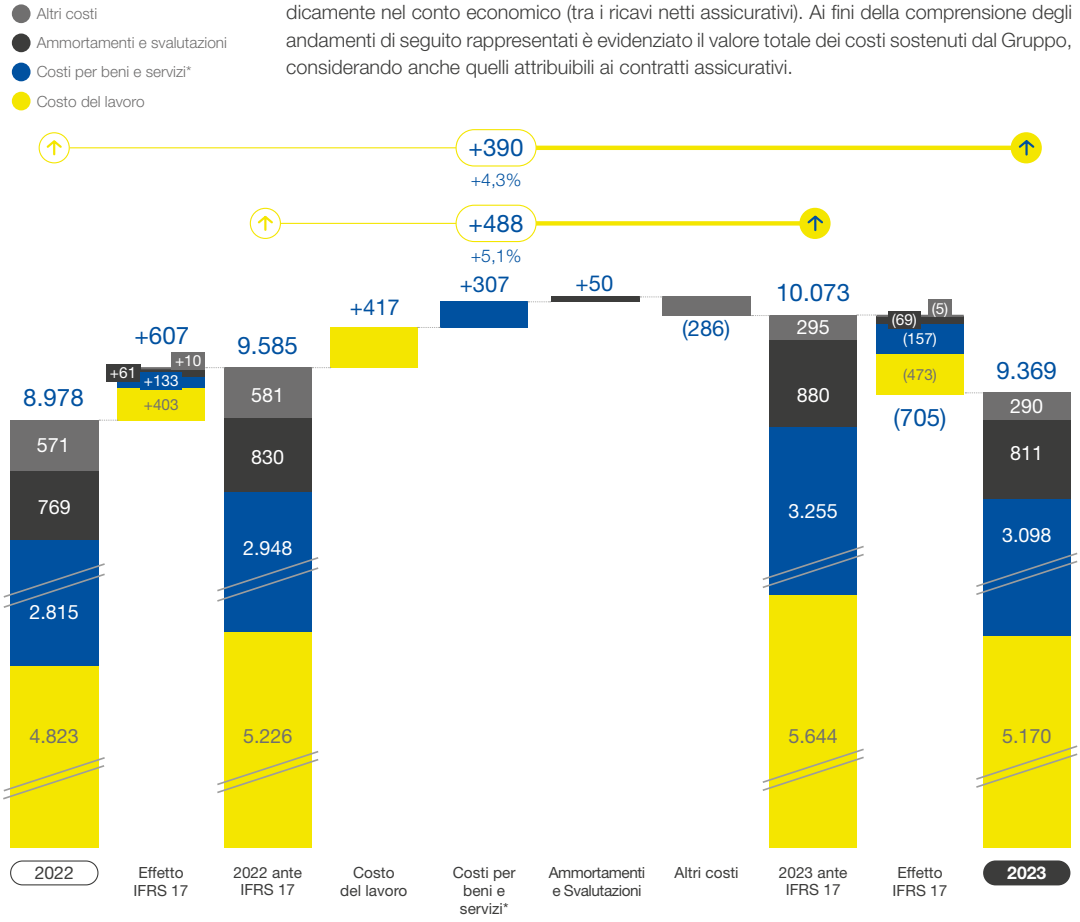
Masse gestite e amministrate

Nel corso del 2023 le **masse gestite e amministrate**, che ammontano a 581 miliardi di euro, sono aumentate dello 0,9% (+4,9 miliardi di euro) rispetto ai 576 miliardi di euro del 31 dicembre 2022, per l'effetto *performance* positivo principalmente sul Risparmio Postale (+4,9 miliardi di euro) e sulle Riserve Assicurative (+3 miliardi di euro), parzialmente compensati da una raccolta netta negativa sul Risparmio Postale e sui conti correnti. Si rileva inoltre una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (3,4 miliardi di euro) e sui Fondi comuni di investimento (2,4 miliardi di euro).

122. Rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati nonché dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. Le Riserve Tecniche sono calcolate, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008, analiticamente, contratto per contratto con riferimento al portafoglio emesso dalla Compagnia e in vigore alla data di valutazione (Riserve Matematiche). La voce include inoltre le Riserve per somme da pagare e le Riserve Tecniche Diverse (riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni).

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi sostenuti dal Gruppo e direttamente attribuibili alle polizze assicurative, dal momento del collocamento delle stesse e fino all'estinzione, vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi). Ai fini della comprensione degli andamenti di seguito rappresentati è evidenziato il valore totale dei costi sostenuti dal Gruppo, considerando anche quelli attribuibili ai contratti assicurativi.



* La voce tiene conto della classifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

In coerenza con il principio contabile IFRS 17, i costi totali[123] si attestano a 9.369 milioni di euro in crescita rispetto ai 8.978 milioni di euro del 2022 (+390 milioni di euro), principalmente per l'aumento delle voci: costo del lavoro (+347 milioni di euro), costi per beni e servizi (+282 milioni di euro) e ammortamenti (+42 milioni di euro). L'ampliamento del perimetro societario del Gruppo del 2022 e del 2023 spiega una parte rilevante dell'aumento dei costi totali: +42 milioni di euro di costo del lavoro, +159 milioni di euro di costi per beni e servizi e +20 milioni di euro di ammortamenti (per complessivi 221 milioni di euro).

Il costo del lavoro si attesta a 5.170 milioni di euro e registra un incremento di 347 milioni di euro rispetto al 2022. Per maggiori approfondimenti si veda quanto riportato nel prosieguo del paragrafo.

I costi per beni e servizi registrano un incremento di 282 milioni di euro passando da 2.815 del 2022 a 3.098 del 2023. Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 307 milioni di euro passando da 2.948 milioni di euro del 2022 a 3.255

123. I costi operativi contabili, al lordo dei costi del *business* Energia portati a nettare i ricavi (materia prima e oneri di sistema), ammontano a 9.508 milioni di euro nel 2023 e a 8.991 milioni di euro nel 2022.

milioni di euro del 2023. Oltre che al sostenimento dei costi a supporto del *business*, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 159 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nel 2023 e allo scenario inflattivo (per 55 milioni di euro).

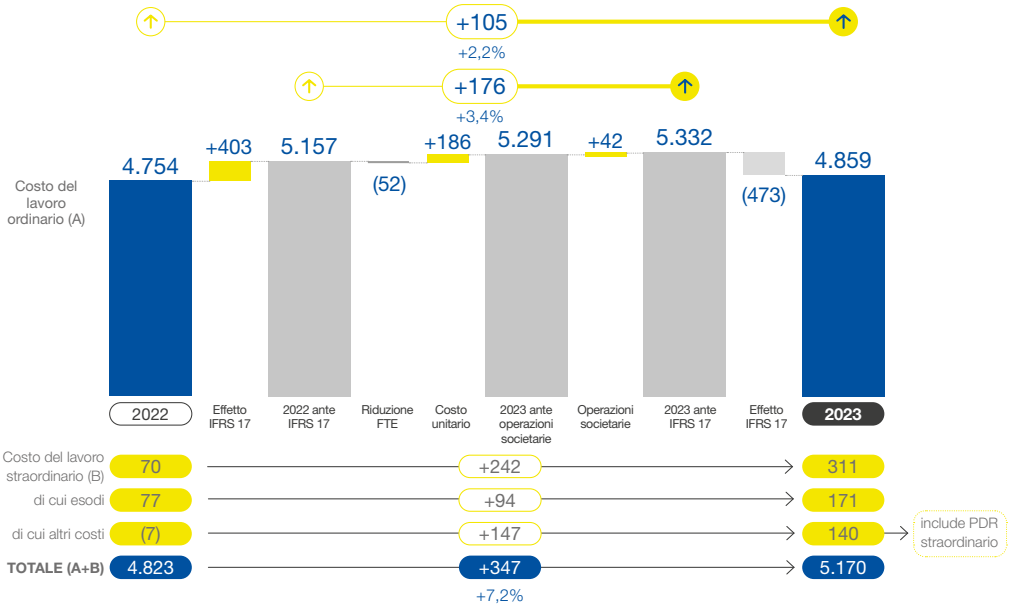
I costi per ammortamenti e svalutazioni aumentano di 42 milioni di euro (+5,4%) passando da 769 milioni di euro del 2022 a 811 milioni del 2023, per via dell'ampliamento del perimetro societario nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (principalmente per l'ampliamento della flotta in leasing della Capogruppo) e su immobili, impianti e macchinari.

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

COSTO DEL LAVORO (dati in milioni di euro)

Il costo del lavoro complessivo registra un incremento di 347 milioni di euro (+7,2%) rispetto al 2022, di cui +242 milioni di euro sul costo del lavoro straordinario e +105 milioni di euro sul costo del lavoro ordinario. Analizzando l'andamento del costo del lavoro rispetto al 2022, senza considerare gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 17, l'aumento complessivo si attesta a 417 milioni di euro (+8,0% rispetto al 2022). Il costo del lavoro ordinario, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS 17, registra un incremento di 176 milioni di euro (+3,4%) passando da 5.157 milioni di euro del 2022 a 5.332 milioni di euro del 2023. Tale variazione è legata all'aumento del costo unitario (+186 milioni di euro), all'effetto delle operazioni societarie (circa 700 FTE medi) effettuate nel corso del 2022 e del 2023 (+42 milioni di euro), parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico (circa -1.200 FTE medi). All'aumento del costo unitario concorrono: l'incremento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023, in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021, e l'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

La variazione del costo del lavoro straordinario rispetto al 2022 è pari a +242 milioni di euro e principalmente imputabile all'accantonamento al Fondo esodi per sostenere l'impegno di 3.900 uscite incentivate entro il 2025 (comunicazione alle OO.SS. del 22 dicembre 2023) e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario (circa 133 milioni di euro) erogato nel mese di novembre 2023 e riconosciuto al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti e mitigare gli effetti sul salario reale prodotti dal fenomeno inflattivo (Accordo sul Premio di Risultato per l'anno 2023 sottoscritto con le organizzazioni sindacali il 1° agosto 2023).

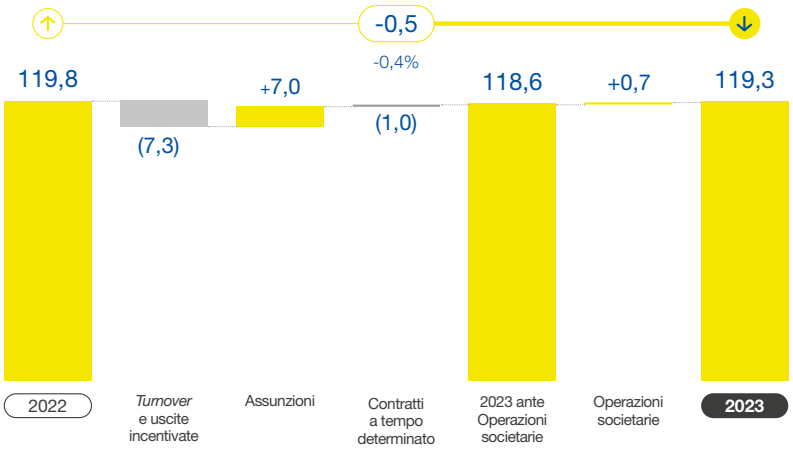


NUMERO DI RISORSE (*Full Time Equivalent* medi in migliaia)

ca.119 mila

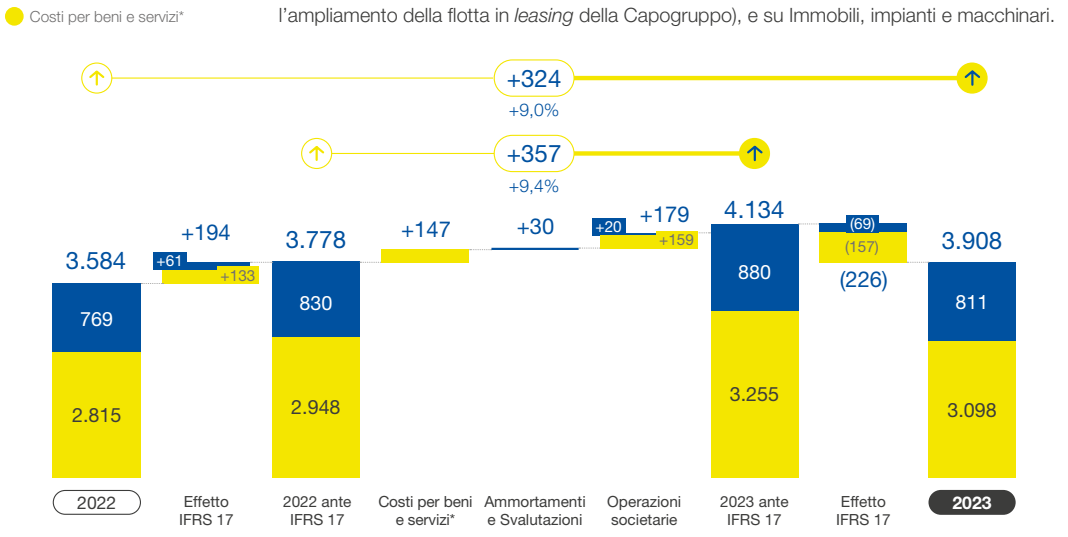
Persone impiegate mediamente nel 2023

Le risorse uscite dal Gruppo nel 2023, comprensive di esodi incentivati, sono 7,3 migliaia (FTE medi) a tempo indeterminato e 1 migliaio (FTE medi) a tempo determinato a fronte di nuovi ingressi pari a 7 migliaia (FTE medi). Alla variazione dell'organico del periodo ha contribuito, inoltre, l'ampliamento del perimetro del Gruppo avvenuto nel corso del 2022 con l'ingresso di Plurima, Agile, LIS e Sourcesense e del 2023 di Net Insurance (+0,7 migliaia FTE medi).



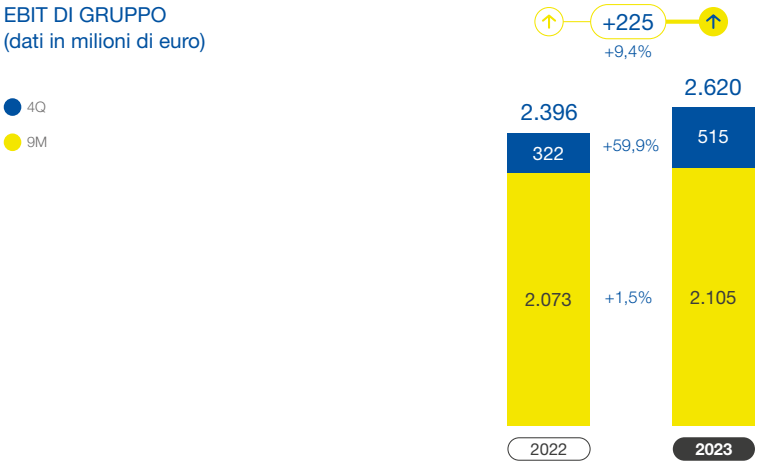
COSTI PER BENI E SERVIZI E AMMORTAMENTI (dati in milioni di euro)

Di seguito l'andamento dei costi per beni e servizi e degli ammortamenti rispetto al 2022 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione del principio IFRS 17. Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 307 milioni di euro passando da 2.948 del 2022 a 3.255 del 2023. Oltre che al sostenimento dei costi a supporto del *business*, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 159 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nel 2023 e allo scenario inflattivo internazionale (per 55 milioni di euro). Gli ammortamenti, al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 880 milioni di euro e registrano un incremento di 50 milioni di euro rispetto al 2022 per via dell'ampliamento del perimetro societario (+20 milioni di euro) nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (principalmente per l'ampliamento della flotta in *leasing* della Capogruppo), e su Immobili, impianti e macchinari.



* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

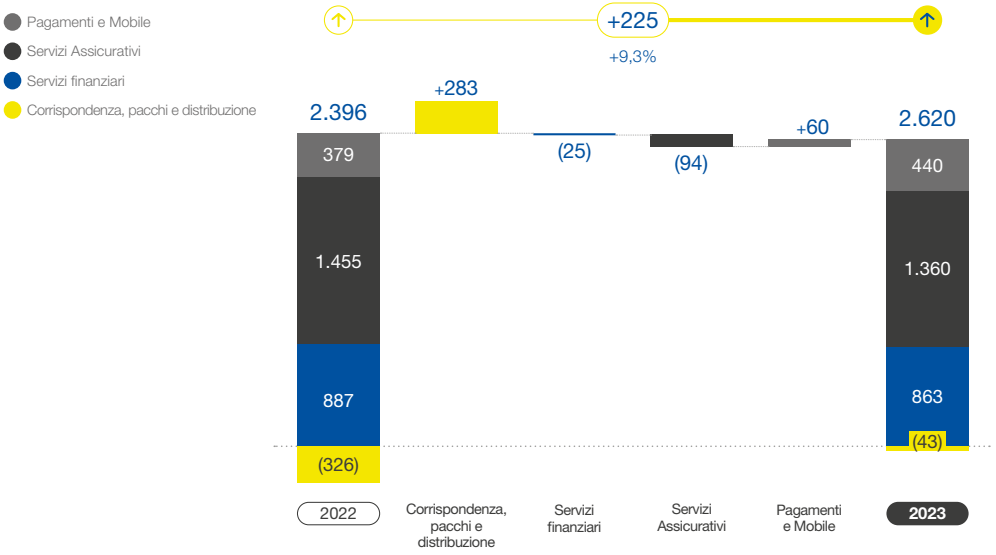
EBIT DI GRUPPO
(dati in milioni di euro)



Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta ad un livello record per il Gruppo a 2.620 milioni di euro e registra una crescita di 225 milioni di euro (+9,4%) rispetto allo scorso esercizio (2.396 milioni di euro). Si evidenzia che nell'anno 2023 la SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione raggiunge il sostanziale pareggio di bilancio con un anno di anticipo rispetto al Piano.

Di seguito la rappresentazione del contributo delle singole SBU al risultato operativo del periodo.

EBIT PER *STRATEGIC BUSINESS UNIT*
(dati in milioni di euro)

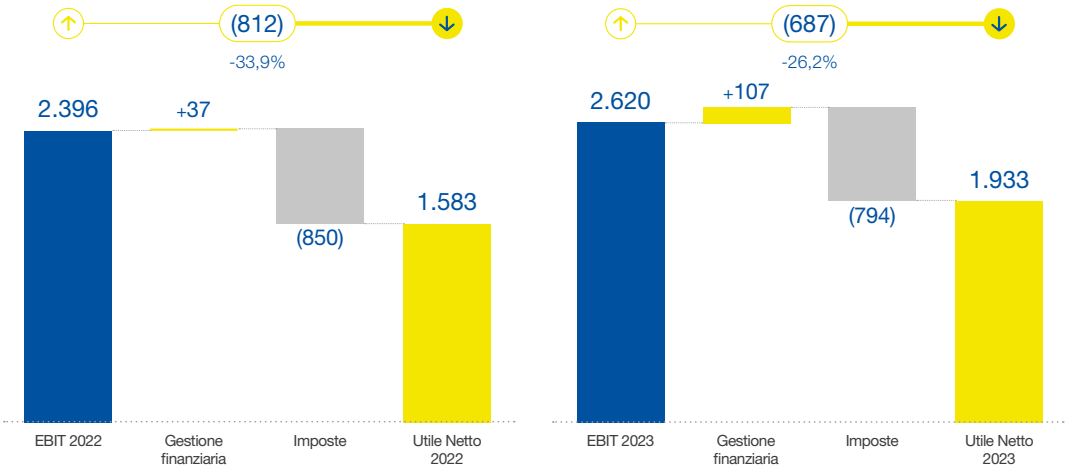


Nel 2023 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 2.620 milioni di euro e mostra una crescita di 225 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. La crescita delle *performance* operative ha riguardato le *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione,** la quale registra nell'anno 2023 un risultato operativo di -43 milioni di euro, in aumento di 283 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio e **Pagamenti e Mobile** che registra un risultato operativo di 440 milioni di euro in crescita di 60 milioni di euro rispetto al 2022 (379 milioni di euro).

I risultati operativi delle ***Strategic Business Unit* Servizi Finanziari e Servizi Assicurativi** risultano positivi rispettivamente per 863 milioni di euro e 1.360 milioni di euro con una decrescita di 25 milioni di euro e 94 milioni di euro rispetto al valore realizzato nel 2022 (887 milioni di euro e 1.455 milioni di euro).

Per maggiori approfondimenti sulle *performance* delle singole *Strategic Business Unit* si rinvia ai paragrafi dedicati nel proseguo del capitolo.

GESTIONE FINANZIARIA E IMPOSTE
(dati in milioni di euro)



L'**utile dell'esercizio** si attesta a 1.933 milioni di euro, in aumento del 22,1% rispetto al 2022 (1.583 milioni di euro), e tiene conto della gestione finanziaria che passa da 37 milioni di euro del 2022 a 107 milioni di euro del 2023.

Tale variazione (+70 milioni di euro) è principalmente imputabile: i) al rilascio, a seguito della sentenza della Corte di Cassazione di luglio 2023, di quota parte (25 milioni di euro) del fondo svalutazione crediti verso altri, relativo agli interessi attivi maturati sul credito per IRES (per la mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro); ii) alla rettifica di 21 milioni di euro, a seguito del test di impairment effettuato nel 2022, sul valore della partecipazione in Anima Holding (al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di rettificare il valore di carico della partecipazione). Per maggiori dettagli si rinvia, rispettivamente, a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" e al paragrafo "Uso di Stime" della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

7.3.1 *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028

CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Player logistico *leader* di mercato, con l'obiettivo di consolidare la presenza nel settore di pacchi e corriere espresso e crescere nella logistica integrata

- Evoluzione della rete logistica
- *Leadership* del mercato *B2X*
- Crescere nella logistica integrata

Obiettivi e KPIs Piano Industriale	Consuntivo 2023	*Target* Piano
Automazione ed efficientamento della rete logistica		
• Pacchi consegnati da portalettere	90 mln/pz	240 mln/pz nel 2028
Recapito *Green*		
Punti di ritiro e spedizione per un'offerta sostenibile		
• Pacchi ritirati e consegnati presso rete PUDO*	44 mln/pz	>80 mln/pz nel 2028
• Rete Punto Poste *population coverage***	95%	>98% nel 2028
Riduzione dei materiali di consumo presso i centri logistici		
• Riduzione materiali a perdere*** nei centri di smistamento	-	-40% di materiali a perdere nel 2028 vs 2023
Sviluppo *Business*		
Pacchi		
• Quota ricavi relativi a pacchi e logistica****	40%	43% nel 2024, ~60% nel 2028
• Ricavi clienti chiave*****	2x vs 2019	3x nel 2028 vs 2019
Internazionale		
• Ricavi internazionali	210 € mln	390 € mln nel 2028
Logistica integrata		
• Ricavi da Logistica Integrata******	0,1 € mld	0,3 € mld nel 2028

* *Pick Up Drop Off* (PUDO): include la rete Punto Poste, gli Uffici Postali con fermoposta e i Lockers.
** % della popolazione che si trova entro 5 minuti (o 2,5 km) da un PUDO.
*** Si intendono tutti i materiali che possono usurarsi e rompersi (es. pedane in legno) che dovranno essere sostituiti con materiali riutilizzabili (nello specifico con pedane in plastica riciclata).

**** Calcolata sui ricavi di corrispondenza e pacchi, escludendo gli altri ricavi.
***** Clienti chiave:Amazon, Zalando, *business* Cina, Vinted e Ebay.
****** Ricavi del 2023 non includono i ricavi della commessa con la Protezione Civile (Ministero dell'Interno).

CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

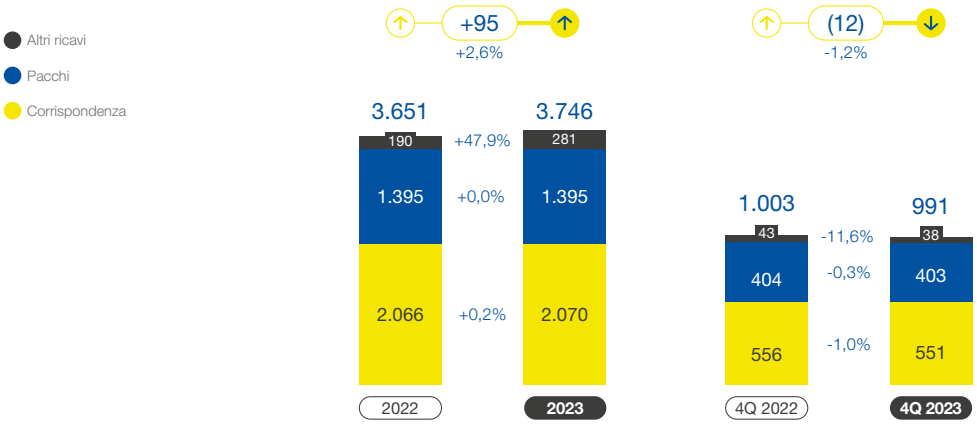
La *Strategic Business Unit* mostra, con un anno di anticipo rispetto alle previsioni del Piano, il traguardo storico del sostanziale pareggio operativo. Tale risultato beneficia sia della crescita dei ricavi da mercato, grazie anche al contributo della plusvalenza di 109 milioni di euro correlata all'operazione sennder, che alla crescita dei ricavi derivanti dal collocamento sulla rete distributiva dei prodotti/servizi degli altri settori. Il risultato operativo assorbe l'aumento dei costi generato dalle pressioni inflattive (per 55 milioni di euro) e dal premio di risultato straordinario riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre (133 milioni di euro).

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	**3.746**	**3.651**	**+95**	**+2,6%**
Ricavi da altri settori	5.244	4.862	+383	+7,9%
Ricavi totali	**8.991**	**8.512**	**+478**	**+5,6%**
Costi	8.987	8.799	+188	+2,1%
Costi *vs* altri settori	46	39	+8	+19,8%
Costi totali	**9.033**	**8.838**	**+195**	**+2,2%**
EBIT	**(43)**	**(326)**	**+283**	**+86,9%**
RISULTATO NETTO	**(46)**	**(361)**	**+315**	**+87,3%**

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	76	72	+5	+6,4%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	90	71	+19	+26,9%
Nuova Rete Punto Poste (numero di *Lockers* e punti di ritiro alternativi)	15.724	15.117	+607	+4,0%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi* (%)	7,7	6,0	+1,7	+28,8%
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	-	-0,1%
Numero Uffici Postali	12.755	12.755	-	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.907	7.853	+54	+0,7%
Rete ATM Postamat	8.135	8.118	+17	+0,2%
ESG				
Flotta *green* (mezzi elettrici)	5.822	3.653	+2.169	+59,4%
Colonnine elettriche installate	5.637	4.012	+1.625	+40,5%
Cassette postali *smart*	707	418	+289	+69,1%
N. edifici coinvolti nel progetto *Smart Buildingi***	1.996	1.617	+379	+23,4%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)	308	163	+145	+89,0%

n.s. non significativo.
* Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (*Lockers*, Tabaccai e altri *collect points*) sul totale volumi pacchi B2C.
** Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



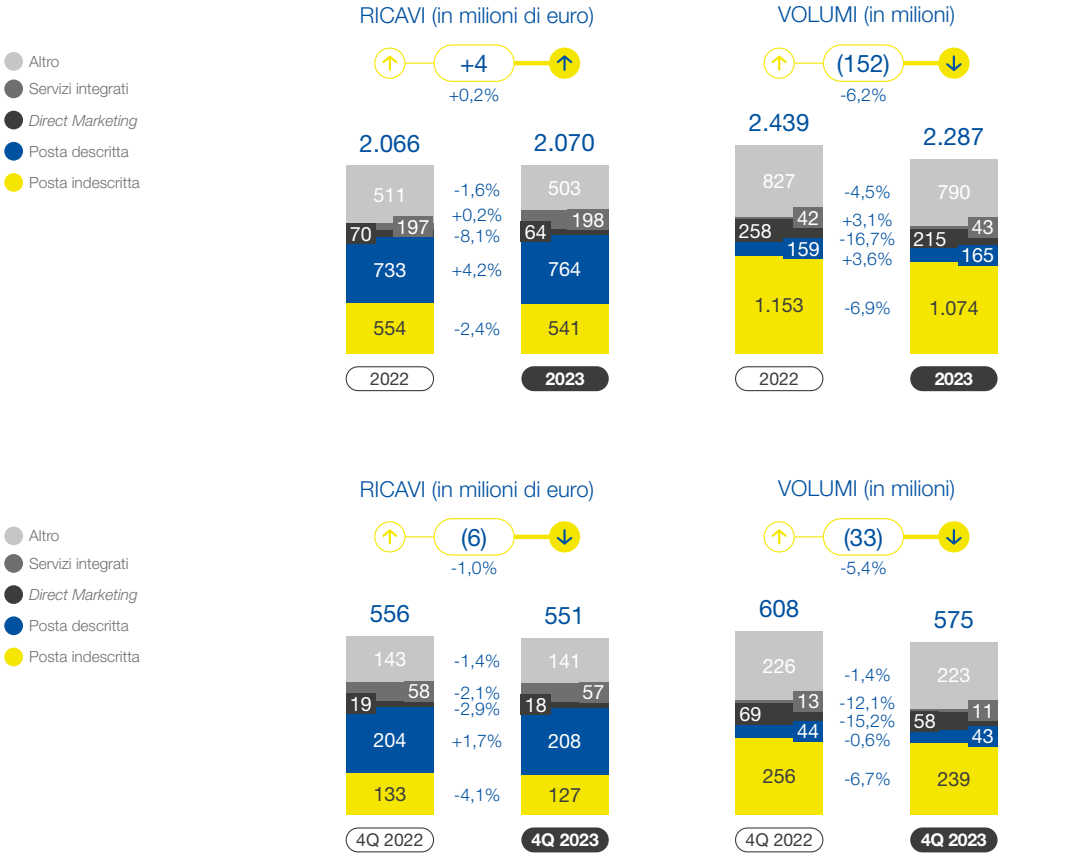
I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* passano da 3.651 milioni di euro nell'anno 2022 a 3.746 milioni di euro dello stesso periodo del 2023 (+95 milioni di euro, pari al +2,6%). Tale incremento è riconducibile principalmente all'andamento degli altri ricavi e proventi[124] (+91 milioni di euro, pari al +47,9%), per la rilevazione, nel secondo trimestre 2023, di un provento della gestione caratteristica di circa 109 milioni di euro e legato alla rinegoziazione degli accordi di Joint Venture con sennder. Per maggiori dettagli si rimanda a quanto riportato precedentemente nel paragrafo "Assetto Societario del Gruppo e Principali Operazioni Societarie del periodo".

I ricavi del comparto della corrispondenza tradizionale, dopo un primo trimestre caratterizzato dalla piena ripresa delle attività post pandemia e un lieve rallentamento nel secondo trimestre, registrano nel terzo trimestre una ripresa, per un migliore mix dei volumi e un assestamento nell'ultimo trimestre, portando i ricavi del comparto a 2.070 milioni di euro nell'anno 2023 (+4 milioni di euro, pari a +0,2% rispetto al 2022). I ricavi del comparto pacchi nel periodo risultano in linea con i risultati conseguiti nei dodici mesi del 2022.

Neutralizzando il contributo positivo di Plurima (+15 milioni di euro), i minori ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-43 milioni di euro), nonché il minor contributo di sennder (-11 milioni di euro) correlato all'uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo dalla fine del mese di giugno 2023 e altri componenti *one-off*, l'andamento dei ricavi del comparto pacchi e logistica del 2023 risulterebbe in crescita di circa 50 milioni di euro, +4% rispetto al 2022, riflettendo il trend di crescita dei volumi del comparto.

124. La voce "Altri Ricavi" include i ricavi delle società controllate Consorzio PosteMotori (gestione pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, concluse il 31 marzo 2022), PatentiViaPoste (servizio di Recapito patenti), Europa Gestioni Immobiliari (gestione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane), Poste Air Cargo (trasporto aereo commerciale), Poste Welfare Servizi (gestione Fondi Sanitari Integrativi), Sourcesense e Agile Power (società che operano nel settore IT). La voce include, inoltre, i ricavi derivanti dalla vendita di prodotti filatelici (es. folder, cartoline, album), dall'attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale), dai servizi della Piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini, i ricavi da cessione del credito d'imposta e infine altri ricavi non strettamente correlati al core *business* di Poste Italiane (per esempio l'affitto di immobili).

CORRISPONDENZA



Posta Indescritta: servizio standard di spedizioni con recapito in cassetta postale.

Posta Descritta: recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela retail e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

Direct Marketing: servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

Servizi Integrati: offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

Altro: 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 ai sensi di legge e il Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza registrati dal Gruppo nel corso del 2023 evidenziano una flessione dei volumi pari al 6,2% (-152 milioni di invii), con ricavi in linea (+0,2% pari a +4 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente. Tale andamento è riconducibile a un diverso mix di prodotto rispetto al 2022 che ha visto una crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore presenti nelle famiglie dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Atto giudiziario e Raccomandata), a fronte della flessione nei volumi dei prodotti a minor valore unitario.

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi del 3,6% (+6 milioni di invii), a fronte di un aumento dei ricavi pari al 4,2% (+31 milioni di euro). Tale crescita è stata concentrata nel primo trimestre, in particolare sul prodotto Atto Giudiziario, per poi stabilizzarsi negli altri trimestri che hanno visto protagonista la raccomandata, grazie all'aumento del volume di spedizioni da parte di alcuni grandi clienti.

La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 6,9% (-79 milioni di invii) e del 2,4% (-14 milioni di euro) rispetto al 2022, attribuibile a un calo fisiologico delle spedizioni che è proseguito nel quarto trimestre dell'anno sostanzialmente in linea alla flessione registrata nel secondo e terzo trimestre 2023 (-17 milioni di spedizioni nel quarto trimestre 2023 rispetto all'analogo periodo del 2022, ovvero -6,7%).

I Servizi Integrati registrano nell'anno un aumento rispetto all'esercizio precedente in termini di volumi (+1 milione di spedizioni, pari al +3,1%) e un andamento in linea sui ricavi (circa +1 milione di euro, pari al +0,2%), grazie al risultato positivo registrato nei primi nove mesi del 2023, che compensa la leggera flessione dell'ultimo trimestre (-2 milioni di invii rispetto al quarto trimestre del 2022, in cui erano presenti invii eccezionali da parte della Pubblica Amministrazione).

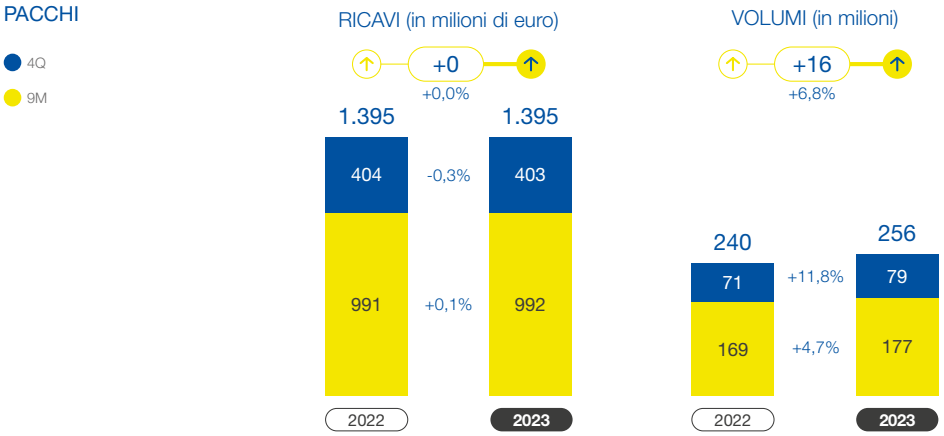
Il *Direct Marketing* continua a registrare un decremento di volumi del 16,7% (-43 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 6 milioni di euro (-8,1%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, presenta nell'anno 2023 volumi in calo del 4,5% (-37 milioni di invii) rispetto al 2022, accompagnati da un decremento di ricavi pari all'1,6% (-8 milioni di euro). Tale andamento è attribuibile prevalentemente all'Editoria che nel secondo trimestre 2022 era stato caratterizzato da maggiori invii da parte delle associazioni ONLUS in favore dei profughi della guerra in Ucraina.

La voce Altro include anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale pari a 262 milioni di euro nel 2023, in linea con il 2022, e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale che registrano una crescita dell'1,4% (+1 milione di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto della Delibera AGCom 454/22/CONS che ha definito con decorrenza 1° settembre 2022 un percorso di progressivo incremento delle tariffe universali per i servizi editoriali.

In linea generale, dal secondo semestre 2022 la corrispondenza ha registrato un recupero tariffario e di ricavi collegato in parte alla manovra tariffaria sui prodotti del servizio universale e in parte agli adeguamenti tariffari, correlati alle spinte inflazionistiche, sui contratti con la clientela *business* in scadenza.

PACCHI

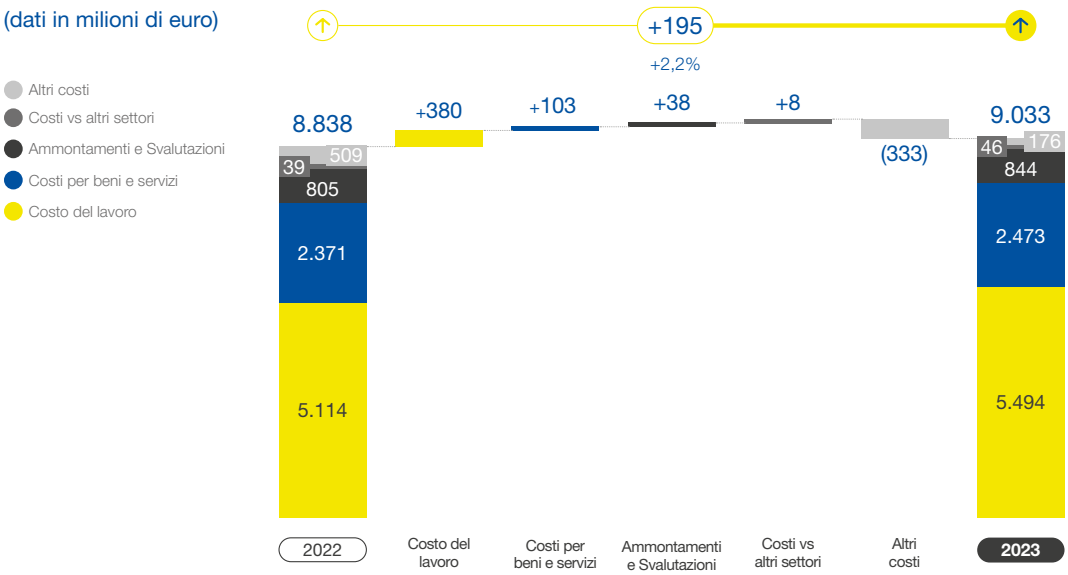


Nel corso dell'anno 2023 il comparto pacchi registra una crescita di volumi del 6,8% (+16 milioni di spedizioni), mentre i ricavi risultano in linea rispetto all'esercizio precedente.

L'*e-commerce* continua a rappresentare il comparto di *business* strategico, grazie a *performance* costantemente in crescita, con un effetto ancora più visibile sui volumi del secondo semestre 2023. Il segmento C2X presenta nel 2023 ricavi in crescita del 4,5% (+2 milioni di euro) e volumi sostanzialmente in linea con il 2022 (+0,1 milioni, pari al +1,1%), anche grazie ad alcuni effetti di *repricing*.

L'ultimo trimestre del 2023 mostra un'accelerazione della crescita dei volumi (+8 milioni di spedizioni rispetto al quarto trimestre 2022) pari alla crescita registrata nel corso dei primi nove mesi dell'anno. In particolare, i principali grandi clienti mostrano un significativo incremento dei volumi medi giornalieri affidati rispetto all'anno precedente. L'andamento dei ricavi nel comparto del quarto trimestre 2023 (-1 milione di euro, -0,3% rispetto all'analogo trimestre del 2022), risulta in controtendenza rispetto alla crescita dei volumi, principalmente per l'effetto combinato dei seguenti fattori: minori ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-8 milioni di euro), minori ricavi derivanti dal deconsolidamento di sennder (-6 milioni di euro) e altri componenti *one-off*; neutralizzando tali fattori, l'andamento dei ricavi del comparto pacchi e logistica del quarto trimestre del 2023 risulterebbe in crescita di circa 23 milioni di euro, +6,2% rispetto al quarto trimestre del 2022.

COSTI
(dati in milioni di euro)

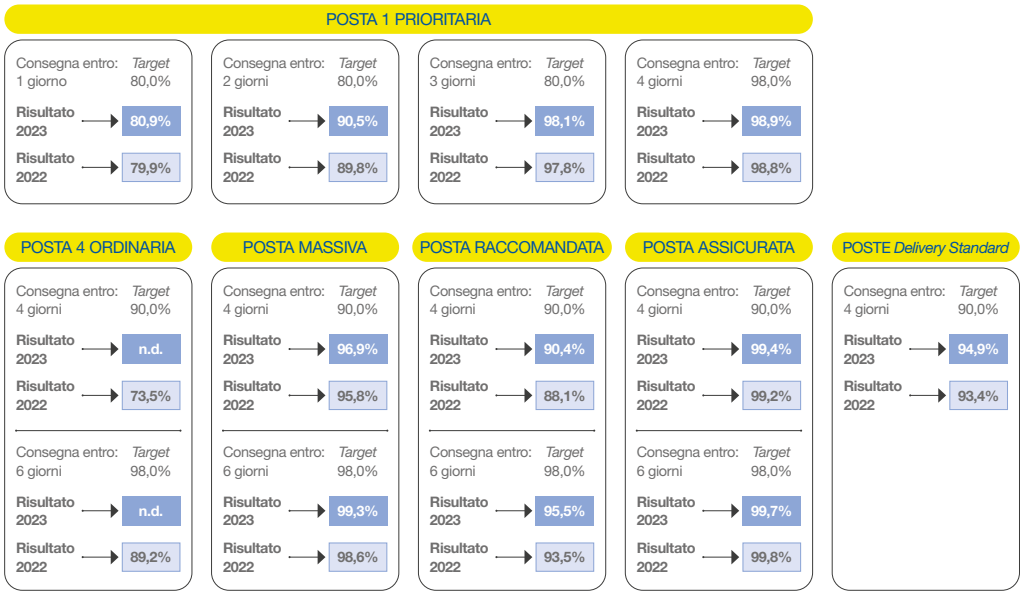


I costi della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi all'anno 2023 ammontano a 9.033 milioni di euro, con un incremento di 195 milioni di euro (pari al +2,2%) rispetto al 2022. Tale andamento è riconducibile all'incremento del costo del lavoro che si attesta a 5.494 milioni di euro, in crescita di 380 milioni di euro (+7,4%) rispetto all'esercizio precedente, attribuibile principalmente all'aumento del costo pro-capite correlato agli adeguamenti contrattuali che hanno avuto effetto a partire da luglio 2022 e luglio 2023, al premio di risultato straordinario che è stato riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre 2023 e all'accantonamento al Fondo esodi per sostenere l'impegno di circa 3.900 uscite incentivate entro il 2025. I costi per beni e servizi presentano un incremento di 103 milioni di euro (+4,3%), attestandosi nell'anno 2023 a 2.473 milioni di euro. Tale andamento è attribuibile all'effetto congiunto dell'aumento dei costi variabili correlato alla crescita del *business* e all'incremento dei costi generato dalle spinte inflattive su carburante e materie prime. La voce ammortamenti e svalutazioni registra una crescita di 38 milioni di euro (+4,8% rispetto al 2022) a fronte di un incremento degli investimenti. Infine, la riduzione della voce altri costi compensa solo parzialmente l'incremento delle voci di costo sopra descritte, ed è riconducibile ai minori accantonamenti a fondi rischi e oneri sui crediti d'imposta, come meglio descritto nelle note al Bilancio consolidato.

Qualità dei prodotti rientranti nel Servizio Universale

Di seguito, si riportano i risultati della qualità conseguiti in relazione ai prodotti rientranti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. L'autorità ne verifica il rispetto e pubblica annualmente i risultati.

L'andamento della qualità per l'esercizio 2023 evidenzia complessivamente delle buone *performance*, mostrando il superamento dei *target* di riferimento dell'anno per la quasi totalità dei prodotti. Nel confronto con l'esercizio precedente l'andamento ha registrato un generale miglioramento. Si evidenzia che nel corso del 2023 sulla Posta Raccomandata si è registrato un aumento dei volumi gestiti rispetto alle previsioni.



7.3.2 *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028

SERVIZI FINANZIARI

Gestore degli *asset* degli Italiani più trasparente, capillare, con il miglior *pricing* di offerta e orientato al cliente

- Nuovo modello di servizio per ottimizzare il *coverage* specialistico della clientela, massimizzando il valore per il cliente
- Gestione del portafoglio investimenti proattiva in grado di garantire flessibilità in diversi scenari di tassi

Obiettivi e KPIs Piano Industriale	Consuntivo 2023	*Target* Piano
Evoluzione del modello di servizio		
• Nuova segmentazione della clientela con consulenti finanziari specializzati per migliorare l'efficacia commerciale • Modello "*Hub and Spoke*" della rete degli Uffici Postali per ottimizzandone il coordinamento	*Coverage* specialistico su clienti Affluent+ 32%	Coverage specialistico su clienti Affluent+ >80% al 2028
Risparmio e investimenti		
• Gestione del portafoglio dei clienti con una gamma di prodotti adatta ad ogni esigenza • Rinnovo della gamma prodotti del Risparmio Postale e della relativa user experience • Integrazione di investimento e protezione nel modello di consulenza	TFA 581 € mld	TFA 624 € mld al 2028
Finanziamenti		
• Ottimizzazione del modello multi-partner per massimizzare l'efficienza commerciale • Evoluzione dell'offerta prodotti	Erogato intermediato di prestiti personali e cessione del quinto di 3,3 € mld l'anno	Erogato intermediato di prestiti personali e cessione del quinto di 4,3 € mld al 2028
Micro-small business		
• Rinnovato *focus* commerciale facendo leva sulla piattaforma *retail* • Offerta prodotti completa ed approccio omnicanale	Stock conti correnti 278 mila	Stock conti correnti 400 mila al 2028
Gestione del Portafoglio Investimenti		
• Contributo del portafoglio stabilizzato con una gestione proattiva in grado di adattarsi ai differenti scenari di mercato	Ricavi del portafoglio investimenti* 2,4 € mld	Ricavi del portafoglio investimenti* 2,5 € mld al 2028

* I ricavi del portafoglio investimenti includono il margine di interesse e le plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione proattiva del portafoglio.

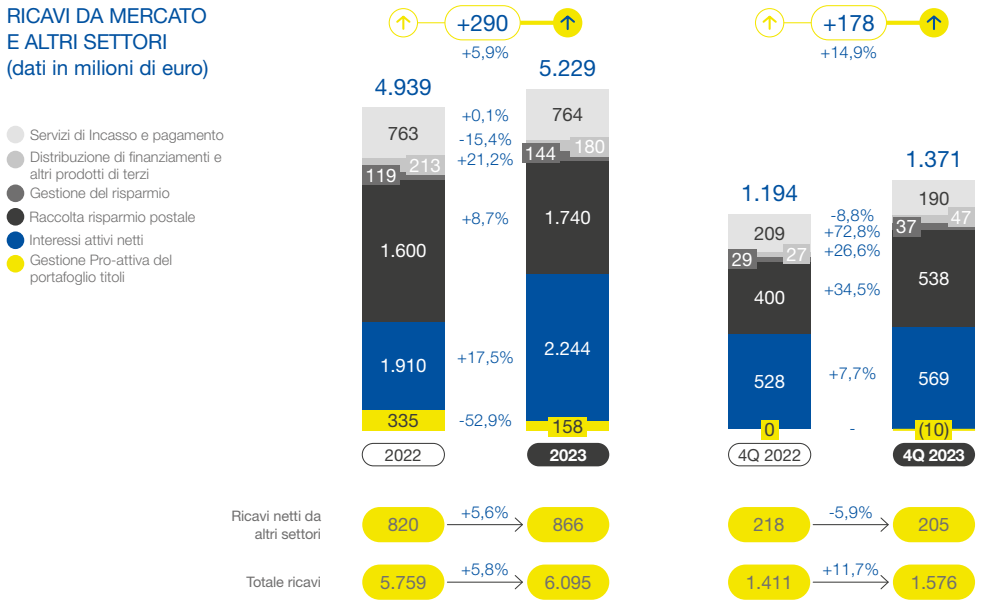
I risultati della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel 2023 mostrano una crescita dei ricavi supportata principalmente dai maggiori interessi attivi netti conseguiti e dal contributo positivo del servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale. Il *Total Capital Ratio* di BancoPosta al 31 dicembre 2023 si è attestato a 22,1%.

SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	**5.229**	**4.939**	**+290**	**+5,9%**
Ricavi da altri settori	866	820	+46	+5,6%
Ricavi totali	**6.095**	**5.759**	**+336**	**+5,8%**
Costi	152	114	+37	+32,8%
Costi *vs* altri settori	5.081	4.757	+323	+6,8%
Costi totali	**5.232**	**4.872**	**+361**	**+7,4%**
EBIT	**863**	**887**	**(25)**	**-2,8%**
EBIT *Margin* %	**14,2%**	**15,4%**		
UTILE NETTO	**647**	**622**	**+25**	**+4,0%**

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Masse Gestite e amministrate (in miliardi di euro)	581	576	+5	+0,9%
Raccolta netta (in milioni di euro)	(4.087)	(550)	(3.537)	n.s.
Effetto *Performance** (in miliardi di euro)	9,0	3,5	+5,5	n.s.
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	91,8	96,1	(4,4)	-4,5%
Rendimento netto della raccolta**	2,44%	1,99%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	312,2	315,5	(3,3)	-1,0%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.374	3.296	+78,2	+2,4%

n.s. non significativo.
* L'effetto *performance* include principalmente gli impatti delle variabili macroeconomiche (*spread*, tassi, ecc) sugli *stock* dei comparti assicurativi, fondi gestiti e risparmio amministrato, nonché la capitalizzazione degli interessi del periodo sulle giacenze di buoni fruttiferi postali/libretti del Risparmio Postale.
** Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio.

RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI (dati in milioni di euro)



Gestione pro-attiva del portafoglio titoli: plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

Interessi attivi netti: ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria. Sono inclusi i ricavi da crediti d'imposta.

Raccolta risparmio postale: raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Gestione del risparmio: gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

Distribuzione di finanziamento e altri prodotti di terzi: distribuzione di prodotti erogati/emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, cessioni del quinto, carte di credito, ecc.).

Servizi di incasso e pagamento: bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

I ricavi da mercato nel 2023 ammontano a 5.229 milioni di euro e registrano una crescita di 290 milioni di euro rispetto ai 4.939 milioni di euro realizzati nel 2022 (+5,9%).

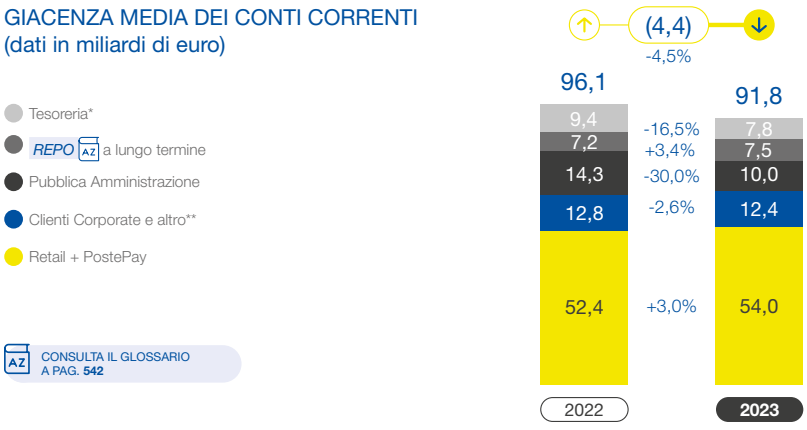
Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) interessi attivi netti in crescita rispetto al 2022 (+334 milioni di euro, +17,5%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento relativo ai comparti Retail e Corporate (+372 milioni di euro) e per il rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+52 milioni di euro) parzialmente compensati dai minori interessi netti relativi al comparto Tesoreria (-71 milioni di euro); (ii) plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 158 milioni di euro, in diminuzione di 177 milioni di euro (-52,9%) rispetto ai 335 milioni di euro del 2022; iii) ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale che si attestano a 1.740 milioni di euro, in aumento dell'8,7% (+140 milioni di euro) rispetto allo scorso anno e che beneficiano della rinegoziazione dell'Accordo con Cassa Depositi e Prestiti per il 2023 siglata nel mese di gennaio 2024, in un contesto di rapido innalzamento dei tassi di interesse nel corso del 2023; iv) ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento che risultano pari a 764 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente (+1 milione di euro pari al +0,1%); v) ricavi da distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi che si attestano a 180 milioni di euro, in diminuzione di 33 milioni di euro (-15,4%) rispetto ai 213 milioni di euro del 2022, da ricondurre principalmente ai minori ricavi da prestiti personali, che nonostante volumi in crescita, risentono di minori commissioni *up-front* riconosciute dai *partner* finanziari; vi) ricavi relativi alla Gestione del Risparmio che si attestano a 144 milioni di euro, in aumento di 25 milioni di euro (+21,2%) rispetto all'esercizio precedente principalmente per via dell'aumento dei volumi di fondi comuni di investimento collocati.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

I ricavi da altri settori, si attestano a 866 milioni di euro (+46 milioni di euro rispetto al 2022, pari al +5,6%). La variazione positiva è imputabile principalmente all'aumento delle *commissioni* per il collocamento e per la gestione delle polizze assicurative.

Il quarto trimestre 2023 mostra ricavi da mercato in aumento rispetto allo stesso periodo del 2022 di 178 milioni di euro (+14,9%), riconducibili principalmente ai maggiori ricavi riferibili alla raccolta e gestione del Risparmio Postale (+138 milioni di euro, pari al +34,5%), ai maggiori Interessi attivi netti (+40 milioni di euro, pari al +7,7%) e ai maggiori ricavi da distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi (+20 milioni di euro, pari al +72,8%). Tali variazioni positive controbilanciano il saldo negativo delle plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio (-10 milioni di euro nel quarto trimestre 2023 a fronte di un valore nullo nell'analogo trimestre del 2022) e i minori ricavi da servizi di incasso e pagamento (-18 milioni di euro, pari a -8,8%). I ricavi da altri settori si attestano a 205 milioni di euro, in diminuzione di 13 milioni di euro rispetto al quarto trimestre del 2022 (-5,9%).

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (dati in miliardi di euro)

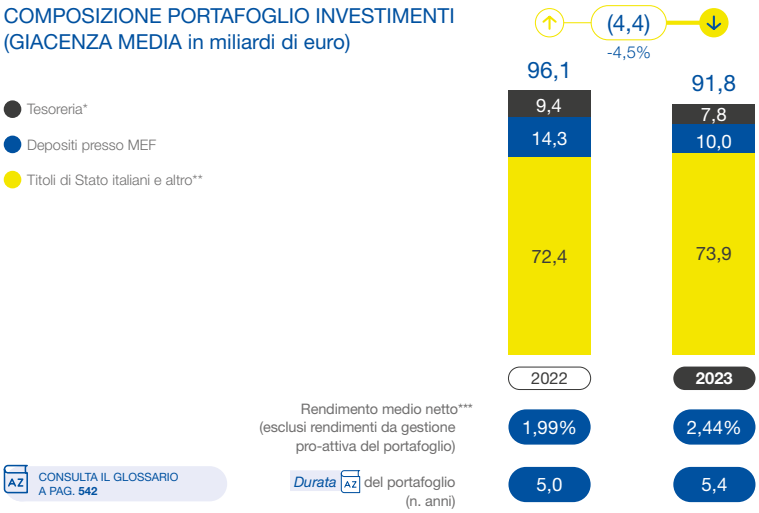


CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

* Include REPO a breve termine e *collateral*.
** Include conti correnti delle imprese e Postepay Business, la liquidità di Poste Italiane e debiti di altri clienti.

Nel 2023, la Giacenza Media dei conti correnti è diminuita rispetto all'esercizio precedente, passando da 96,1 miliardi di euro a 91,8 miliardi di euro. Tale flessione, pari a 4,4 miliardi di euro, è da ricondurre principalmente alla contrazione della giacenza della Pubblica Amministrazione (-4,3 miliardi di euro, -30%) e alla componente di Tesoreria (-1,5 miliardi, -16,5%). Risultato positivo, nonostante il contesto sfidante, per la componente *Retail* (incluso il saldo delle carte prepagate Postepay) che risulta in crescita rispetto al 2022 di 1,6 miliardi di euro, pari al +3%.

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)



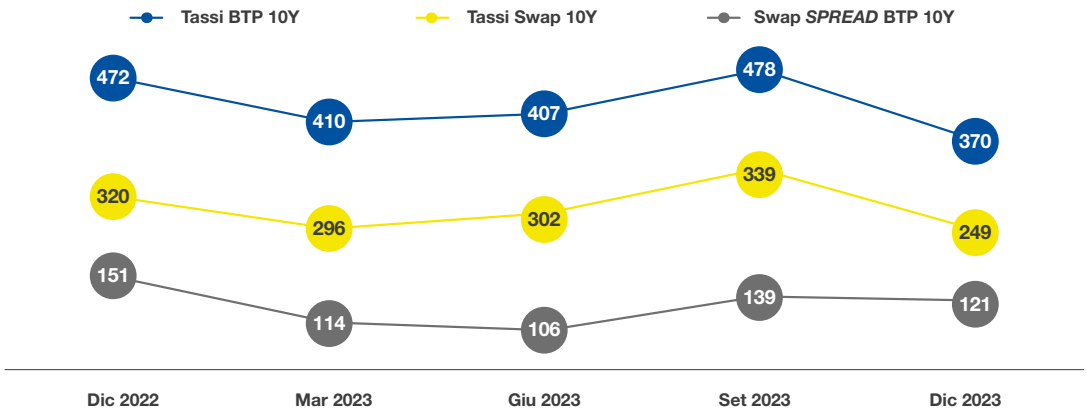
CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

* Include REPO a breve termine e *collateral*.
** Include crediti di imposta e liquidità sul *buffer*.
*** Calcolato come interessi netti sulla giacenza media.

La **giacenza media del portafoglio investimenti** è costituita principalmente da Titoli di Stato italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato Italiano (circa 65 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (10 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Il portafoglio investimenti include inoltre la giacenza media impiegata da BancoPosta per l'acquisto dei crediti d'imposta che, al 31 dicembre 2023, ammonta a circa 8 miliardi di euro.

Nel corso del 2023 i mercati finanziari sono stati caratterizzati dal proseguimento del rapido e significativo incremento dei tassi di politica monetaria, effettuato da parte della BCE e delle altre principali banche centrali, al fine di contrastare l'elevato livello di inflazione iniziato a partire dalla seconda metà del 2020 e imputabile sia alla ripresa dell'attività economica a seguito della pandemia da Covid-19, che all'invasione dell'Ucraina da parte della Russia di febbraio 2022.



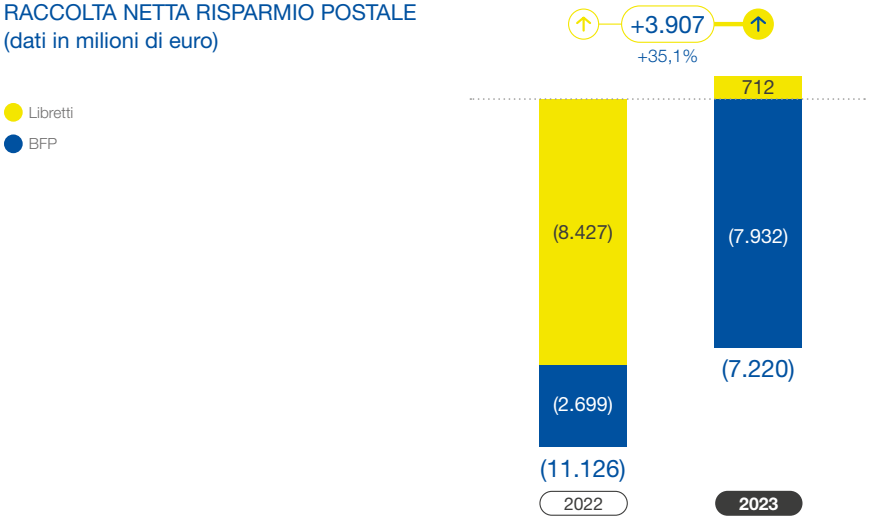
(dati in bps)

In tale contesto, la gestione del portafoglio titoli di BancoPosta è stata caratterizza da strategie rivolte a ridurre, nella prospettiva di una futura riduzione dei tassi di mercato, il rischio di *refixing*[125] dei prossimi anni per i titoli coperti da *asset swap*, incrementando la porzione di portafoglio dei titoli a tasso fisso, attraverso: i) nuovi investimenti in tale categoria, ii) l'estinzione anticipata degli swap di copertura con *mark to market* (valore di mercato) positivo in un momento in cui si è ritenuto che i tassi *swap* fossero ai livelli massimi[126]; iii) vendita di posizionI in *asset swap* (vendita del titolo ed estinzione del relativo derivato di copertura), il cui controvalore è stato reinvestito in titoli a tasso fisso.

Inoltre, nel corso dell'anno, approfittando dei rendimenti crescenti, si è provveduto, a stipulare: (i) contratti di acquisto per il rinnovo delle scadenze di portafoglio (ii) operazioni di copertura del rendimento del deposito presso il MEF della raccolta da Pubblica Amministrazione.

Infine, negli ultimi mesi dell'anno, al fine di migliorare il profilo reddituale del portafoglio del biennio 2024-2025, è stata realizzata la vendita di titoli con scadenza 2025 e con rendimento tendenzialmente basso a favore di titoli con scadenza 2028 a maggiore rendimento, per un valore nominale di circa 365 milioni di euro. Tale *switch* ha comportato per l'esercizio 2023 minusvalenze di circa 10 milioni di euro che saranno più che compensate dai maggiori interessi futuri.

RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE
(dati in milioni di euro)

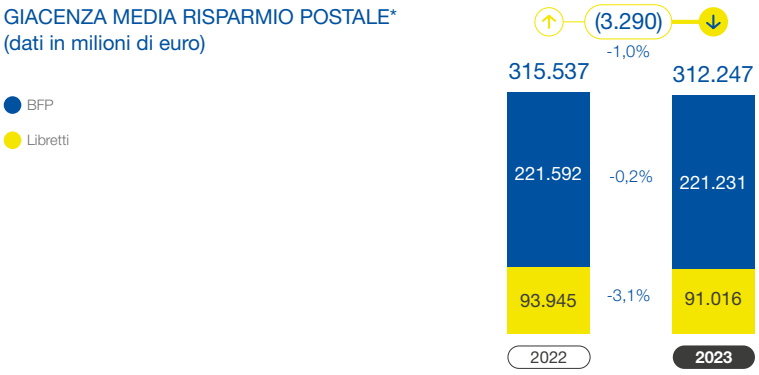


125. Adeguamento del tasso di interesse dello strumento finanziario ai tassi di mercato.
126. Il *mark to market* del derivato venduto viene contabilizzato a diretta riduzione del costo ammortizzato del titolo a reddito fisso aumentandone il rendimento.

Al 31 dicembre 2023 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a circa -7,2 miliardi di euro, migliore di circa 3,9 miliardi di euro rispetto al 2022. I Libretti, con una crescita pari a circa 9,1 miliardi di euro rispetto al dato del 2022, hanno beneficiato delle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023. Si evidenzia che il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel corso del 2022, infatti, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, undici ratei pensionistici rispetto ai dodici del 2023[127], comportando una minore raccolta netta.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali la variazione rispetto al dato del 2022 è negativa per circa 5,2 miliardi di euro: le maggiori sottoscrizioni (+3,2 miliardi di euro pari al +7,5% rispetto al dato del 2022) non sono state sufficienti a controbilanciare la crescita dei rimborsi (+8,5 miliardi di euro), influenzati principalmente dall'elevato ammontare di scadenze dell'anno (+43% rispetto al dato del 2022) e dalla prosecuzione del trend crescente nei rimborsi anticipati iniziato nella seconda metà del 2022 a fronte delle mutate condizioni economico finanziarie.

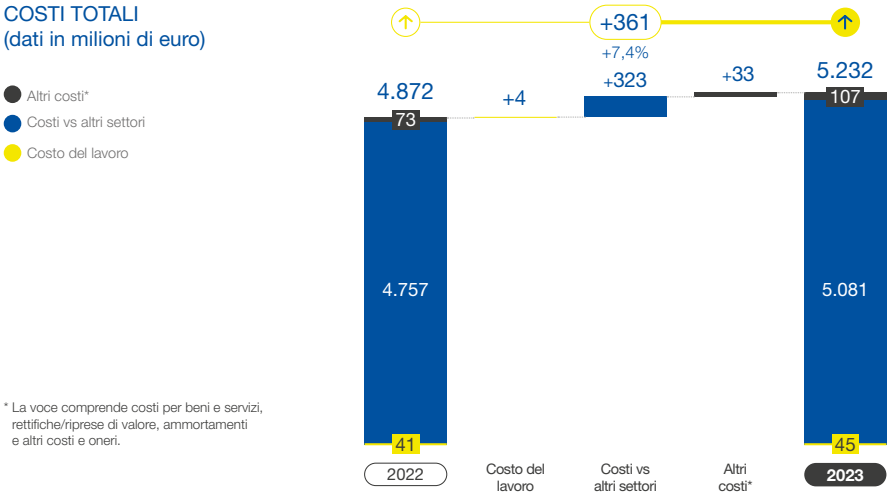
GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*
(dati in milioni di euro)



* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di *reporting*.

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di circa 3,3 miliardi di euro rispetto al dato del 2022. Il valore dei Libretti è influenzato dal risultato particolarmente negativo della raccolta netta registrato nel 2022 che ha inciso sul saldo iniziale del 2023, mentre il dato sostanzialmente costante della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi che ha quasi compensato l'effetto della Raccolta Netta negativa.

COSTI TOTALI
(dati in milioni di euro)



* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore, ammortamenti e altri costi e oneri.

127. Il rateo pensionistico di gennaio 2022 era stato accreditato a fine dicembre 2021, mentre il rateo pensionistico di marzo 2022, accreditato a fine febbraio, è stato l'ultimo rateo pagato anticipatamente.

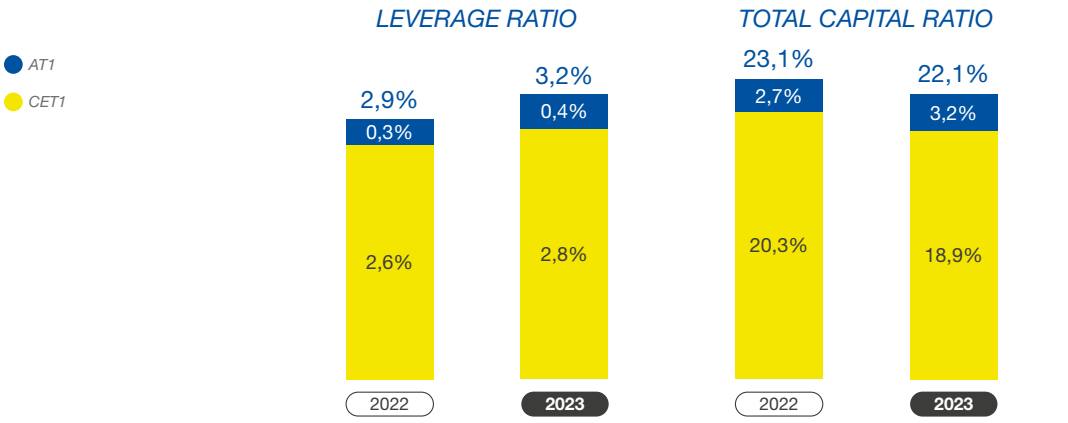
I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 5.232 milioni di euro e registrano una crescita di 361 milioni di euro (+7,4%) rispetto ai 4.872 milioni di euro realizzati nel 2022, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi in relazione alle attività affidate a Poste Italiane.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore si attesta a 863 milioni di euro, in diminuzione del 2,8% rispetto allo scorso anno (-25 milioni di euro).

Con una gestione finanziaria positiva per 30 milioni di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (246 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel 2023 si attesta a 647 milioni di euro, in aumento di 25 milioni di euro rispetto ai 622 milioni di euro del 2022 (+4%).

KPI FINANZIARI

dati in milioni di euro	2022	2023
CET1 *CAPITAL*	2.618	2.654
TOTAL CAPITAL	2.968	3.104
TOTAL ASSETS	104.438	98.145
RWA – *Risk Weighted Assets*	12.867	14.077



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 31 dicembre 2023 al 3,2% in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente come conseguenza della diminuzione del denominatore del *ratio*, ovvero degli attivi patrimoniali inclusivi dei correttivi ai fini del computo dell'indicatore, per 5,7 miliardi di euro; tale flessione è imputabile principalmente alla riduzione del deposito presso il MEF (a fronte della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione) e alla riduzione dei depositi presso la Banca d'Italia (a fronte del miglioramento dei tassi di mercato rispetto ai tassi riconosciuti sui depositi presso le Banche Centrali).

Riguardo al numeratore del *ratio* (*total capital*) si rileva un aumento dei fondi propri di 0,1 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022; in particolare, il 30 giugno 2023 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione patrimoniale di BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non call di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier* 1"). Il valore dei fondi propri al 31 dicembre 2023 include inoltre il computo di 60 milioni di euro dall'utile d'esercizio 2023 (ovvero circa il 90% degli utili a disposizione della Capogruppo), essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2023 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

Il *CET1 Ratio* al 31 dicembre 2023 si è attestato al 18,9%, mentre il Total Capital Ratio, comprensivo dell'*Additional Tier* 1, è pari a 22,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta. La lieve riduzione di entrambi gli indicatori è legata all'incremento dei *Risk Weighted Assets* (principalmente rischio di controparte e operativo).

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio al Presidio dei rischi nella sezione "I bilanci di Poste Italiane".

7.3.3 *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028

SERVIZI ASSICURATIVI

Gruppo assicurativo *leader* di mercato con gamma di prodotti Vita e Protezione completa

- *Business* Investimenti Vita e Previdenza resiliente e sostenibile
- Crescita rapida e redditizia nel *business* della Protezione
- Ampliamento della rete distributiva tramite canali terzi
- Piena integrazione dei principi ESG nei prodotti di investimento
- Generazione organica di capitale positiva, coefficienti patrimoniali solidi e con minore volatilità rispetto al passato

Obiettivi e KPIs Piano Industriale	Consuntivo 2023	*Target* Piano
Comparto Investimenti Vita e Previdenza		
Flussi netti stabilmente positivi, anche in presenza di condizioni di mercato sfidanti e supportati da una base clienti fidelizzati		
• Riserve tecniche medie civilistiche al netto delle riserve di protezione	157 € mld	>180 €mld nel 2028
• % Prodotti Poste Vita con elementi ESG	79%	100% entro il 2024
• Crescita normalizzata* del CSM	+5% vs 2022	~5% annuo
Comparto Protezione		
Forte crescita del comparto trainata da una domanda in aumento e da una bassa penetrazione del mercato. Miglioramento della redditività e ampliamento della rete distributiva tramite canali terzi		
• Premi lordi Protezione**	0,8 € mld	~2x al 2028 vs 2023 (≥1,5 € mld)
• *Combined Ratio Protection* (%)	84%	≤85%

* Crescita depurata delle componenti esogene (ovvero andamenti mercati finanziari e comportamento degli assicurati.

** Include Poste Assicura, la componente protezione Vita, Net Insurance e comparto motor.

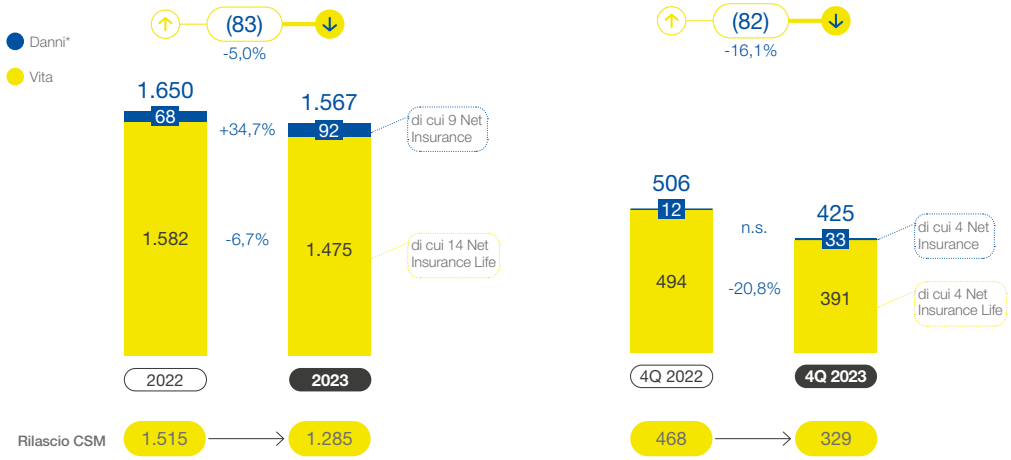
I risultati economici della SBU dell'anno risultano in flessione nel confronto con l'anno precedente e vanno letti considerando il contesto sfidante per il settore e che il 2022 ha goduto di effetti positivi legati alla dinamica dei tassi di interesse. Si evidenziano le solide *performance* nel comparto Vita con una raccolta netta premi che, con un valore di 3,4 miliardi di euro nel corso del 2023, risulta in linea alle aspettative e in controtendenza rispetto all'andamento del settore, con un tasso di riscatto che continua a mantenersi su livelli ben inferiori a quelli registrati dal mercato. Positivo il contributo di Net Insurance al *business* protezione. Il Solvency Ratio al 31 dicembre 2023 si attesta al 307%, confermando la solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	**1.567**	**1.650**	**(83)**	**-5,0%**
Ricavi da altri settori	(148)	(148)	(0)	-0,1%
Ricavi totali	**1.419**	**1.502**	**(83)**	**-5,5%**
Costi	31	19	+12	+62,0%
Costi *vs* altri settori	28	29	(0)	-1,5%
Costi totali	**59**	**48**	**+11**	**+23,9%**
EBIT	**1.360**	**1.455**	**(94)**	**-6,5%**
UTILE NETTO	**994**	**1.051**	**(57)**	**-5,5%**

KPI OPERATIVI	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)*	161,1	154,0	+7,1	+4,6%
Contractual Service Margin (CSM)** (in miliardi di euro)	13,7	12,9	+0,8	+6,5%
Solvency Ratio	307%	253%		
Ramo Vita	**2023**	**2022**	**Variazioni**	
Premi lordi – Vita (in milioni di euro)***	17.996	17.179	+816	+4,8%
di cui: Rami I-IV-V	14.059	9.584	+4.476	+46,7%
*di cui: Multiramo***	3.926	7.579	(3.653)	-48,2%
Raccolta netta (in miliardi di euro)	3,4	7,5	(4,1)	-54,4%
Tasso di riscatto	4,4%	3,5%		
Prodotti Poste Vita con elementi ESG*****	79%	70%		
Ramo Danni	**2023**	**2022**	**Variazioni**	
Premi lordi – danni (in milioni di euro)******	581	392	+189	+48,2%
Premi medi giornalieri – offerta modulare (in migliaia di euro)*******	245	269	(24)	-8,9%
Combined ratio Protection (netto riassicurazione)********	84,2%	84,2%		

* Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.
** Rappresenta il valore attuale del profitto atteso e non ancora realizzato che il Gruppo iscriverà per competenza nel conto economico, lungo la vita del contratto.
*** Include i premi contabilizzati vita, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.
**** Include i premi lordi di Ramo I e Ramo III dei prodotti Multiramo.
***** Tutti i prodotti con contenuti di sostenibilità coerenti con la "Linea Guida per la definizione delle caratteristiche di sostenibilità dei prodotti" approvata dall'Amministratore Delegato di Poste Vita nel mese di ottobre 2023.
****** Include i premi lordi contabilizzati danni, al lordo della variazione di riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.
******* Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona vendute nella rete Poste Italiane.
******** Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione + spese nette della riassicurazione + spese di gestione attribuibili/non attribuibili + altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



* Include Poste Insurance Broker.

Di seguito vengono specificate le componenti delle voci di Ricavo sia per il comparto Vita che Danni.

Ricavi Vita: rilascio del *Contractual Service Margin (CSM)*, sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims (LIC)*, sia relativa ai contratti valutati con il metodo *Building Block Approach (BBA)* che *Premium Allocation Approach (PAA)*, provvigioni di mantenimento e di incasso e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, le spese di gestione degli investimenti cui è applicato il metodo *Variable Fee Approach (VFA)*, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi (con riferimento ai contratti valutati con il metodo VFA si tiene conto del c.d. "effetto mirroring") e alle cessioni in riassicurazione ed il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in *riassicurazione*.

Ricavi Danni: rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM), sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims* (LIC), provvigioni e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi e alle cessioni in riassicurazione, il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in riassicurazione e con riferimento ai contratti valutati con il metodo PAA, il rilascio dei premi.

CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Si rinvia al glossario presente al capitolo 10 per maggiori approfondimenti sulle grandezze IFRS 17 presenti nelle suindicate definizioni.

I ricavi da mercato passano da 1.650 milioni di euro del 2022 a 1.567 milioni di euro del 2023 (-83 milioni di euro, pari al -5%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.475 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 92 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono, rispetto al 2022, del 6,7% (-106 milioni di euro), prevalentemente per effetto del minor rilascio del CSM nell'anno rispetto al 2022 (-246 milioni di euro) riconducibile principalmente alla componente *additional release*[128]. La riduzione dell'*additional release* nel 2023 è legata all'evoluzione dello scenario macroeconomico (si evidenzia che il 2022 è stato contraddistinto da uno scenario caratterizzato dal repentino ed elevato incremento della curva dei tassi); tale effetto risulta solo parzialmente controbilanciato da: i) il contributo positivo dei proventi netti della gestione finanziaria (+79 milioni di euro), che nell'anno hanno beneficiato del miglioramento delle dinamiche finanziarie rispetto al precedente esercizio; ii) il saldo positivo tra i sinistri e le spese attesi rispetto ai sinistri e le spese accaduti nell'anno (+41 milioni di euro), iii) l'incremento del rilascio del *risk adjustment* (+26 milioni di euro).

I rendimenti conseguiti nel 2023 dalle Gestioni Separate sono pari a 2,76% per la gestione Posta Pensione e a 2,52% per la gestione Posta ValorePiù.

I ricavi netti Danni si attestano a 92 milioni di euro, in aumento di 24 milioni di euro (+34,7%) rispetto al 2022 per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM (+16 milioni di euro) e dal maggior rilascio del *risk adjustment* (+6 milioni di euro) registrati nell'anno rispetto al 2022 e relativi al contributo di Net Insurance acquisita nel corso del 2023. Il *Combined Ratio Protection*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari al 84,2% in linea al valore del 2022.

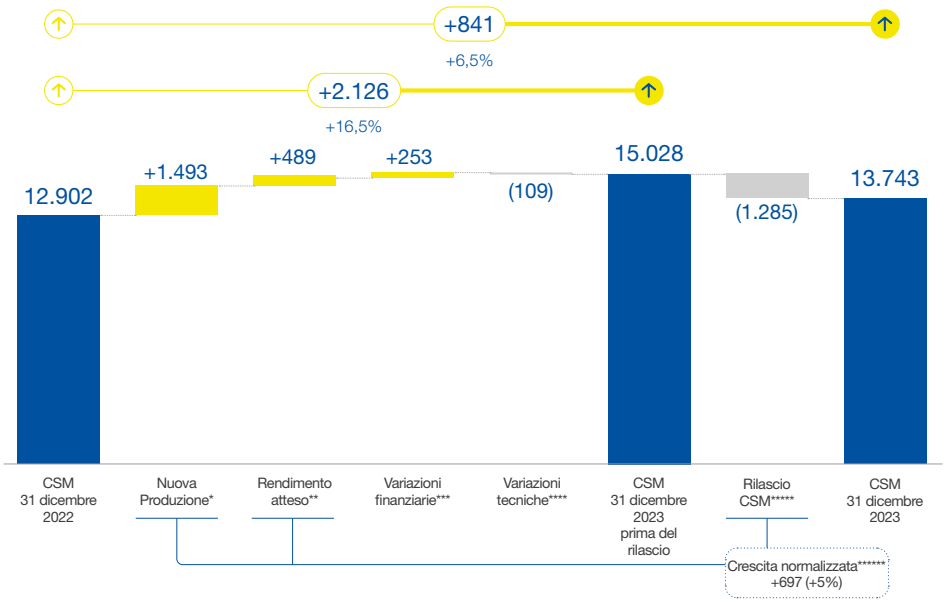
Considerando i ricavi netti verso altri settori, che si attestano nel 2023 a 148 milioni di euro e in linea rispetto al dato del 2022, i ricavi netti complessivi della *Strategic Business Unit* nel 2023 risultano pari a 1.419 milioni di euro, in calo di 83 milioni di euro (-5,5%) rispetto al 2022.

Il quarto trimestre 2023 evidenzia un decremento dei ricavi netti da mercato di 82 milioni di euro (-16,1%) rispetto al medesimo periodo del 2022. Nel comparto Vita si evidenzia un decremento di 103 milioni di euro (-20,8%) rispetto al quarto trimestre 2022, riconducibile principalmente al minor rilascio del CSM nel periodo (-142 milioni di euro) principalmente per effetto della componente *additional release*. Tale diminuzione risulta solo parzialmente controbilanciata dalla crescita dei proventi netti della gestione finanziaria che nel periodo, grazie al miglioramento delle dinamiche dei mercati finanziari, hanno registrato un incremento di 12 milioni di euro.

Nel comparto Danni si evidenzia una crescita dei ricavi (+21 milioni di euro) rispetto al quarto trimestre del 2022, sia per effetto dell'incremento (+18 milioni di euro) dei ricavi netti afferenti i contratti valutati con il metodo PAA, che beneficiano principalmente della forte crescita della raccolta, che del maggior rilascio del CSM, quest'ultimo afferente pressoché integralmente a Net Insurance.

128. L'*additional release* è una componente di rilascio del CSM, calcolata solo per il modello VFA, e che comprende:
- l'utile finanziario generato dall'extra rendimento di periodo secondo uno scenario Real World (scenario reale) rispetto a quello calcolato secondo uno scenario *Risk Neutral* (scenario con tasso *risk free*);
- rilascio del rischio finanziario del periodo (Time Value of Options and Guarantees, TVOG).

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN (CSM)
(dati in milioni di euro)



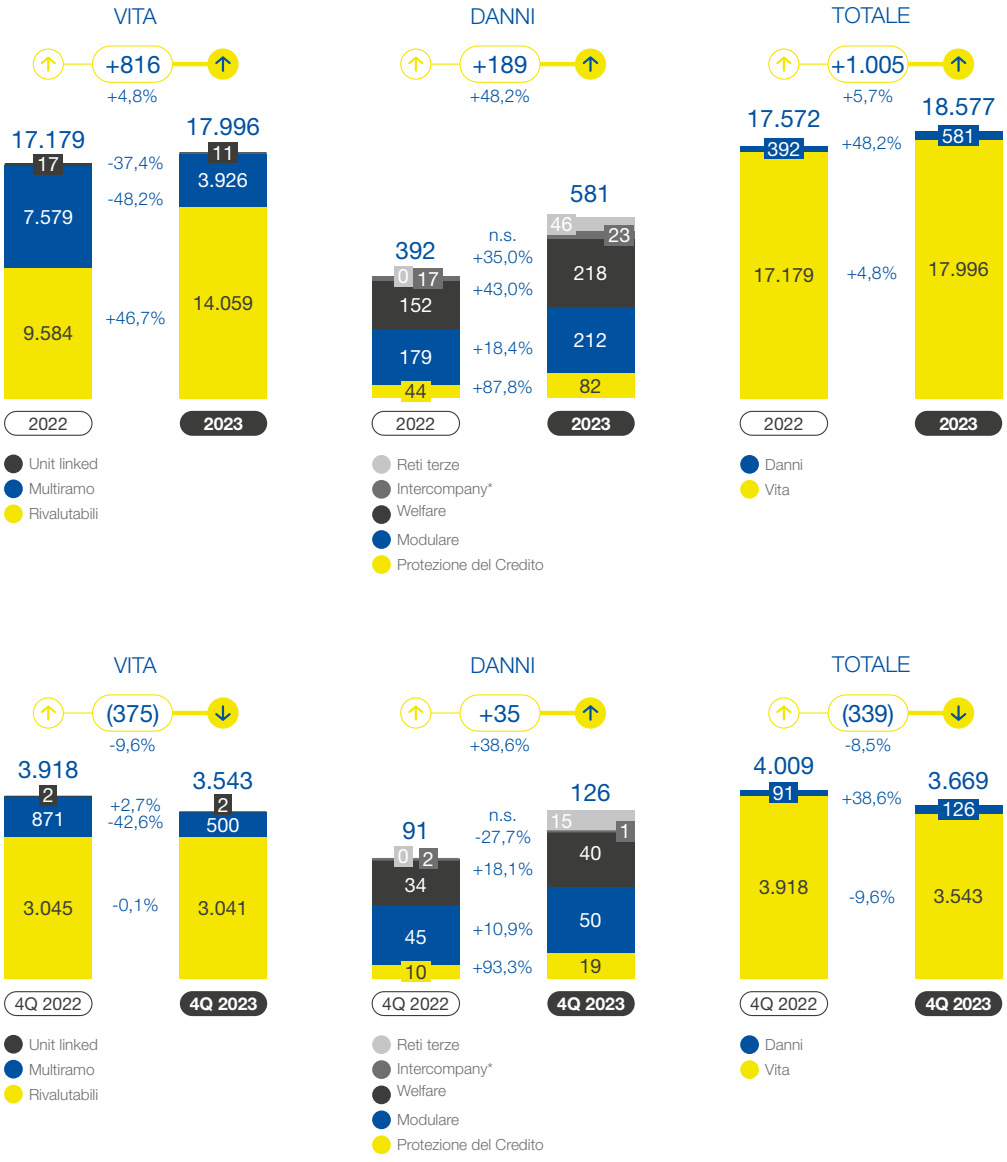
* La voce include: il valore attuale della nuova produzione legata ai premi registrati nel periodo e delle uscite (spese e liquidazioni) stimate ad essi correlati.
** Crescita del CSM indipendente dall'andamento della gestione finanziaria e tecnica. È calcolato come somma dell'interesse maturato e capitalizzato sul CSM (sulla base della curva di rendimenti *risk free*) alla data di *reporting* e al risultato della differenza tra la curva dei rendimenti real word e curva dei rendimenti *risk neutral* attesi.
*** La voce include l'impatto sul CSM derivante dalla realizzazione di ipotesi finanziarie (es. tasso di interesse, *spread*, e conseguente effetto sul *fair value* degli impieghi di portafoglio delle gestioni separate) alla fine del periodo di *reporting* diverse rispetto a quelle attese all'inizio del periodo, nonchè dalla modifica delle ipotesi finanziarie sui flussi futuri.
**** La voce include: variazioni legate all'esperienza (variazioni tra flussi stimati e flussi effettivi) e variazioni ipotesi tecniche (es. ipotesi attuariali, tasso di mortalità, ecc.).
***** La voce include: rappresenta la quota di competenza del periodo di riferimento determinata sulla base della *coverage unit*, nonché l'adeguamento relativo alla componente aggiuntiva *dell'additional release*.
****** Rappresenta la crescita del CSM del periodo depurata dalle componenti esogene (ovvero: andamenti mercati finanziari e comportamento degli assicurati). È calcolato come rapporto tra il CSM di nuova produzione maggiorato del rendimento atteso e diminuito del rilascio del periodo rispetto al CSM di chiusura dell'esercizio precedente.

CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Il *Contractual Service Margine* (CSM) mostra un saldo alla fine dell'esercizio 2023 di 13.743 milioni di euro in aumento rispetto al dato di fine 2022 per 841 milioni di euro. Nel corso del 2023 il CSM registra: i) una variazione positiva di 1.493 milioni di euro legata alla nuova produzione per via principalmente della raccolta di Poste Vita dell'anno (si evidenzia il contributo derivante dal gruppo Net Insurance acquisito nel corso del 2023 di circa 141 milioni di euro); ii) un incremento derivante dal rendimento atteso pari a 489 milioni di euro correlato all'interesse maturato e capitalizzato sul CSM alla data del 31 dicembre 2023 (428 milioni di euro) e all'adeguamento del CSM sulla base della differenza tra il rendimento *real word* il rendimento *risk neutral* atteso (61 milioni di euro); iii) il risultato positivo delle variazioni finanziarie per 253 milioni di euro principalmente legato ad un aumento del *fair value* degli impieghi delle gestioni separate per effetto di una riduzione della curva dei tassi di mercato rispetto allo scorso esercizio. Tali variazioni positive vengono parzialmente compensate dall'impatto negativo delle variazioni tecniche per 109 milioni di euro dovuto all'andamento dei riscatti dell'anno (riscatti avvenuti rispetto a quelli attesi) e al rilascio del CSM nel periodo per complessivi 1.285 milioni di euro (di cui 1.169 milioni di euro determinati sulla base della *coverage unit*, e 116 milioni di euro relativi alla componente di *additional release)*. Depurando dall'andamento del CSM le componenti esogene (andamento mercati finanziari e comportamento assicurati), la crescita normalizzata nell'anno è stata di 697 milioni di euro rispetto al valore al 31 dicembre 2022 (+5%).

PREMI LORDI

(dati in milioni di euro)



*Include l'offerta integrata vita/danni

CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Nonostante un contesto di mercato sfidante, nel 2023 i premi lordi del *business* Vita ammontano a 18 miliardi di euro, evidenziando un incremento del 4,8% (+0,8 miliardi di euro) rispetto ai 17,2 miliardi dell'esercizio precedente; l'offerta commerciale del Gruppo assicurativo ha saputo adeguarsi in maniera tempestiva alle mutate esigenze dei clienti. Si rileva un aumento della raccolta sui prodotti rivalutabili tradizionali che registrano nel periodo una crescita di 4,5 miliardi di euro. Tale andamento risulta solo parzialmente compensato dal decremento della raccolta afferente i *prodotti multiramo* che registrano nell'anno una diminuzione di 3,7 miliardi di euro.

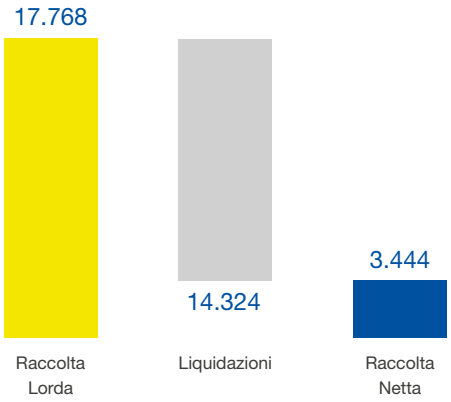
CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

I premi lordi del *business* Danni ammontano alla fine del 2023 a 581 milioni di euro, in crescita di 189 milioni di euro (+48,2%) rispetto al 2022 (392 milioni di euro) trainati: i) dal segmento "*Welfare*" i cui premi passano da 152 milioni di euro rilevati nel 2022 a 218 milioni di euro del 2023 (+65 milioni di euro), supportati principalmente dalle nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*); ii) dai premi sulle "reti terze" (ovvero i premi sui prodotti di protezione beni e persona della società Net Insurance distribuiti tramite la rete bancaria), che registra nell'anno un incremento di 46 milioni di euro integralmente attribuibili al contributo, a partire dal mese di aprile 2023, di Net Insurance; iii) dai premi relativi alla linea "Protezione del Credito" (+38 milioni di euro) per la crescita registrata sia sulle cessioni del quinto che sulle polizze CPI (integralmente attribuibile al contributo di Net Insurance); iv) dalla linea "protezione beni, persona e modulare" che registra un incremento di 33 milioni di euro; v) dai premi afferenti le polizze *intercompany* pari nel 2023 a 23 milioni di euro (di cui 20 milioni di euro relativi all'offerta integrata vita/danni) e che registrano un incremento di 6 milioni di euro rispetto al 2022.

Nel corso del quarto trimestre 2023, i premi lordi del *business* Vita risultano pari a 3,5 miliardi di euro, in calo di 0,4 miliardi di euro (-9,6%) rispetto al quarto trimestre del 2022, sostanzialmente per effetto del decremento della raccolta afferente i prodotti multiramo (-0,4 miliardi di euro) rispetto al periodo di confronto.

Nel corso del quarto trimestre 2023 i premi lordi del *business* Danni ammontano a 126 milioni di euro, in crescita di 35 milioni di euro (+38,6%) rispetto all'analogo trimestre del 2022 (91 milioni di euro) trainati: i) dai premi sulle "reti terze" che registrano una crescita 15 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2022, integralmente attribuibili al contributo di Net Insurance; ii) dai premi relativi alla linea "protezione del credito" (+9 milioni di euro rispetto al quarto trimestre 2022) per la crescita registrata sulle cessioni del quinto (integralmente attribuibile al contributo di Net Insurance); iii) dal segmento "Welfare" i cui premi passano da 34 milioni di euro rilevati nel quarto trimestre 2022 a 40 milioni di euro rilevati nel quarto trimestre 2023 (+6 milioni di euro), supportati principalmente dalle nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*); iv) dalla linea "protezione beni, persona e modulare", i cui premi passano da 45 milioni del quarto trimestre del 2022 di euro a 50 milioni di euro del quarto trimestre 2023 (+5 milioni di euro).

RACCOLTA NETTA VITA AL 31 DICEMBRE 2023
(dati in milioni di euro)

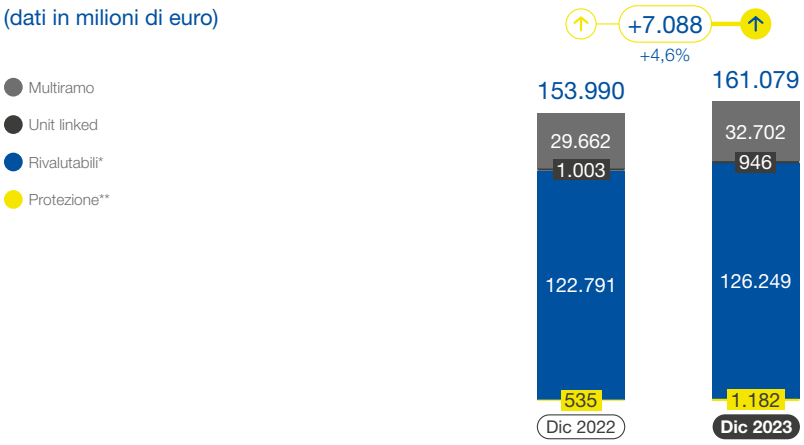


La raccolta netta Vita si attesta a 3,4 miliardi di euro (7,5 miliardi di euro registrati alla fine del 2022), in flessione principalmente per effetto dell'andamento delle liquidazioni (principalmente scadenze e riscatti), e si mantiene positiva principalmente grazie al contributo delle Gestioni Separate[129], un risultato che conferma la resilienza del *business*, in un mercato caratterizzato da significativi flussi netti negativi.

CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Il *tasso di riscatto* si attesta al 31 dicembre 2023 al 4,4%, in crescita rispetto al 3,5% del 2022 e su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2023, a 10,63%[130].

RISERVE ASSICURATIVE[131]
(dati in milioni di euro)

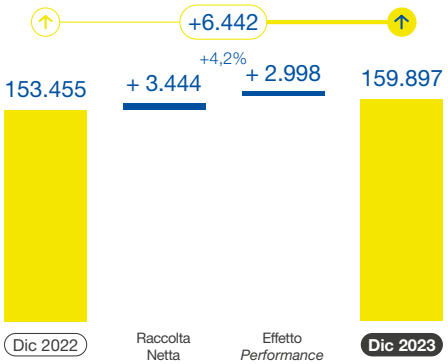


* Include Previdenza e altre riserve.
** Include le riserve afferenti il business Danni e la linea protezione del business Vita.

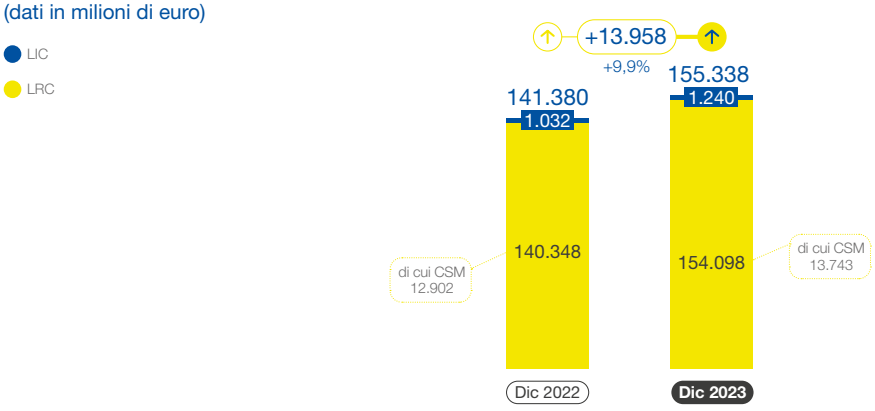
129. La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.
130. Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, febbraio 2024.
131. Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 159,9 miliardi di euro e aumentano di 6,4 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 per effetto principalmente della raccolta netta positiva registrata nel periodo (+3,4 miliardi di euro) e, in secondo luogo, per gli interessi maturati dagli assicurati (+3 miliardi di euro). Le riserve tecniche afferenti al segmento Protezione ammontano alla fine del 2023 a 1.182 milioni di euro (di cui 486 milioni di euro relativi al *business* Vita), anche grazie al contributo di Net Insurance e Net Insurance life (519 milioni di euro), in crescita rispetto ai 535 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2022.

MOVIMENTAZIONE RISERVE ASSICURATIVE VITA[132]
(dati in milioni di euro)



PASSIVITÀ PER CONTRATTI ASSICURATIVI
(dati in milioni di euro)

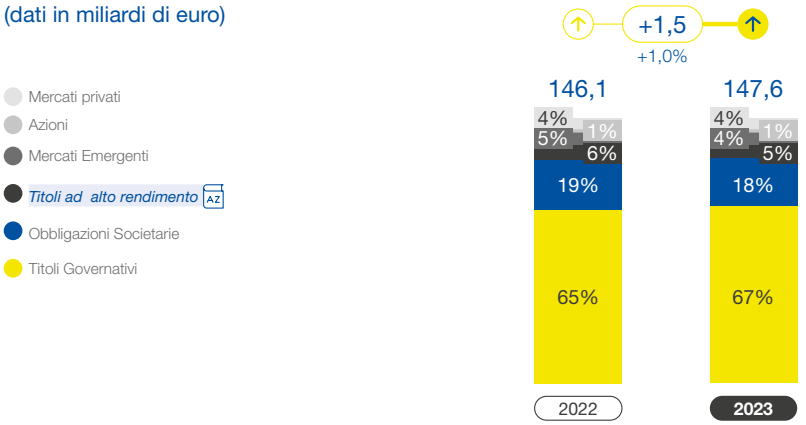


Le passività per contratti assicurativi al 31 dicembre 2023 ammontano complessivamente a 155.338 milioni di euro, e sono costituite per 154.098 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage* (LRC) , comprensiva del *Contractual Service Margine* (CSM) per 13.743 milioni di euro, e per 1.240 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage (LIC)*. La variazione registrata nel periodo in aumento del 9,9% (+13.958 milioni di euro) è imputabile principalmente all'incremento (+13.750 milioni di euro) della LRC *Present Value of future cash flow*, grazie al contributo della raccolta netta che continua a essere positiva.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

132. Determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione del bilancio individuale della compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A.

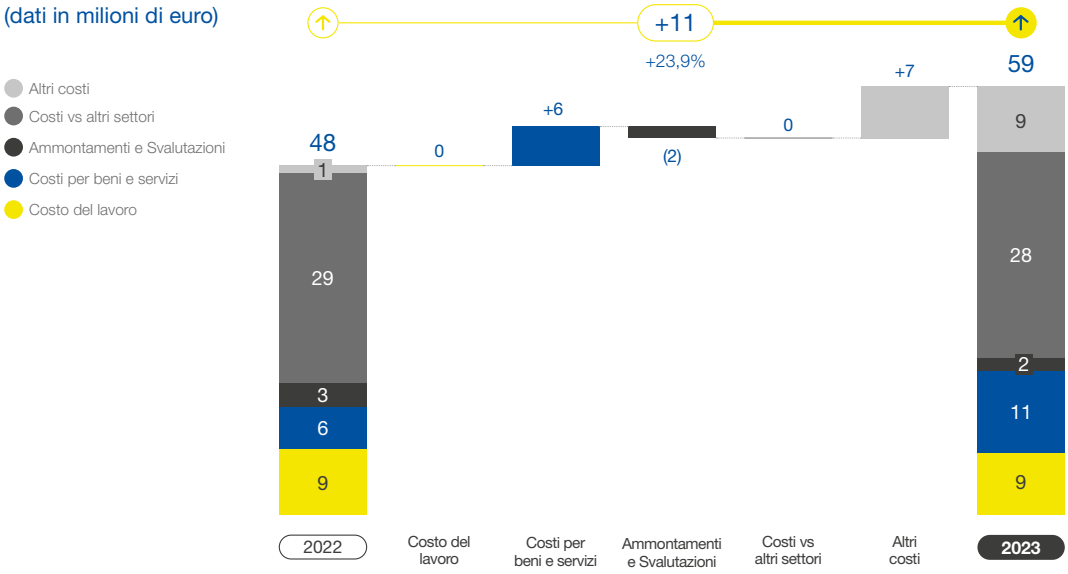
RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (dati in miliardi di euro)



CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Nel 2023, in coerenza con l'ultima *asset allocation* delle compagnie assicurative del Gruppo, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, teso al continuo miglioramento del profilo di rischio della Compagnia assicurativa, attraverso un graduale incremento di allocazione a favore di titoli governativi e un miglioramento del profilo di qualità media dei portafogli *corporate* connessi ad emittenti con più alto merito creditizio.

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)



I costi commentati nel prosieguo del presente paragrafo sono solo quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento di conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

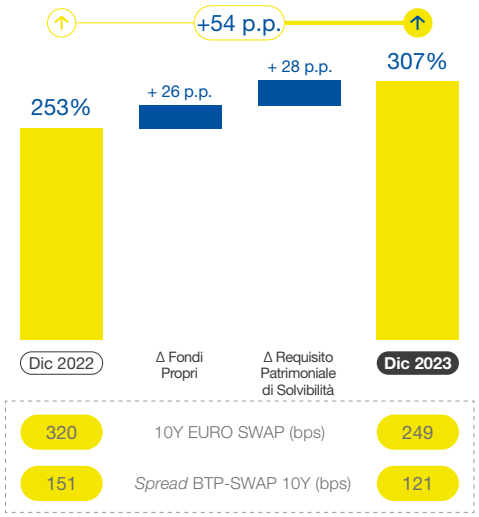
I costi non attribuibili al 31 dicembre 2023 (principalmente riferiti al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze/prestazioni professionali) ammontano

a 59 milioni di euro ed evidenziano un aumento di 11 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022, per effetto dell'incremento dei costi per beni e servizi e degli altri costi ed oneri.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel corso del 2023 un EBIT che si attesta a 1.360 milioni di euro, in diminuzione del 6,5% (-94 milioni di euro) rispetto al 2022 (1.455 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria positiva per 50 milioni di euro, in crescita del 21,4% (+9 milioni di euro), e delle imposte dell'anno 2023, pari a 417 milioni di euro (in diminuzione di 28 milioni di euro, - 6,3%), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 31 dicembre 2023 un risultato netto di 994 milioni di euro, in diminuzione del 5,5% (-57 milioni di euro) rispetto al 2022.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2023 al 307%[133], in aumento rispetto al 253% rilevato a dicembre 2022 (+54 p.p.), mantenendosi a livelli largamente superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (superiore al 200%).

La variazione del periodo è dovuta a un incremento dei fondi propri disponibili (+26 p.p. sul *solvency ratio*) e al decremento del requisito di capitale (+28 p.p. sul *solvency ratio*).

In particolare, l'andamento del BTP-Swap *spread* (-30 bps) e il decremento dei tassi (-71 bps) provocano un incremento dei **Fondi Propri** riflesso nell'incremento del valore degli investimenti non compensato da un pari incremento delle riserve tecniche.

Il decremento del **Requisito di capitale** è dovuto principalmente alla riduzione dei rischi di sottoscrizione (in particolare del "rischio di riscatto") e di mercato per via dello scenario di mercato favorevole. Tali variazioni sono in parte compensate dall'aumento dei rischi operativi (per la maggiore raccolta dell'anno) e di controparte (per la maggiore liquidità detenuta dalla Compagnia).

Nonostante l'attuale contesto di incertezza economica, non si osservano al momento comportamenti rilevanti di estinzione anticipata delle polizze da parte della clientela. Si evidenzia che è tuttora in vigore il trattato di copertura del rischio di estinzione anticipata di massa (c.d. rischio *mass lapse*), riferito ai prodotti Ramo I e Multiramo, sottoscritto dalla Compagnia il 14 marzo 2023 (con efficacia a partire dal 31 dicembre 2022).

133. Il valore del *Solvency Ratio* è in corso di revisione e verrà comunicato ad IVASS entro il 20 maggio 2024.

7.3.4 *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028

SERVIZI POSTEPAY

Ecosistema Postepay pagamenti e bisogni quotidiani al centro della creazione di valore per il cliente e pieno sviluppo della *Open Payment Ecosystem*

- Consolidamento *leadership* nei pagamenti digitali ed evoluzione verso una *Instant Open Payment Ecosystem*, anche per la connessione tra gli ecosistemi dei clienti retail e micro-small *business*
- *Focus* crescita sul segmento Fibra e mantenimento su *business* Mobile

Obiettivi e KPIs Piano Industriale	Consuntivo 2023	*Target* Piano
Monetica		
Consolidamento della leadership nei pagamenti grazie alla crescita strutturale del mercato dei pagamenti digitali, allo sviluppo della *Instant Open Payment Ecosystem* con il potenziamento del *Wallet* Postepay		
• Transato totale con carte di debito e prepagate	80,3 € mld	>130 € mld 2028
• Transato *e-commerce*	24,3 € mld	42 € mld 2028
• Numero transazioni con carte di debito e prepagate*	2,7 mld	4,6 mld 2028
• Numero transazioni *e-commerce*	0,6 mld	1,1 mld 2028
• *Digital e-wallets stock*	12,0 mln	16,0 mln 2028
Telecomunicazioni		
Consolidamento del business Mobile. Crescita del business Fibra supportato dalla crescita di mercato della connettività ultrabroadband, una clientela fidelizzata e una piattaforma omnicanale		
• *Stock* linee fisse e mobili	4,7 mln	5,5 mln 2028
Energia		
Crescita supportata da un'offerta semplice, trasparente, affidabile e pienamente integrata nell'ecosistema Postepay e con i valori del Gruppo Poste Italiane		
• *Customer base* finale Energia e Gas	0,35 mln	2,5 mln 2028

* N. transazioni include tutte le transazioni a pagamento, ricariche, prelievi e bonifici ad eccezione dei bonifici in ingresso.

Le *performance* della SBU a fine 2023 si dimostrano solide e in crescita in tutti i comparti rispetto al 2022; l'ebit si attesta a 440 milioni di euro (+16% rispetto al 2022) trainato principalmente dai ricavi dei comparti incassi e pagamenti e monetica, per via della crescita dell'*e-commerce* e dell'acquisizione di LIS Holding S.p.A., che più che compensano i costi di *start-up* del *business* energia.

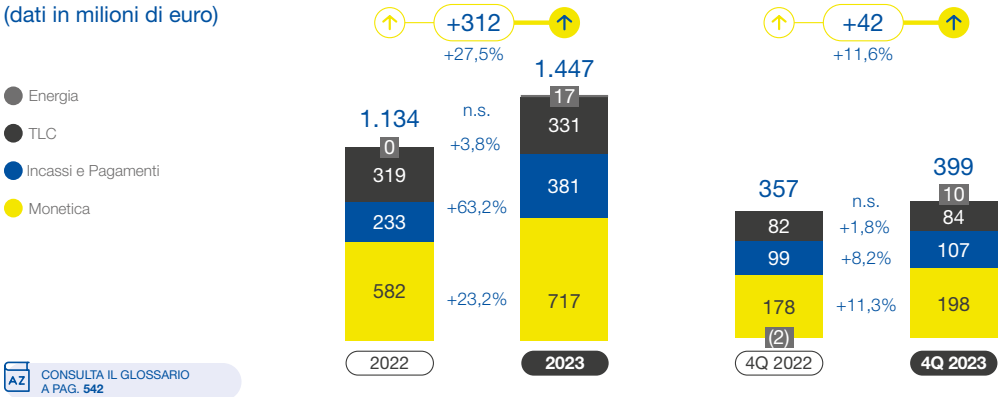
PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato*	**1.447**	**1.134**	**+312**	**+27,5%**
Ricavi da altri settori*	264	264	+0	+0,1%
Ricavi totali*	**1.710**	**1.398**	**+313**	**+22,4%**
Costi*	753	537	+216	+40,3%
Costi vs altri settori*	518	482	+36	+7,5%
Costi totali*	**1.271**	**1.019**	**+252**	**+24,8%**
EBIT	**440**	**379**	**+60**	**+15,9%**
EBIT Margin %	**25,7%**	**27,1%**		
UTILE NETTO	**338**	**270**	**+68**	**+25,1%**

* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre Informazioni.

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Monetica e Pagamenti				
Valore Transato totale ("*on us*" e "*off us*") delle carte (in milioni di euro)*	80.275	71.390	+8.885	+12,4%
Valore Transato totale ("*off us*") delle carte (in milioni di euro)**	64.304	57.377	+6.927	+12,1%
Numero di Carte (in milioni)***	29,6	28,9	+0,7	+2,5%
di cui Carte Ecosostenibili (in milioni)	10,6	5,2	+5,4	+103,9%
di cui Carte Postepay Prepagate (in milioni)	22,1	21,4	+0,8	+3,5%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	10,0	9,5	+0,5	+5,4%
di cui Postepay Connect (in migliaia)	604,2	539,7	+64,5	+11,9%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	2.680	2.340	+341	+14,6%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)*****	607	512	+95	+18,6%
Incidenza ricariche Postepay su nuovi canali****** (in %)	77%	78%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)	4.732	4.815	(83)	-1,7%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)	4.326	4.459	(133)	-3,0%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)	406	356	+50	+14,0%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)	143	99	+44	+44,2%
Energia				
Contratti sottoscritti (in migliaia)*******	530	47	+483	n.s.

n.s.: non significativo.
* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("*on us*" e "*off us*").
** Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("*off us*").
*** Include carte Postepay e carte di debito.
**** Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect.
***** Include transazioni *e-commerce + web* (su *digital properties* di Poste Italiane). Sono esclusi dal perimetro i bonifici in entrata.
****** Include transazioni effettuate su Reti terze (Rete Punto Poste, Tabaccai, Punti HORECA e altri punti LIS) e Canali digitali (Properties Poste Italiane Retail, Business e Altri canali digitali).
******* Il valore fa riferimento al periodo dall'inizio del servizio (giugno 2022) a dicembre 2023.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postepay *debit* – *interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate). Ricariche telefoniche per tutti gli operatori di rete mobile (MNO) e operatore mobile virtuale (MVNO), servizi commerciali per gli esercenti Tabaccai/HORECA.

Incassi e pagamenti: servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA, MAV, riscossione pagamenti, marche da bollo, accettazione bollettini postali e altri pagamenti diretti LIS.

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico e da canone) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa e PosteCasa Ultraveloce).

Energia: Ricavi di vendita energia elettrica e gas a seguito dell'avvio della promo dipendenti e familiari a metà giugno 2022 (offerta mass market a partire da gennaio 2023) e ricavi derivanti da attività di ottimizzazione del portafoglio dell'*energy management*.

I ricavi da mercato[134] si attestano a 1.447 milioni di euro e segnano una crescita pari a 312 milioni di euro rispetto il precedente anno (+27,5%).

Come riportato precedentemente (cfr. Paragrafo "Andamento economico del Gruppo"), a partire dal 2023 è stata adottata una rappresentazione del *business* energia a ricavi netti, ovvero i ricavi di seguito illustrati sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas.

La crescita di 312 milioni è supportata dall'acquisizione delle società LIS Holding S.p.A e LIS Pay S.p.A. che apportano sull'anno ricavi incrementali[135] pari a 184 milioni di euro (distribuiti tra i comparti Monetica 65 milioni di euro e Incassi e Pagamenti 119 milioni di euro), mentre il nuovo *business* energia con 17 milioni di euro di ricavi ha beneficiato del lancio dell'offerta mass market avvenuto nel mese di gennaio 2023.

I ricavi dei servizi di Incassi e Pagamenti registrano una crescita pari a 147 milioni di euro (+63,2% rispetto al 2022) sia grazie alla crescita disorganica di LIS (+119 milioni di euro) che alla crescita dei ricavi degli avvisi di pagamento PagoPA di PostePay (+18 milioni di euro, +24% rispetto 2022) e dei bonifici *instant*[136] da Postepay Evolution (+9 milioni di euro, +72% rispetto al 2022).

134. I ricavi da mercato contabili della SBU ammontano a 1.586 milioni di euro nel 2023 (464 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023), 1.147 milioni di euro nel 2022 (368 milioni di euro nel quarto trimestre del 2022). I ricavi totali contabili della SBU ammontano a 1.861 milioni di euro nel 2023 (542 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023), 1.410 milioni di euro nel 2022 (430 milioni di euro nel quarto trimestre del 2022).
135. Ricavi incrementali di LIS registrati nel periodo gennaio/agosto 2023. Il mese di settembre 2023 e l'ultimo trimestre del 2023 sono inclusi nella crescita organica, ovvero a pari perimetro societario rispetto ai periodi di confronto (ingresso LIS nel Gruppo a partire dal mese di settembre 2022).
136. Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*Target Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*. Fonte: www.bancaditalia.it.

I ricavi del comparto Monetica segnano una crescita di 135 milioni di euro (+23,2%) passando da 582 milioni di euro del 2022 a 717 milioni di euro del 2023, per via sia della citata acquisizione di LIS (e alla correlata crescita disorganica dei ricavi di 65 milioni di euro) e della crescita dell'operatività sia delle carte Postepay Evolution, che delle carte di debito Postepay, nonché dai maggiori ricavi da canone; si evidenziano inoltre maggiori ricavi dei servizi di *acquiring* rispetto al 2022, per l'aumento dei volumi transati e per il contributo di LIS.

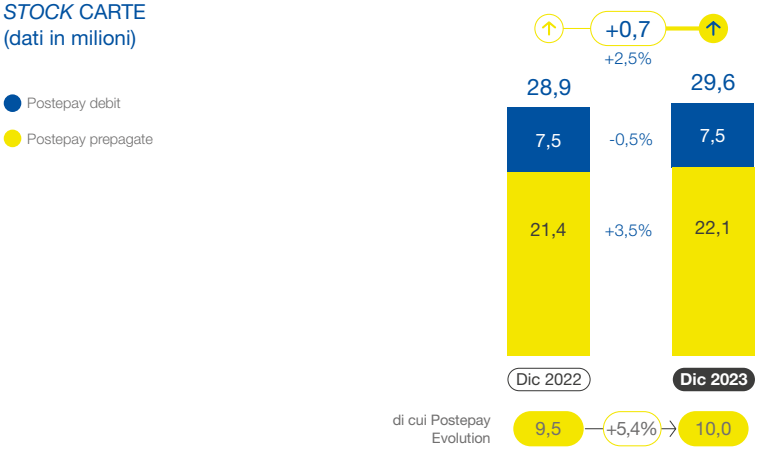
Il comparto delle Telecomunicazioni mostra ricavi pari a 331 milioni di euro (+12 milioni di euro pari a +3,8%) rispetto ai 319 milioni di euro conseguiti nel 2022. L'incremento dei ricavi da mercato è attribuibile principalmente ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

Il comparto Energia ha registrato nell'anno 2023 17 milioni di euro di ricavi netti (di cui 157 milioni di euro di ricavi e 140 milioni di euro di costi per la materia prima, oneri di smistamento e costi di trasporto), principalmente grazie all'offerta Luce. Oltre all'offerta energia riservata ai dipendenti e loro affini lanciata nel mese di giugno 2022, a gennaio 2023 è stata lanciata l'offerta *mass market* con avvio della campagna pubblicitaria il 12 febbraio 2023: nel 2023 si sono registrate 488 mila sottoscrizioni (di cui 336 mila per l'offerta luce e circa 151 mila per quella del gas).

I ricavi da altri settori registrano nel 2023 264 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea con il precedente esercizio.

Le *performance* dell'ultimo trimestre dell'anno 2023 confermano la crescita sostenuta nei comparti Incassi e Pagamenti e Monetica. In particolare, i ricavi del trimestre della Monetica sono pari a 198 milioni di euro (+20 milioni di euro, +11,3% rispetto al quarto trimestre del 2022) trainati dalla crescita dell'*e-commerce* (circa 197 milioni di transazioni *e-commerce* nel trimestre, +16,1% rispetto all'analogo trimestre del 2022) dall'elevata operatività delle carte di pagamento, dalla crescita strutturale dei pagamenti *cashless*, e dal servizio di *acquiring*. I servizi di Incassi e Pagamenti hanno registrato nell'ultimo trimestre 2023 ricavi pari a 107 milioni di euro (+8,2% rispetto al quarto trimestre 2022) per via principalmente del contributo positivo del servizio di pagamenti PagoPA verso la Pubblica Amministrazione e dai ricavi da Bonifici Instant. *Performance* positive anche per il comparto delle Telecomunicazioni, che consegue nell'ultimo trimestre dell'anno ricavi pari a 84 milioni di euro (+1 milioni di euro, +1,8% rispetto al quarto trimestre del 2022) sostenuti dalla crescita della base clienti del servizio di connettività in fibra ottica. Il comparto energia consegue nell'ultimo trimestre dell'anno ricavi per 10 milioni di euro, al netto dei costi correlati all'acquisto della materia prima e delle spese di trasporto.

STOCK CARTE
(dati in milioni)



29,6 mln

lo ***stock*** delle carte al 2023

Al 31 dicembre 2023 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito è pari a 29,6 milioni, in crescita rispetto al 31 dicembre 2022 (+0,7 milioni, +2,5%) con un transato complessivo[137] nel 2023 pari a 80,3 miliardi di euro, in crescita di circa 8,9 miliardi di euro (+12,4%) rispetto al 2022.

137. Il dato si riferisce al transato dei pagamenti *on us* e *off us*.

+18,6%

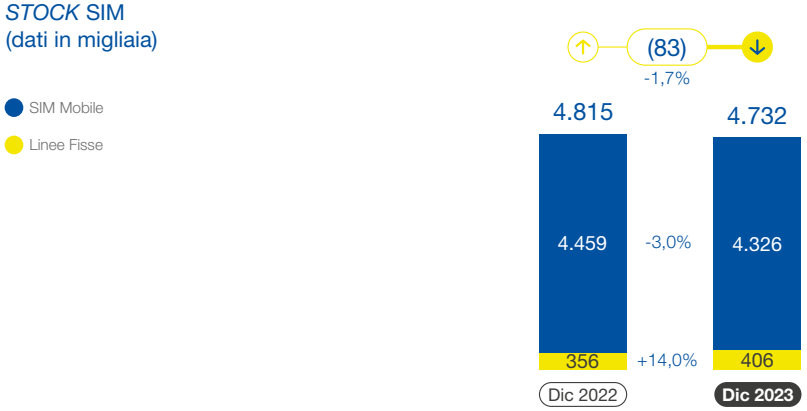
La crescita delle **transazioni *e-commerce*** nel 2023

Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 22,1 milioni (+3,5% rispetto a dicembre 2022) e di queste, le carte Postepay Evolution, hanno raggiunto a fine 2023 uno *stock* di 10 milioni (+5,4% rispetto al valore del 31 dicembre 2022). Nel corso dell'anno 2023 è proseguita la vendita delle Postepay Connect[138], con circa 90 mila attivazioni a dicembre 2023 ed uno *stock* di 604 mila carte (+11,9% rispetto a dicembre 2022). In forte crescita lo stock delle carte Ecosostenibili che al 31 dicembre 2023 ha raggiunto i 10,6 milioni di carte con una crescita di 5,4 milioni, pari a +104% rispetto ai 5,2 milioni di fine dicembre 2022.

Nel corso dell'anno 2023 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 14,6% (+341 milioni di transazioni) rispetto al 2022, grazie anche al contributo delle transazioni *e-commerce*[139] e sul *web* +18,1% (+108 milioni di transazioni).

In ambito *acquiring,* a fronte di un numero di POS installati nel 2023 pari a circa 287 mila, è stato sviluppato un transato di 30 miliardi di euro (+12% del transato rispetto al 2022, con un incremento di 3 miliardi di euro).

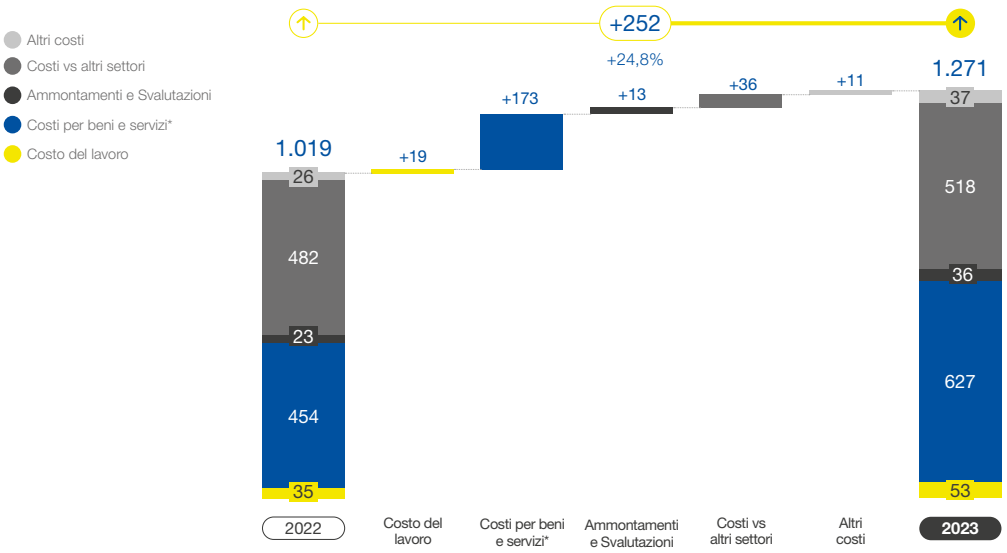
STOCK SIM
(dati in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, a dicembre 2023, è rappresentata da circa 4,3 milioni di linee, in flessione (-3,0%) rispetto al 31 dicembre del 2022. Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento del 14% delle linee passando dalle 356 migliaia di linee al 31 dicembre 2022 alle 406 migliaia di linee a fine 2023. Nel dettaglio, le linee dell'offerta "PosteMobile Casa" registrano un incremento del 2,4% mentre le linee dell'offerta "PosteCasa Ultraveloce" (Fibra) hanno raggiunto 143 migliaia di unità nel 2023, con un incremento di 44 migliaia di linee rispetto a dicembre 2022.

138. Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.
139. Include transazioni *e-commerce* e *web* (su *digital properties* di Poste Italiane).

COSTI TOTALI
(dati in milioni di euro)



* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.271 milioni di euro con un incremento del 24,8% (+252 milioni di euro) rispetto ai 1.019 milioni sostenuti nel 2022.

L'incremento dei costi per beni e servizi (+173 milioni di euro, +38,1% rispetto il precedente esercizio) è dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro operativo generato dall'acquisizione di LIS (+132 milioni di euro), ai costi di start-up del comparto Energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale nel corso del periodo (+16 milioni di euro) nonché alla crescita dei costi dei circuiti di pagamento dovuti alla maggiore operatività.

L'incremento dei costi verso altri settori (+36 milioni di euro, +7,5% rispetto il 2022) è determinato prevalentemente dai maggiori costi di esternalizzazione verso la Capogruppo, con particolare riferimento alle attività di *back office* e *call center* e dei sistemi informativi dei servizi di pagamento e collocamento dei contratti presso gli uffici postali legati all'avvio dell'attività nel *business* energia.

Il costo del lavoro aumenta di 19 milioni di euro (+53,7%) rispetto il 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico a fronte dell'acquisizione della società LIS e del nuovo *business* Energia.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile a fine 2023 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 440 milioni di euro, in crescita del 15,9% rispetto all'esercizio precedente (+60 milioni di euro) con un contributo sull'ultimo trimestre dell'anno pari a 122 milioni di euro (+13 milioni di euro rispetto al quarto trimestre del 2022).

L'utile conseguito nel 2023 ammonta a 338 milioni di euro, in aumento del 25,1% rispetto al valore del 2022 (+68 milioni di euro).

7.4 Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo

Il Gruppo si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta e dei propri servizi a tutti i cittadini.

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma "ecosistemica" e multicanale che grazie a canali fisici e digitali all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente e omogenea su tutti i punti di contatto.

Di seguito sono rappresentati i principali *driver* della trasformazione digitale del Gruppo, delineati nel nuovo piano industriale 2024-2028.

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028

OMNICANALITÀ E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Diventare il motore di innovazione e digitalizzazione del Paese secondo 3 Direttrici di trasformazione

- Omnicanalità
- Automazione e innovazione delle *customer operations*
- Trasformazione e innovazione tecnologica e di *business*

Obiettivi e KPIs Piano Industriale	Principali KPIs
Omnicanalità • Semplificazione dell'esperienza multicanale • Sviluppo canali digitali per evolvere la relazione con i clienti • Sviluppo di una data *driven customer experience*	Completamento dell'integrazione delle app esistenti in un unico *asset*: l'app Poste Italiane, al fine di garantire un'esperienza d'uso semplice, intuitiva e cliente centrica e contribuire agli obiettivi di business, migliorando l'efficacia dell'ingaggio commerciale e massimizzando le opportunità di vendita *Rating* medio dell'app Poste Italiane, atteso a 4,5/5 nel 2024 per confermarsi tra le migliori app a livello nazionale Crescita dei canali digitali con oltre 200 mln di operazioni (transazioni e vendite) attese nel 2024
Automazione e Innovazione delle *Customer Operations* • Evoluzione *Customer Care* • Automazione e digitalizzazione *Back office* • Progetto "*Re-skilling* e *Insourcing*"	Personalizzazione dell'assistenza al cliente su base *clustering* e crescita dell'assistenza gestita via intelligenza artificiale (AI) anche 'generativa' (oltre 30 mln di contatti nel 2024) Supporto alla vendita digitale (oltre 350 vendite/gg nel 2024) e da Ufficio Postale (oltre 600 appuntamenti/gg nel 2024) Automazione via AI dei processi di *Back Office* con riduzione dei tempi di lavorazione (-20%/30% *effort Data Entry* nel 2024) Prosecuzione del progetto di reimpiego e *re-skilling* (circa 1.700 risorse al 2024)
Trasformazione e Innovazione Tecnologia di *business* • *Hybrid* e *Multi-Cloud strategy* • Ingegnerizzazione del funzionamento IT • *Governance* ed evoluzione della piattaforma	Evoluzione dell'infrastruttura tecnologica relativa alla Rete di Gruppo Enterprise di Poste Italiane attraverso l'introduzione di un modello architetturale innovativo basato sulla tecnologia SD-WAN* e sua estensione ai siti territoriali nell'arco di piano Velocizzazione della delivery degli ambienti di progetto tramite *Infrastructure as Code* (IaC): circa -15% entro il 2024 Rimozione dell'obsolescenza attraverso interventi di evoluzione dell'infrastruttura e sostituzione nel continuo degli apparati HW e di *storage* obsoleti

* SD-WAN (*Software Defined Wide Area Network*).

Digital properties

>6 mln

I visitatori giornalieri sui canali digitali del Gruppo (+10% a/a)

Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" dei suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma ha subìto una decisa accelerazione nel corso del 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

Mercato *Digital*

Con riferimento al mercato *Digital*[140], in Italia sono quasi 52 milioni le persone che accedono *online* e quasi 43 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social*. Il 98,3% degli italiani continua ad utilizzare uno *smartphone* ed il 67,9% un *computer desktop* o *laptop*, mentre continua la crescita di *smartwatch* (utilizzati dal 35,3% della popolazione, in aumento del 6,3% rispetto al 2022) e di *smart home* (utilizzati dal 23,8% degli italiani, con una crescita del 16,1% rispetto al 2022). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2023 in Italia il 47,1% delle persone ha effettuato almeno un acquisto *online.*

Di seguito sono rappresentati i principali KPIs con le *performance* realizzate dal Gruppo sui canali digitali e sulle reti terze nel corso del 2023.

Principali KPIs Omnicanalità	**2023**	**2022**	**Variazioni**	
Interazioni giornaliere rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	23,1	21,2	+1,9	+9,0%
Operazioni giornaliere rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	3,2	3,1	+0,1	+3,7%
KPIs Nuovi Canali*				
Incidenza interazioni nuovi canali (digital, canali remoti e reti terze/ Interazioni totali giornaliere)	69%	69%		
Incidenza operazioni su nuovi canali (operazioni digital e reti terze/totale operazioni)	52%	50%		
KPIs Digital				
Incidenza interazioni digital (*e-commerce* + canali digital *retail*) / totale interazioni	47,8%	46,7%		
Operazioni giornaliere digital (in milioni)	0,5	0,4	+0,1	+20,4%
Operazioni digital/totale operazioni*	17,7%	15,2%		
Visitatori unici medi giornalieri (*web* e app) (in milioni)	6,3	5,8	+0,6	+10,0%
Rating app complessivo	4,6	4,6	(0,0)	-0,5%
Digital client (in milioni)	13,4	12,0	+1,4	+11,7%
Download app (in milioni)	96,8	84,5	+12,3	+14,5%
Poste Italiane digital *e-wallets* (in milioni)	12,0	10,7	+1,3	+11,9%
Identità digitali SPID attive (in milioni)	24,0	23,8	+0,2	+0,8%
KPIs Reti terze				
Volumi bollettini (in milioni)	40,7	50,8	(10,0)	-19,8%
Ricariche Postepay (in milioni)	52,8	51,8	+1,1	+2,1%
Ricariche Postemobile (in milioni)	9,4	11,1	(1,7)	-15,2%
Pacchi consegnati (in milioni)	15,7	10,8	+4,8	+44,7%

* Gli indicatori rappresentati nella colonna 2022 sono stati proformati per includere nei nuovi canali l'operatività di LIS dei primi otto mesi del 2022 (la società è stata acquisita nel mese di settembre 2022).

140. Fonte: https://wearesocial.com/it/blog/2024/02/digital-2024-i-dati-italiani/.

Interazioni: contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso *ATM* e reti Terze, transazioni su *POS* fisici ed *e-commerce*.

Operazioni: azioni di acquisto dei clienti (es. acquisto conto corrente o postepay evolution) e transazioni (es. pagamento bollettino, ricarica postepay, bonifico) sulle *properties* digitali del Gruppo Poste Italiane, in ufficio postale e presso le reti terze.

Visitatori unici medi: numero di utenti che hanno effettuato almeno una visita giornaliera sulle *digital properties* del Gruppo (sito Poste.it e le app) nel periodo selezionato.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

>17%

l'incidenza delle operazioni giornaliere sui **canali digitali** nel 2023

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Il Gruppo Poste Italiane ha raggiunto nell'anno 2023 un numero di interazioni giornaliere pari a 23,1 milioni (21,2 milioni le interazioni nel 2022) con il 69% delle interazioni sulle *digital properties*, canali remoti e reti terze. È cresciuto nell'anno anche il numero dei visitatori unici medi giornalieri che raggiungono i 6,3 milioni con una crescita del 10% rispetto allo scorso anno. Rispetto allo scorso anno sono cresciute a doppia cifra (+20%) anche le operazioni giornaliere sui canali digitali, che rappresentano circa il 18% delle operazioni giornaliere complessive. I clienti digitali abilitati all'operatività *online* attraverso *e-wallet* hanno raggiunto 12 milioni al 31 dicembre 2023, utilizzando le app del Gruppo Poste Italiane, le quali hanno registrato oltre 96 milioni di *download* con un *rating* complessivo nel 2023 pari a 4,6 su 5.

Anche l'incidenza delle operazioni digitali sul totale delle operazioni complessive è aumentata rispetto al 2022 passando dal 15,2% al 17,7% nel 2023.

ca. 27 mln

le **identità digitali** rilasciate con ca. il 75% di quota di mercato

Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 75% e una *customer base* che conta circa 27,3 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 24 milioni attive. Ad ulteriore conferma dell'impegno verso Istituzioni e cittadini, Poste Italiane ha rinnovato la Convenzione di Gestore di Identità SPID con AgID nel mese di settembre.

Al fine di garantire la massima qualità del servizio e proporre sempre nuovi strumenti di "cittadinanza digitale" agli utenti, dando valore alla *partnership* privilegiata con le Istituzioni e supportando l'evoluzione del Sistema Pubblico di Identità Digitale, Poste Italiane porta avanti un miglioramento continuo dell'esperienza del cliente in tutti i suoi aspetti e un'offerta sempre in evoluzione grazie allo sviluppo di nuove soluzioni di identità digitale.

Potenziamento dei canali digitali

Nel 2023 il Gruppo ha proseguito l'evoluzione dei canali digitali nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti sulla base dei seguenti principali *driver* di evoluzione:

Introduzione nuove funzionalità sui canali digitali

- Nel corso del 2023 è stata resa disponibile la **nuova app Poste Italiane (ex app Ufficio Postale)**, con un nuovo *design* e un'esperienza di utilizzo personalizzata, grazie al miglioramento dei servizi esistenti e all'introduzione di nuove funzionalità, tra le quali in particolare:
  - flusso di prenotazione semplificato, con la possibilità di recuperare gli appuntamenti presi in omnicanalità;
  - introduzione del servizio di precompilazione di moduli direttamente in app per semplificare l'esperienza in Ufficio Postale;
  - nuova bacheca, organizzata in modo più semplice e navigabile tramite la funzionalità *search* evoluta;
  - nuova sezione del profilo che consente al cliente di visualizzare e mantenere aggiornati i propri dati personali e di contatto e di gestire il PosteID;
  - area "in evidenza" con le comunicazioni, le notifiche relative all'operatività del cliente, non-

ché una sezione dedicata alle proposte commerciali e una per accedere rapidamente alle operazioni che si effettuano con maggiore frequenza e con il riepilogo delle attività in corso, per supportarlo nell'operatività quotidiana;
  - accesso semplificato attraverso la creazione di un PosteID, anche per gli utenti non finanziari, e l'abilitazione del riconoscimento biometrico per uniformare la modalità di accesso in app di tutta la clientela;
  - nuova sezione dedicata all'Assistenza dei clienti nella richiesta di informazioni sui diversi prodotti/servizi e per la risoluzione, anche in modalità *self*, delle eventuali problematiche riscontrate;
  - disponibile sull'app i nuovi funnel di Poste Delivery Web e della Postaonline ottimizzati per l'acquisto e spedizione di pacchi, nonché per l'acquisto e spedizioni di raccomandate, lettere e telegrammi *online* da *smartphone*;
  - integrazione della componente finanziaria, che consente ai clienti di visualizzare e gestire in autonomia i propri conti BancoPosta e le proprie carte Postepay, ampliando la gamma prodotti disponibili in app; è quindi possibile accedere al dettaglio dei propri prodotti finanziari ed effettuare le principali operazioni di pagamento, oltre a quelle già in essere sulle app BancoPosta e Postepay[141];
  - personalizzazione dei servizi dell'app (grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale), sulla base dell'utilizzo del cliente con una logica *data driven* per facilitarne l'uso quotidiano; è inoltre possibile personalizzare, sulla base delle proprie preferenze, l'*home page*, il colore e l'ordinamento dei servizi.
- In ambito **Risparmio Postale**, è stato messo a disposizione dei clienti un processo di riconoscimento sui canali *web* e app BancoPosta per consentire ai possessori di Libretti Smart, abilitati alle sole funzionalità informative, di accedere anche a quelle dispositive effettuando operazioni online senza la necessità di recarsi in Ufficio Postale o presso un ATM Postamat.
- Sulla base delle principali innovazioni introdotte con la nuova app Poste Italiane, è stato avviato il percorso di evoluzione del **sito poste.it**, prevedendo la semplificazione delle aree riservate dello stesso mediante l'introduzione di operazioni veloci e l'utilizzo di nuovi elementi grafici, al fine di agevolare la fruibilità delle informazioni e consentire al cliente di accedere rapidamente alle principali operazioni dispositive.
- È stato **evoluto il servizio dell'assistente digitale** *BOT* al fine di monitorare lo stato delle spedizioni.
- Nell'ambito delle attività di **evoluzione dell'offerta fibra**, nel mese di marzo 2023 è stata messa a disposizione la possibilità, per i clienti che pagano attraverso il bollettino, di poter velocizzare il pagamento delle fatture con la nuova funzionalità di
- ***"one-click-to-pay"*** che propone al cliente di accedere ai propri strumenti di pagamento per saldare i bollettini via app e *web* e, al contempo, di passare alla domiciliazione.
- In app Poste Italiane, BancoPosta e Postepay, grazie alla nuova funzionalità PostePass, è stata semplificata la fase di **identificazione** dei clienti in Ufficio Postale (a sportello e in sala consulenza) ai fini della contrattualizzazione di un prodotto/servizio presente sulla piattaforma Front End Unico[142], attraverso l'utilizzo della *Strong Customer Authentication* (SCA). Il cliente, il cui documento di riconoscimento è già presente negli archivi di Poste Italiane, inquadrando il *QR Code* sul *PAD* in dotazione allo sportello e inserito il proprio codice PosteID, viene identificato senza la necessità di presentare i propri documenti. Inoltre, i clienti in possesso di FEA[143] (Firma Elettronica Avanzata) possono firmare anche in Ufficio Postale la documentazione contrattuale prevista per l'acquisto di un nuovo prodotto finanziario utilizzando le app Postepay e BancoPosta.
- È stato introdotto nelle app Poste Italiane, BancoPosta e Postepay il nuovo **servizio di prelievo *cardless*** che consente ai titolari di Carta Postepay Debit di prelevare contanti senza utilizzare la propria carta fisica recandosi presso uno dei punti convenzionati della rete PUNTOLIS.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

141. Pagare in sicurezza bollettini e bolli auto e moto, effettuare pagamenti PagoPA, ricariche e bonifici, inviare e ricevere denaro, prelevare senza carta, visualizzare il PIN delle carte e bloccarle e domiciliare le proprie bollette.
142. Il Front End Unico (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.
143. La firma elettronica avanzata (FEA) è la soluzione tecnologica che consente ai clienti di firmare in modo elettronico, nel rispetto della normativa vigente, la modulistica contrattuale prevista per l'attivazione dei servizi richiesti presso gli Uffici Postali. Il cliente interessato potrà apporre la propria firma utilizzando una penna elettronica collegata ad un tablet che è in grado di rilevare il tratto grafico della firma ed una serie di ulteriori caratteristiche grafometriche (velocità di scrittura, pressione esercitata, accelerazione, inclinazione, ecc.), garantendo ai documenti così sottoscritti valore di scrittura privata ai sensi della normativa vigente, ed assicurando la connessione univoca della firma al firmatario, l'autenticità e l'immodificabilità del documento.

- Per i titolari di un domicilio digitale[144] è stato implementato un nuovo modello di notifica, in alternativa a quella a mezzo posta, che prevede il deposito nella **Piattaforma per le Notifiche Digitali**[145] dell'atto e l'invio di un avviso informativo in modalità telematica ai destinatari.

Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali

- In ambito **Luce e Gas**, sono state rese disponibili le nuove funzionalità[146] nell'**area *self*** (del sito *web* e app), del nuovo modello di Assistenza trasversale in app Postepay e del nuovo *funnel* di vendita da app BancoPosta ed è disponibile la gestione del ricalcolo della rata (fissa) annuale[147] e delle correlate comunicazioni verso il cliente tramite i canali digitali (*web* e app), in bolletta, e con *e-mail*.
- In ambito *utilities*, sono state implementate le funzionalità omnicanale di **cross-selling tra i prodotti di Energia e di Fibra** nelle ***Thank You Page***[148]. Inoltre, è stata estesa a tutti i clienti la vendita da *contact center* dei prodotti Fibra (includendo i clienti *prospect*[149], i clienti SPID e quelli con un documento d'identità incompleto o non valido).
- È stato introdotto in app BancoPosta il **nuovo funnel di vendita semplificato** del Conto Corrente completando, in logica omnicanale (ovvero la possibilità di passare dal canale app al *web* e viceversa durante il processo di richiesta), i canali attivi per la vendita del prodotto; sul canale *web* è stato introdotto il nuovo funnel di vendita semplificato dedicato all'acquisto di Fondi Comuni di Investimento, per i clienti già possessori di Conto Corrente e Libretto Smart.
- In ambito **Risparmio Postale**, è disponibile, ed attivabile sia dal canale *web* che da app BancoPosta, la nuova **Offerta Supersmart Rinnova**, dedicata ai possessori di Libretto Smart con Offerta Supersmart Premium i cui accantonamenti giungono a scadenza; inoltre è stata ampliata l'offerta di prodotti sottoscrivibili sui canali digitali, *web* e app BancoPosta (Buono Fruttifero Postale Soluzione Futuro e Offerta Supersmart Pensione per i titolari di Libretto Smart).
- È stata resa disponibile la vendita digitale della carta Postepay Evolution, sia da app Postepay che dal sito poste.it, completando, in ottica omnicanale, i canali attivi per la vendita del prodotto e la gamma delle carte acquistabili *online*.

Ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness

- Sono state ampliate le funzionalità di pagamento digitale dei clienti *business* con carta Postepay Evolution Business e, ove applicabile, Postepay Debit Business, integrando il **pagamento di bollettini** (sia da *web* che da app), le **ricariche Postepay** (sia da *web* che da app), i **modelli F24** (da *web*), ricariche telefoniche (sia da *web* che da app) e bonifici esteri (da *web*).
- È stato integrato il **servizio "Il mio business"**, sia sul canale *web* che su app PosteBusiness, per gli utenti del **conto corrente BancoPosta Business Link**, che consente di avere una visione semplice e intuitiva della propria situazione finanziaria, monitorando entrate, uscite, flussi di cassa anche previsionali e il raggiungimento di obiettivi personalizzati di entrate e/o uscite.
- In merito al servizio *e-commerce* dedicato al *target* Corporate, è stata avviata la commercializzazione della nuova **piattaforma Virtual POS** su un panel di clienti selezionati e avviate le attività di analisi e sviluppo delle funzionalità innovative gestite dalla piattaforma. La nuova soluzione si avvale di un nuovo modello di assistenza clienti erogato direttamente da Poste Italiane garantendo un maggior presidio e monitoraggio della clientela.

144. Il domicilio digitale è l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale.
145. Gazzetta Ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022, Regolamento che disciplina le modalità di funzionamento della piattaforma per la notifica atti della Pubblica amministrazione (Pnd). Le amministrazioni, attraverso un proprio funzionario, accederanno mediante SPID o CIE e potranno caricare sulla piattaforma il documento da notificare, inserendo il codice fiscale del destinatario e il suo domicilio digitale. Il gestore della piattaforma invierà al destinatario un avviso via PEC per informarlo dell'esistenza dell'atto, fornendo le modalità di accesso e di acquisizione del documento.
146. Le nuove funzionalità riguardano attività tipiche del post vendita, quali ad esempio: la variazione dello stato di residenza, la modifica del metodo di pagamento, volture, reclami, gestione dei dati catastali, attivazione/disattivazione della bolletta via mail, variazione dell'indirizzo di recapito, ecc.
147. Si verifica se la stima iniziale su cui si è costruita la rata fissa pagata dal cliente nell'annualità in corso è ancora valida oppure, per mutate abitudini di consumo del cliente o per variazioni dei prezzi, se va modificata per l'annualità successiva.
148. La *thank you page* è l'ultima schermata del processo di vendita in cui si saluta e ringrazia il cliente per l'avvenuta sottoscrizione del servizio.
149. I clienti prospect sono utenti che non hanno alcun prodotto/servizio con Poste Italiane e non sono registrati a poste.it, che entrano in contatto con Poste Italiane tramite Call me Back oppure chiamata al *call center* ma per i quali non è presente nessun dato sui sistemi.

7.5 *Capital Management Framework* del Gruppo

Il Gruppo gestisce in maniera strategica l'allocazione del capitale disponibile fra le quattro *Strategic Business Unit* nelle quali opera, in coerenza con i seguenti obiettivi:

1. assicurare la continuità operativa del *business*, attraverso un'adeguata dotazione patrimoniale da parte di tutte le SBU per supportare da un lato le necessità di investimento e di liquidità dei *business*, dall'altro il rispetto dei *requirement* normativi per le SBU che operano in mercati regolamentati e vigilati;
2. massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo allocando il capitale in funzione del ritorno economico dello stesso;
3. garantire un ritorno economico competitivo agli azionisti assicurando la *dividend policy* comunicata al mercato;
4. cogliere le opportunità derivanti da acquisizioni e/o *partnership* strategiche.

OBIETTIVI	KPI 2023-2022	FOCUS
1 Supportare la continuità operativa del *business*, assicurando investimenti industriali coerenti con gli obiettivi del Piano Strategico.	• **Investimenti** pari a **845 €/mln** nel 2023 (810 €/mln nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 247
Mantenere i livelli dei requisiti patrimoniali in linea con le previsioni delle varie Autority o in coerenza con l'aspirazione del *management*.	BancoPosta: • **CET1 ratio** pari a **18,9%** nel 2023 (20,3% nel 2022) • **Total Capital Ratio** pari a **22,1%** nel 2023 (23,1% nel 2022) • **Leverage Ratio** pari a **3,2%** nel 2023 (2,9% nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 222
	Gruppo Poste Vita • **Solvency Ratio** pari a **307%** nel 2023 (253% nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 233
	IMEL PostePay • **Free Capital ratio**: **55,4%** nel 2023 (33% nel 2022) • **Total Capital Ratio**: **13,45%** nel 2023 (8,95% nel 2022)	
Massimizzare il flusso di cassa della gestione operativa del Gruppo.	• **FFO della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** del 2023 pari a **339 €/mln** (259 €/mln nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 253
2 Massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo, indirizzando le scelte strategiche in funzione della redditività del capitale, verso una continua crescita di valore nel tempo.	• **ROE** di Gruppo pari a **17%** nel 2023 (15% nel 2022) • **EPS** pari a **1,48€** nel 2023 (1,21€ nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 198
3 Garantire il ritorno economico competitivo agli azionisti, garantendo adeguate riserve di utili distribuibili della Capogruppo al fine di sostenere la *dividend policy*. Ottimizzare i flussi di dividendo distribuiti dalle SBU alla capogruppo.	• **DPS** 2023 pari a **0,800€** (+23% a/a) di cui quota parte (0,237€) liquidato come acconto nel mese di novembre 2023 (307 €/mln) • **Riserve distribuibili** della Capogruppo al 31 dicembre 2023 pari a **1,8 €/mld** (1,4 €/mld al 31 dicembre 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 198
4 Cogliere le opportunità legate a operazioni strategiche di M&A, gestendo in modo flessibile il capitale e la liquidità mantenendo equilibrata la struttura finanziaria del Gruppo.	• **PFN SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2023 **-1.381** €/mln (-1.401 €/mln al 31 dicembre 2022) • **EBITDA** 2023 pari a **3.431 €/mln** (3.121 €/mln nel 2022)	APPROFONDIMENTO A PAG. 252

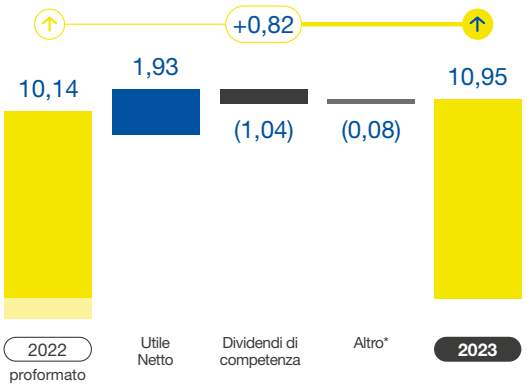
Con riferimento agli obiettivi sopra elencati, nel corso dell'anno il Gruppo ha:

- sostenuto investimenti industriali per 845 milioni di euro, per i cui dettagli si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo;
- distribuito dividendi agli azionisti per 883 milioni di euro;
- sostenuto operazioni di M&A impegnando circa 145 milioni di euro di liquidità principalmente per l'acquisizione delle seguenti società:
  - Net Insurance (108 milioni di euro);
  - Cronos (49,5 milioni di euro).

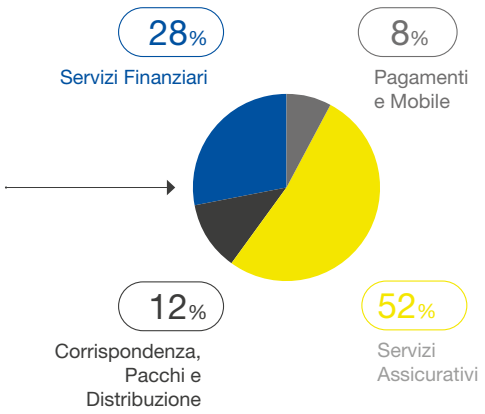
Di seguito l'evoluzione del capitale allocato del Gruppo rispetto al 2022 e la sua distribuzione tra le SBU.

dati in miliardi di euro

CAPITALE ALLOCATO DEL GRUPPO



DISTRIBUZIONE PER *STRATEGIC BUSINESS UNIT*



Effetto IFRS 17 FTA

* Altro comprende l'acquisto di azioni proprie, la cedola sul prestito obbligazionario ibrido, l'iscrizione di opzioni put per l'acquisto di quote di monoranza e la variazione della riserva IFRS 2.

Il **capitale allocato** al 31 dicembre 2023 è pari a 10,95 miliardi di euro in aumento di 0,82 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per via dell'utile d'esercizio 2023 pari a 1,93 miliardi di euro parzialmente compensato dai dividendi di competenza dell'anno pari a 1,04 miliardi di euro (in parte distribuiti mediante acconto nel mese di novembre per 307 milioni di euro). Il capitale allocato di Gruppo è principalmente attribuito alle SBU Servizi Assicurativi (52%) e Servizi Finanziari (28%).

7.6 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	6.195	5.852	+343	+5,9%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.096	1.288	(192)	-14,9%
CAPITALE INVESTITO LORDO	**7.291**	**7.140**	**+152**	**+2,1%**
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ	(715)	(274)	(442)	n.s.
CAPITALE INVESTITO NETTO	**6.578**	**6.866**	**(288)**	**-4,2%**
PATRIMONIO NETTO	**10.439**	**7.878**	**+2.560**	**+32,5%**
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO	**(3.861)**	**(1.012)**	**(2.849)**	**n.s.**
di cui: Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	2.755	2.839	(84)	-2,9%

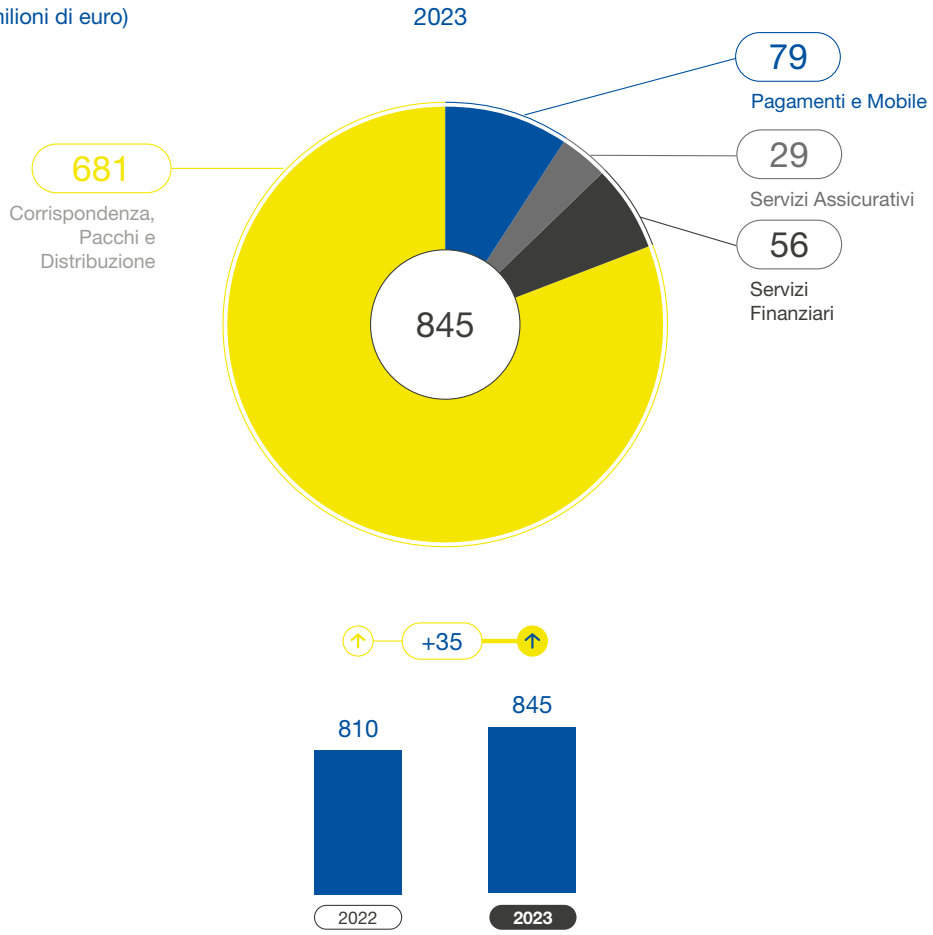
n.s. non significativo.

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 si attesta a 6.195 milioni di euro, segnando un incremento di 343 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 845 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 248 milioni di euro. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di Net Insurance per 160 milioni di euro (di cui 124 milioni di euro relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni). Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 882 milioni di euro.

Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 294 milioni di euro riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in Anima Holding, Financit, Replica SIM e, a partire dall'esercizio in corso, alla partecipazione in sennder Italia, per 22 milioni di euro, che nell'ambito della rinegoziazione degli accordi con sennder Gmbh ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di collegata.

Gli **investimenti** del Gruppo 2023 ammontano a 845 milioni di euro. Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano più del 70% del valore complessivo. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi relativi al Progetto Polis "Case dei servizi di cittadinanza digitale", gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'automazione e l'evoluzione della rete di smistamento e recapito in ottica *green*, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'evoluzione dell'infrastruttura *Cloud* nonché l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO
(dati in milioni di euro)



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico, circa l'80% degli Investimenti di Gruppo (681 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della ***Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

ca. 26.200

mezzi a basse emissioni disponibili nella flotta, di cui circa 5.800 elettrici

In particolare, nel corso del 2023 continua il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l'inserimento di circa 3.600 nuovi mezzi, di cui circa 2.200 elettrici, circa 800 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 31 dicembre 2023 la flotta complessiva risulta essere costituita da circa 26.200 nuovi mezzi a basse emissioni. Inoltre, sono state installate nel corso del 2023 circa 1.600 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 dicembre 2023 risultano installate circa 5.600 colonnine elettriche.

Nel corso dell'esercizio sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 7 centri città (Napoli, Foggia, Matera, Pesaro, Palermo, Reggio Calabria e Siena) che si aggiungono ai 28 centri città già realizzati nel corso del 2021-2022, per un complessivo di 35 centri città. A livello di Comuni invece sono circa 800 quelli con recapito a zero emissioni.

ca. 2.000

edifici coinvolti negli interventi di *Smart Building* al 31 dicembre 2023

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 380 edifici coinvolti negli interventi di *Smart Building* nel corso del 2023) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO_2. Sono inoltre proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (ulteriori 21.000 circa nel corso del 2023) e sono stati installati 145 impianti fotovoltaici nel corso del 2023, per un complessivo di circa 310 impianti con una potenza installata di oltre 15.000 KWp.

ca. 433 mila

lampade LED installate al 31 dicembre 2023

Nel corso del 2023, sono proseguiti gli interventi legati alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare con la distribuzione di attrezzature di sicurezza presso le articolazioni territoriali (tra cui circa 1.400 kit antimalore) e della *sicurezza informatica* tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. Sono proseguiti inoltre, gli interventi relativi al servizio di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e Centrali antintrusione obsoleti. In particolare, sono state sostituite circa 330 telecamere e oltre 170 Centrali Antintrusione. Inoltre, nel corso del 2023, è stata ottenuta la certificazione TAPA – FSR (*Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements*)[150] su 3 centri di smistamento, nonché rinnovata presso il Centro Operativo di Brescia e 5 ulteriori Centri di Smistamento, per un totale di 9 siti certificati al 31 dicembre 2023.

CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

Nell'ambito della Trasformazione e Ingegnerizzazione Tecnologica è proseguita la migrazione dei servizi digitali esistenti alla nuova infrastruttura basata su *Hybrid Cloud*, attraverso una procedura di *"containerizzazione"* delle componenti applicative. Inoltre, sono proseguite le attività del progetto *Data Driven Company* che ha l'obiettivo di supportare le strategie aziendali mediante l'implementazione di una Piattaforma di *Data Mesh*[151] che consentirà di accedere a informazioni strutturate e customizzate. In ambito Assistenza Clienti il processo di trasformazione vede il crescente utilizzo della piattaforma di Intelligenza Artificiale a supporto della gestione dei contatti di primo livello rispetto allo scorso anno. Infine, tra le iniziative di maggior rilievo in ambito omnicanalità, si evidenzia il completamento del rilascio progressivo sugli *store* della prima versione della nuova app Poste Italiane, in sostituzione alla precedente app Ufficio Postale, con oltre 2,5 milioni di utenti che hanno già effettuato prenotazioni digitali.

Nella ***Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari** gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 56 milioni di euro e hanno riguardato principalmente lo snellimento dei processi di vendita e post-vendita, con particolare riguardo alle procedure d'identificazione dei clienti e la semplificazione della sottoscrizione dei contratti negli Uffici Postali. È stato inoltre avviato il progetto pilota della nuova piattaforma dedicata al *trading online ed è* proseguito il potenziamento del "*customer engagement*"[152].

Nella ***Strategic Business Unit* dei Servizi Assicurativi** nel corso del 2023 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale che hanno riguardato in particolare la finalizzazione dell'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società Net Insurance S.p.A. tramite la controllata Net Holding S.p.A. Inoltre, sono proseguite le attività di miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business* e sono stati completati gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi, come la prima applicazione del principio contabile IFRS 17. Gli investimenti complessivamente realizzati nel corso del 2023 ammontano a 29 milioni di euro.

150. La certificazione TAPA prevede l'implementazione dei sistemi di sicurezza fisica e l'adeguamento dei sistemi di sicurezza (controllo accessi, videosorveglianza, antintrusione, ecc.) presso i siti logistici di Posta Comunicazione e Logistica, nonché nell'adozione di specifiche regole, procedure e piani di *audit* affinché quanto realizzato sia finalizzato alla protezione dei beni e alla diffusione della cultura della sicurezza, in conformità alle normative aziendali, al fine di assicurare la riduzione dell'esposizione al rischio di furto, il rispetto dello standard internazionale TAPA-FSR secondo il quale i siti saranno certificati, il mantenimento delle certificazioni di sicurezza aerea (agente regolamentato, Handler aeroportuale) e del trasporto di merci pericolose in regime ADR (*Accord Dangereuses Route* – su strada) e DGR (*Dangerous Goods Regulation* – trasporto aereo). (Requisito normativo sulla sicurezza dell'aviazione civile Reg. UE 300/2008; Reg. UE 2015/1998 e successivi).
151. Il *data mesh* è un'architettura di dati decentralizzata che organizza i dati in base a uno specifico dominio di *business*. In questo tipo di architetture, i dati vengono concepiti come un "prodotto", di fatto si parla di "*data product*".
152. Miglioramento dell'esperienza del cliente mediante l'insieme di interazioni tra i vari canali, in particolare digitali.

Gli investimenti del periodo della ***Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile** ammontano a 79 milioni di euro. Sono proseguiti gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale, l'erogazione dei servizi PagoPA e il rilascio di nuove funzionalità in ambito *issuing*. Infine, in seguito al lancio dell'offerta Poste Energia, proseguono le attività di sviluppo sulla piattaforma di gestione e il rilascio di funzionalità specifiche sui canali digitali (app e *web*).

APPROFONDIMENTO
A PAG. 242

Per maggiori approfondimenti delle iniziative finalizzate all'accelerazione dei processi di digitalizzazione e di fruizione omnicanale delle offerte delle diverse *Strategic Business Unit*, si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Potenziamento dei canali digitali".

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.096 milioni di euro e si decrementa di circa 192 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2022 principalmente per:

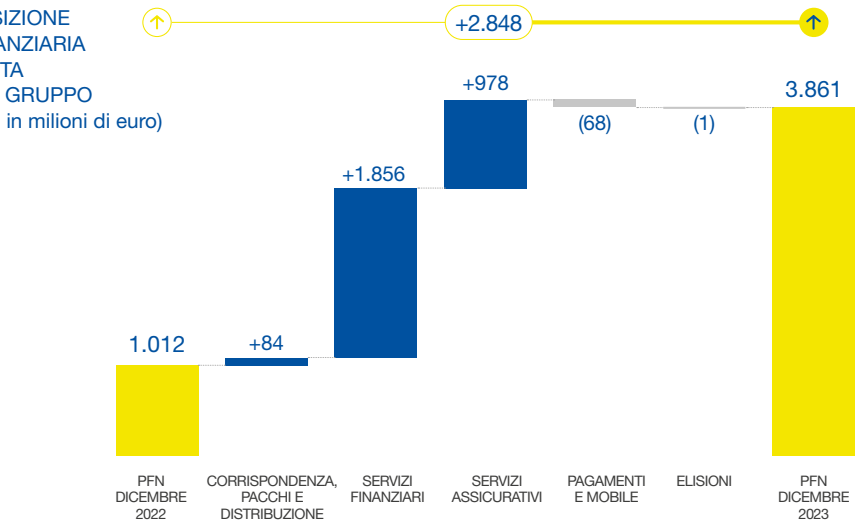
- maggiori Crediti commerciali per 226 milioni di euro al netto di maggiori Debiti commerciali di 19 milioni di euro;
- decremento netto di circa 310 milioni di euro derivante dalla movimentazione delle altre attività e passività;
- incremento dei debiti per imposte correnti, al netto dei crediti per imposte correnti, per 103 milioni di euro.

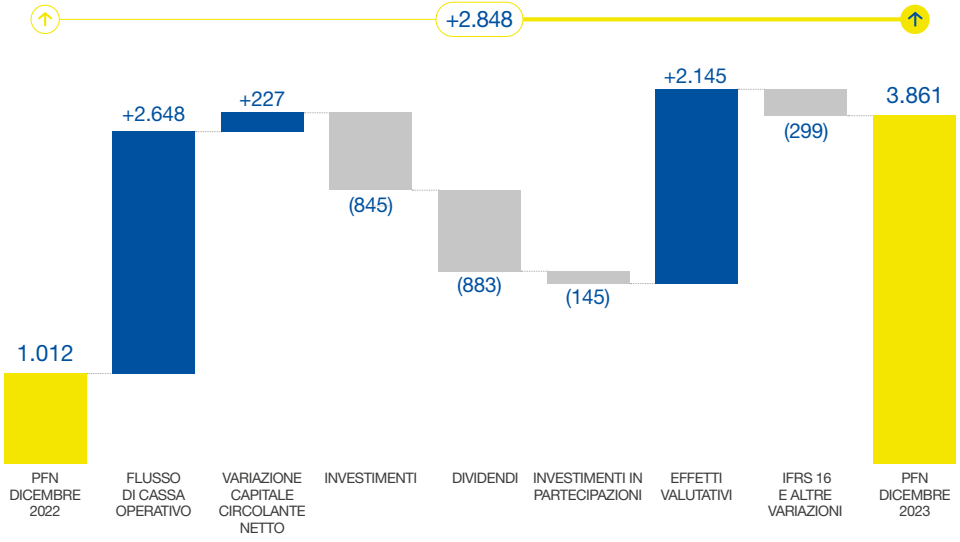
Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2023 ammonta a 715 milioni di euro e si incrementa di 442 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per effetto dei minori crediti e debiti netti per imposte differite per 579 milioni di euro parzialmente compensato dalla diminuzione del fondo di trattamento di fine rapporto per 68 milioni di euro, dall'iscrizione della partecipazione in Cronos tra le attività in dismissione per 50 milioni di euro dal decremento dei fondi per rischi e oneri per circa 20 milioni di euro.

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2023 ammonta a 10.439 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2022 di 2.560 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile a:

- l'effetto positivo dell'utile dell'esercizio di 1.933 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 883 milioni di euro (di cui 307 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario pevisto per l'esercizio 2023);
- la variazione netta positiva della riserva *fair value* per gli investimenti detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari per circa 1.550 milioni di euro;
- il decremento della della riserva di *cash flow hedge* per circa 170 milioni di euro.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO (dati in milioni di euro)





La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2023 è in avanzo di 3.861 milioni di euro, in miglioramento di 2.848 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un avanzo di 1.012 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 2.648 milioni di euro (di cui 1.933 milioni di euro riferibili all'utile dell'esercizio e 882 milioni di euro agli ammortamenti parzialmente compensati dagli utilizzi netti del fondo TFR per 103 milioni di euro e altre partite per circa 64 milioni di euro);
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte (escludendo gli effetti derivanti dalle variazioni del perimetro di consolidamento) per circa 227 milioni di euro:
  - incremento dei crediti commerciali lordi per circa 300 milioni di euro (escludendo l'apporto da operazioni societarie);
  - 61 milioni di euro di maggiori debiti commerciali (escludendo l'apporto da operazioni societarie);
  - un decremento degli Altri crediti e attività al netto delle Altre passività per circa 318 milioni di euro ascrivibile principalmente al decremento netto delle partite di natura tributaria relative prevalentemente all'operatività delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari;
  - effetto positivo derivante dalla variazione delle imposte per circa 147 milioni di euro;

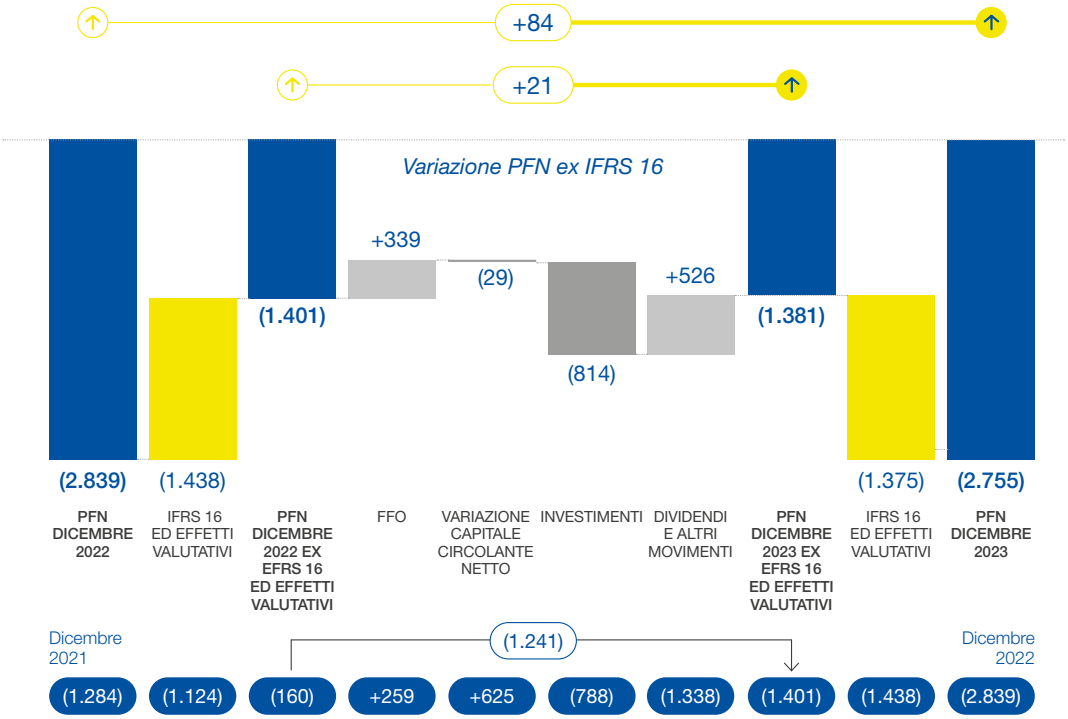
- investimenti in immobilizzazioni per 845 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 883 milioni di euro (di cui 307 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023);
- gli effetti valutativi dell'esercizio positivi per 2.145 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, e in via residuale dalle altre SBU;
- investimenti in partecipazioni per 145 milioni di euro essenzialmente relativi all'acquisizione di Net Insurance (di cui circa 108 milioni di euro per l'esborso) e Cronos (49,5 milioni di euro comprensivi del secondo aumento di capitale sottoscritto da Poste Vita per circa 47,8 milioni di euro);
- altri decrementi per complessivi 299 milioni di euro, principalmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 234 milioni di euro.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è positiva per circa 2,3 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 1,9 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* e per 0,4 miliardi di euro per la parte coperta a conto economico, compensata dalla variazione negativa degli strumenti derivati di *fair value hedge*.

Al 31 dicembre 2023 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è positivo per 3,6 miliardi di euro (5,4 miliardi di euro al 31 dicembre 2022).

Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, la Capogruppo evidenzia un saldo dei debiti per Depositi a garanzia di circa 4,8 miliardi di euro (2,8 miliardi al 31 dicembre 2023). La variazione, rispetto all'esercizio precedente, è riferibile principalmente alla riduzione dei derivati di *fair value hedge* a seguito di operazioni di estinzione anticipata.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)



La **Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2023 è in disavanzo di 2.755 milioni di euro (1.381 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in miglioramento di 84 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022, in cui presentava un disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Al netto delle passività per leasing e degli effetti valutativi dell'esercizio, la variazione, pari a 21 milioni di euro, riflette:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 339 milioni di euro per via del risultato negativo dell'esercizio per 155 milioni di euro al netto della plusvalenza realizzata a seguito della rinegoziazione degli accordi con sennder Gmbh (109 milioni di euro), degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 573 milioni di euro e degli utilizzi netti del fondo TFR, fondi rischi ed altre variazioni minori per circa 79 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 29 milioni di euro;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 814 milioni di euro;
- un flusso positivo netto da dividendi e altre variazioni di circa 526 milioni di euro principalmente per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (1.397 milioni di euro) e pagati agli azionisti esterni al Gruppo (883 milioni di euro).

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riferiscono principalmente a:

- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2026;
- finanziamento BEI di 150 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- finanziamento BEI di 100 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- finanziamento CEB di 125 milioni di euro in scadenza a dicembre 2030;
- due prestiti obbligazionari *senior unsecured* emessi il 10 dicembre 2020 per un valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro, il primo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2024 e il secondo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028.

INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(650)	(575)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(6)	(1)
D. Liquidità (A + B + C)	**(656)**	**(577)**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	813	379
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**814**	**381**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**158**	**(196)**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	2.058	2.001
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.571**	**3.017**
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.729**	**2.821**

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA CON POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL LORDO DEI RAPPORTI CON GLI ALTRI SETTORI

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.729**	**2.821**
Attività finanziarie non correnti	(647)	(539)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(420)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	**1.661**	**1.843**
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	1.094	996
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	**2.755**	**2.839**

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 dicembre 2023 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 0,6 miliardi di euro (principalmente riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,4 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022.

Descrizione (dati in milioni di euro)	Saldo al 31 dicembre 2023	Saldo al 31 dicembre 2022
Linee di credito *committed*	**2.450**	**2.450**
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
Linee di credito *uncommitted*	**2.201**	**2.159**
Finanziamenti a breve	960	1.005
Scoperti di c/c	185	145
Crediti di firma	1.056	1.008
Totale	**4.651**	**4.609**
Utilizzi *uncommitted*	**569**	**652**
Finanziamenti a breve	0	1
Crediti di firma	569	652
Totale	**569**	**652**

7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

IN QUESTO CAPITOLO:

- Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.
- Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.
- Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

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

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi e proventi	9.880	8.904	+976	+11,0%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	271	428	(157)	-36,6%
Altri ricavi e proventi	1.003	721	+282	+39,1%
Ricavi	**11.155**	**10.053**	**+1.102**	**+11,0%**
Costo del lavoro totale	5.348	4.987	+361	+7,2%
Altri costi operativi	3.505	3.246	+259	+8,0%
Costi	**8.853**	**8.233**	**+620**	**+7,5%**
EBITDA	**2.302**	**1.820**	**+482**	**+26,5%**
Ammortamenti e svalutazioni	773	744	+29	+4,0%
EBIT	**1.528**	**1.076**	**452**	**+42,0%**
EBIT MARGIN	**13,7%**	**10,7%**		
Proventi/(oneri) finanziari	90	24	+66	n.s.
Utile lordo	**1.619**	**1.100**	**+518**	**+47,1%**
Imposte	229	253	(24)	-9,5%
Utile netto	**1.390**	**847**	**+542**	**+64,0%**

n.s. non significativo.

I **ricavi totali** conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2023 ammontano a 11.155 milioni di euro in aumento del 11% rispetto all'esercizio precedente (10.053 milioni di euro nel 2022). La voce Ricavi e Proventi registra una crescita di 976 milioni di euro (+11%) rispetto al 2022, grazie principalmente al contributo dei **ricavi per servizi finanziari** che mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale. Con riferimento ai primi, la variazione della voce si riferisce principalmente ai proventi degli impieghi in titoli e ai proventi degli impieghi presso il MEF, entrambi correlati agli effetti del rialzo della curva dei tassi di interesse. Con riferimento alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale, l'incremento della voce rispetto allo scorso esercizio riflette i corrispettivi maturati al 31 dicembre 2023, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024 (avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023), alla Convenzione in essere con Cassa Depositi e Prestiti.

Il decremento dei **Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria**, rispetto all'esercizio precedente, è principalmente dovuto ai minori utili da realizzo di strumenti finanziari, parzialmente compensato dai maggiori proventi diversi per interessi maturati sui depositi in garanzia versati a controparti. L'incremento della voce **Altri ricavi e proventi** è dovuta principalmente ai maggiori dividendi distribuiti dalle società controllate nell'esercizio e alla plusvalenza di circa 91 milioni di euro generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società sennder.

I **costi totali,** al netto degli ammortamenti e svalutazioni**,** passano da 8.233 milioni di euro del 2022 a 8.853 milioni di euro del 2023 per via dell'aumento del costo del lavoro totale (+361 milioni di euro rispetto al 2022) e degli altri costi operativi (+259 milioni di euro rispetto al 2022).

Il **costo complessivo del lavoro** registra un incremento di 361 milioni di euro (+7,2%) rispetto all'esercizio 2022. Tale variazione è imputabile sia all'aumento della componente straordinaria che della componente ordinaria. L'aumento della componente straordinaria è principalmente correlata al premio di risultato aggiuntivo e straordinario (circa 130 milioni di euro) erogato ai dipendenti nel mese di novembre 2023, nonché ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo. La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva dall'aumento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021 e all'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

L'aumento degli **altri costi operativi** è imputabile principalmente: i) all'aumento degli oneri da operatività finanziaria principalmente per effetto della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti, su operazioni di pronti contro termine e su conti correnti postali della clientela pubblica; ii) ai maggiori costi per beni e servizi imputabili principalmente all'incremento generale dei costi generato dalla spinta inflattiva internazionale, dall'incremento dei costi per i servizi di logistica e recapito legati alla ripresa della domanda del comparto pacchi e dei canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud*. Tali variazioni sono parzialmente compensate, dal decremento degli altri costi e oneri imputabile principalmente ai minori accantonamenti per rischi sui crediti d'imposta rispetto all'esercizio precedente (per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nella nota B4 – Fondi per rischi e oneri e nella nota A10 – Crediti d'Imposta Legge n.77/2020 del Bilancio di Poste Italiane nella sezione I bilanci di Poste Italiane).

La voce **Ammortamenti e svalutazioni** aumenta di 29 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente per via dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (15 milioni di euro), in gran parte legati all'ampliamento della flotta in *leasing* e della voce Immobili, impianti e macchinari (5 milioni di euro).

Le **imposte sul reddito** passano da 253 milioni di euro del 2022 a 229 milioni di euro nel 2023 in diminuzione di 24 milioni di euro.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023 ha conseguito un **utile netto** di 1.390 milioni di euro (847 milioni di euro nel 2022).

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

CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.348	2.234	+114	+5,1%
Immobilizzazioni immateriali	1.053	945	+108	+11,5%
Attività per diritti d'uso	970	1.040	(70)	-6,7%
Partecipazioni	3.695	3.676	+18	+0,5%
Capitale immobilizzato	**8.066**	**7.895**	**+170**	**+2,2%**
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.556	5.281	+275	+5,2%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.328)	(5.332)	+4	+0,1%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(81)	54	(135)	n.s.
Totale capitale circolante netto	**148**	**3**	**+144**	**n.s.**
Capitale investito lordo	**8.214**	**7.899**	**+315**	**+4,0%**
Fondi per rischi e oneri	(1.228)	(1.257)	+28	+2,3%
Trattamento di fine rapporto	(608)	(678)	+70	+10,3%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	656	1.224	(567)	-46,4%
Capitale investito netto	**7.033**	**7.188**	**(155)**	**-2,2%**
Patrimonio netto	**5.653**	**3.808**	**+1.845**	**+48,5%**
di cui Utile di periodo	1.390	847	+542	+64,0%
di cui Riserva di fair value	(825)	(2.374)	+1.549	+65,2%
Passività finanziarie	96.863	104.704	(7.841)	-7,5%
Attività finanziarie	(81.272)	(84.197)	+2.926	+3,5%
Cassa d'imposta Legge n. 77/2020	(8.318)	(9.021)	+703	+7,8%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.671)	(5.848)	+1.177	+20,1%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.222)	(2.258)	+1.036	+45,9%
Posizione finanziaria netta	**1.380**	**3.380**	**(1.999)**	**-59,2%**

n.s.: non significativo.

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2023 un capitale investito netto di 7.033 milioni di euro (7.188 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 8.066 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 170 milioni di euro rispetto al 2022. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 780 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 550 milioni di euro. La voce Attività per diritti d'uso registra una variazione negativa di 70 milioni di euro che tiene conto delle acquisizioni dell'esercizio per 134 milioni di euro (principalmente riferiti al noleggio di veicoli aziendali adibiti all'attività di recapito di posta e pacchi), delle rettifiche positive di 54 milioni di euro per variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio, delle dismissioni (35 milioni di euro) relative all'estinzione anticipata dei contratti in essere rispetto alla loro naturale scadenza e degli ammortamenti dell'esercizio pari a 223 milioni di euro. Il valore delle partecipazioni evidenzia un incremento di 18 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente imputabile all'effetto: i) dell'acquisto, in data 19 luglio 2023, del restante 30% del capitale sociale di MLK Deliveries S.p.A. per complessivi 20 milioni di euro, a seguito dell'esercizio da parte di Poste Italiane dell'opzione di acquisto sulle azioni detenute da Milkman S.p.A. in MLK Deliveries S.p.A. Con il trasferimento della partecipazione Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK Deliveries S.p.A. e iii) del conferimento, in data 29 giugno 2023, del 35% della partecipazione detenuta in sennder italia S.r.l. al socio sennder Tecnologies GmbH nell'ambito della più ampia rinegoziazione dell'attuale *partnership* tra la società e Poste Italiane. A seguito del perfezionamento dell'operazione, che ha comportato la rilevazione a Conto economico di una plusvalenza complessiva per circa 91 milioni di euro, Poste Italiane detiene una partecipazione pari al 25% in sennder Italia S.r.l. che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di società collegata.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2023 si attesta a 148 milioni di euro in aumento di 144 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022 principalmente per l'effetto congiunto: i) dell'aumento degli altri crediti verso imprese controllate e collegate prevalentemente riconducibile al credito vantato da Poste Italiane S.p.A. in qualità di consolidante fiscale (+106 milioni di euro); ii) dell'incremento dei crediti commerciali prevalentemente riconducibile all'aumento dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti (+225 milioni di euro) per i corrispettivi da fatturare maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024 alla Convenzione in essere con Cassa Depositi e Prestiti e citato in precedenza; iii) dell'aumento del debito per imposte correnti (+105 milioni di euro) e la riduzione del credito per imposte correnti (+30 milioni di euro) (al netto del saldo dei crediti per imposte correnti).

Il saldo dei **Fondi per rischi e oneri** si attesta a 1.228 milioni di euro (1.257 milioni di euro a fine dicembre 2022) e tiene conto principalmente del Fondo rischi per crediti d'imposta Legge 77/2020 pari a 400 milioni di euro (320 milioni di euro al 31 dicembre 2022) per rischi su crediti d'imposta e il Fondo di incentivazione agli esodi per 283 milioni di euro (352 milioni di euro al 31 dicembre 2022) che riflette la stima delle passività che la Società si è impegnata irrevocabilmente a sostenere 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 2025.
Il saldo accoglie altresì il Fondo vertenze con terzi costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Al 31 dicembre 2023 il fondo si attesta a 209 milioni di euro (265 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e ad utilizzi per passività definite.
Il Fondo oneri del personale si attesta a 131 milioni di euro (101 milioni di euro a fine dicembre 2022) ed è costituito a copertura di prevedibili passività afferenti al costo del lavoro, certe o probabili nel loro futuro manifestarsi ma suscettibili di variazioni di stima nella relativa quantificazione. Si incrementa nell'esercizio per il valore stimato di nuove passività (121 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (31 milioni di euro) e per passività definite (60 milioni di euro).
Il Fondo rischi operativi relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta di 95 milioni di euro al 31 dicembre 2023 registra una variazione in diminuzione rispetto al saldo al 31 dicembre 2022 (109 milioni di euro). Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi per passività definite.

Il saldo netto dei **Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite** al 31 dicembre 2023 è positivo per 656 milioni di euro (1.224 al 31 dicembre 2022); la variazione del periodo è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto negativo sulla variazione positiva netta della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita.

Il **Patrimonio netto** ammonta a 5.653 milioni di euro e aumenta di 1.845 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente in relazione principalmente all'utile conseguito nell'esercizio (1.390 milioni di euro), alla movimentazione della riserva di *fair value* (+1.549 milioni di euro) in cui sono riflesse sostanzialmente le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI. Tali variazioni sono parzialmente controbilanciate dal pagamento del saldo 2022 e dell'acconto 2023 dei dividendi agli azionisti (-877 milioni di euro) e alla movimentazione della riserva di *cash flow hedge* (-170 milioni di euro).

INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA DEL PATRIMONIO NON DESTINATO DI POSTE ITALIANE S.P.A.

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(564)	(469)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(61)	(29)
D. Liquidità (A + B + C)	**(625)**	**(498)**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	2.105	1.590
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**2.106**	**1.591**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**1.481**	**1.093**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.720	1.671
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.233**	**2.686**
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**3.714**	**3.779**

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**3.714**	**3.779**
Attività finanziarie non correnti	(1.001)	(875)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(421)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	**2.291**	**2.465**
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	366	349
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	**2.657**	**2.814**

7.7.3 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 della Banca d'Italia, il 27 maggio 2014, di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio BancoPosta si applicano le disposizioni previste per gli istituti di credito sull'assetto organizzativo e di *governance*, sul sistema contabile e dei controlli e sugli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi.

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" di Poste Italiane approvata di tempo in tempo dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito internet della Società nella sezione *Governance*.

BancoPosta è altresì dotato di un "**Regolamento Organizzativo e di Funzionamento"** (ROF) approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 28 giugno 2023, che descrive il modello di funzionamento di BancoPosta, il suo assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta.

Il processo di "Governo degli Affidamenti e delle Esternalizzazioni" del Patrimonio BancoPosta, già oggetto di rivisitazione nel 2018, è stato ulteriormente irrobustito, da ultimo nel corso del 2023, relativamente agli ambiti di presidio delle attività affidate e/o esternalizzate, sia in relazione alle azioni ricomprese nel Piano Interventi Banca d'Italia 2022, in particolare per gli aspetti di monitoraggio e controllo sulle attività esternalizzate, sia in linea con quanto previsto dal 40° aggiornamento della Circolare 285 di Banca d'Italia, con l'estensione dell'ambito di applicazione del Regolamento ai Soggetti terzi ICT e l'ampliamento dei requisiti previsti in materia di esternalizzazione a fornitori di servizi *cloud*.

Nel corso del primo trimestre del 2023 si è concluso l'iter di rinnovo dei Disciplinari[153] per il triennio 2023-2025. I Disciplinari firmati sono stati inviati alla Banca d'Italia nel mese di aprile 2023. Nel corso dell'anno è stato inoltre sottoscritto un nuovo Disciplinare con la Funzione Marketing Strategico di Gruppo per le attività di ricerche di mercato sui prodotti, di analisi della soddisfazione della clientela BancoPosta, di analisi sul posizionamento e di esame dei *trend* dei diversi prodotti BancoPosta sul mercato. Tale Disciplinare, nell'ambito delle valutazioni previste dal Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, è stato classificato come Funzione non Essenziale o Importante (FEI).

153. Contratti con i quali il Patrimonio BancoPosta affida attività operative o di controllo a funzioni di Poste Italiane. I Disciplinari stabiliscono, tra l'altro, i livelli di servizio e i prezzi di trasferimento e acquisiscono efficacia dopo un processo autorizzativo che coinvolge le Funzioni Interessate, l'Amministratore Delegato, e quando previsto, il Consiglio di Amministrazione della Società. Si rinvia all' Informativa sul Patrimonio Destinato BancoPosta nel Rendiconto Separato del patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 della presente Relazione Finanziaria Annuale per maggiori dettagli.

Nel 2023, con l'obiettivo di presidiare e di rafforzare le modalità di interlocuzione sulle funzioni affidate ed esternalizzate, sono proseguiti i **Comitati Operativi** di Gestione con le Funzioni di Poste Italiane (Mercato Privati, Digital, Technology & Operations, Sicurezza Informatica, Movimento Fondi, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, Amministrazione Finanza e Controllo, Affari Legali, Privacy, Comunicazione, Antiriciclaggio, CERT anche per l'ambito di Business Continuity Management, Fraud Management e Risorse Umane e Organizzazione). Sono altresì proseguite le riunioni periodiche con BancoPosta Fondi SGR, che presta il servizio di gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta, e con PostePay, che gestisce per BancoPosta prodotti quali bollettini, bollo auto, RAV, bonifici, domiciliazioni, postagiro, vaglia, incassi domiciliati, eurogiro, carte libretto e la piattaforma dei pagamenti.

Nel mese di marzo 2023 sono state concluse le attività di rinnovo per il contratto tra BancoPosta e PostePay relativo ai servizi di incasso e pagamento.

Sempre in materia di esternalizzazioni, nel 2023 sono state concluse con esito positivo le valutazioni sui profili di rischio dei rinnovi per l'esternalizzazione della Gestione archivi cartacei e relativa dematerializzazione (Postel), per l'esternalizzazione del Back Office Finanziario per la lavorazione effetti, assegni e tesoreria e per l'esternalizzazione dei servizi di *back office* accertamenti giudiziari in ambito Antiriciclaggio di Gruppo.

Sono state inoltre valutate come esternalizzazioni di Funzioni Non Essenziali e Importanti i servizi di *System integration* e *back office* specialistico per la soluzione di *advisory* evoluta Premium e i servizi di soluzioni di *advisory* evoluta per il segmento private.

Infine, nel mese di dicembre 2023 sono state autorizzate tre esternalizzazioni di Funzioni Essenziali o Importanti per i servizi di gestione delle attività di *back office* tramite una piattaforma in *cloud* di *case management* e di robotica denominata "Scrivania Digitale", per i servizi *cloud* al *provider* Amazon Web Services Inc. e dei servizi di back office finanziario per le aree Assegni, Effetti, Tesoreria, Successioni, Dichiarazioni di Credito, Pignoramenti, Disconoscimenti, Servizi Amministrativi e altre attività connesse ai servizi finanziari.

Sempre nel mese di dicembre, è stata inviata la prima segnalazione a Banca d'Italia in materia di *outsourcing*. La rilevazione, che avrà periodicità annuale, raccoglie informazioni sui contratti di esternalizzazione utili a valutare i principali rischi *outsourcing* derivanti da situazioni di concentrazione dei fornitori di servizi, dalla diffusione del fenomeno della sub esternalizzazione e dall'utilizzo crescente del *cloud computing*.

ANDAMENTO ECONOMICO, PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

Principali indicatori	2023	2022
*CET1 CAPITAL** (*)	2.654	2.618
*TOTAL CAPITAL*** (*)	3.104	2.968
*CET1 RATIO**** (*)	18,9%	20,3%
*TOTAL CAPITAL RATIO***** (*)	22,1%	23,1%
ROA******	0,6%	0,6%
ROE******* (*)	23,0%	23,0%
Margine interesse/Margine intermediazione********	37,6%	35,3%
Costi operativi/Margine intermediazione*********	85,5%	84,7%

(*) I coefficienti e i fondi propri del 2023 tengono in considerazione del computo di 60 milioni di euro di accantonamento di utile dell'esercizio 2023 essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2023 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.
* Il *CET1* 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 *TOTAL CAPITAL* include il *CET1 CAPITAL*, e il capitale aggiuntivo di classe 1 (*AT1*).
*** Il *CET1 Ratio* esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio).
**** Il *TOTAL CAPITAL RATIO* esprime l'adeguatezza dei fondi propri (*Total Capital*) rispetto all'esposizione ponderata i rischi 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.

Andamento economico

CONTO ECONOMICO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	2.778	2.095	+683	+32,6%
Interessi passivi e oneri assimilati	(587)	(172)	(415)	n.s.
Margine di interesse	**2.191**	**1.923**	**+268**	**+13,9%**
Commissioni attive	3.670	3.454	+216	+6,3%
Commissioni passive	(200)	(216)	+16	+7,4%
Commissioni nette	**3.470**	**3.238**	**+232**	**+7,2%**
Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura*	4	(49)	+53	+108,2%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	158	335	(177)	-52,8%
Margine di intermediazione	**5.823**	**5.446**	**+377**	**+6,9%**
Spese amministrative	(4.973)	(4.627)	(346)	-7,5%
a) spese per il personale	(35)	(32)	(3)	-9,4%
b) altre spese amministrative	(4.938)	(4.595)	(343)	-7,5%
Oneri operativi netti	**(4.973)**	**(4.627)**	**(346)**	**-7,5%**
Risultato netto della gestione operativa**	**850**	**819**	**+31**	**+3,8%**
Accantonamenti netti ai Fondi per rischi ed oneri ed altri proventi ed oneri di gestione***	(4)	15	(19)	-126,7%
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(12)	(1)	(11)	n.s.
Risultato corrente al lordo delle imposte	**834**	**834**	**-**	**-**
Imposte	(233)	(231)	(2)	-0,9%
UTILE (PERDITA) DEL PERIODO	**600**	**602**	**(2)**	**-0,3%**

n.s.: non significativo.
* Il valore riportato nel comparativo 2022 include una riclassifica di 1 milione di euro classificati nella Relazione finanziaria annuale 2022 in apposita voce "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *Fair Value* con impatto a CE".
** Il risultato netto della gestione operativa differisce dal Risultato operativo di BancoPosta incluso nel risultato operativo consolidato della SBU Servizi Finanziari in quanto quest'ultimo include gli "Accantonamenti netti a fondi rischi e oneri e altri proventi e oneri di gestione" e "rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito", mentre esclude il risultato della gestione finanziaria.
*** Il valore riportato nel comparativo 2022 include una riclassifica di 6 milioni di euro classificati nella Relazione finanziaria annuale 2022 in apposita voce "Altri proventi/(oneri) di gestione".

Il **Margine di interesse** si attesta a 2.191 milioni di euro e segna un aumento del 13,9% (+268 milioni di euro).

Gli Interessi attivi, derivanti prevalentemente dal rendimento degli impieghi in titoli, dei depositi fruttiferi presso il MEF, dei crediti d'imposta, delle operazioni in pronti contro termine e delle collateralizzazioni su derivati, ammontano complessivamente a 2.778 milioni di euro, in aumento del 32,6% rispetto ai 2.095 milioni di euro del 2022. La variazione della voce è dovuta principalmente ai maggiori proventi degli impieghi in titoli e del portafoglio derivati ad essi collegati nonché degli impieghi presso il MEF della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Gli Interessi passivi, riconducibili sostanzialmente a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati, sono pari a 587 milioni di euro e risultano in aumento rispetto ai 172 milioni di euro del 2022 (+415 milioni di euro). La variazione della voce è dovuta principalmente all'aumento degli interessi riconosciuti alla clientela pubblica per le giacenze su conti correnti postali, nonché a maggiori oneri sostenuti per operazioni in pronti contro termine di raccolta e per depositi a garanzia.

Le **commissioni nette** si attestano a 3.470 milioni di euro ed evidenziano un aumento di 232 milioni di euro (+7,2%) rispetto all'esercizio precedente.

Le Commissioni attive sono complessivamente pari a 3.670 milioni di euro, in aumento del 6,3% rispetto ai 3.454 milioni di euro del 2022 (+216 milioni di euro). La variazione positiva riflette principalmente l'effetto di maggiori ricavi dall'attività di raccolta del risparmio postale e un miglioramento delle commissioni per intermediazione assicurativa.

Le Commissioni passive ammontano a 200 milioni di euro, in diminuzione del 7,4% rispetto ai 216 milioni di euro registrati nel 2022 (-16 milioni di euro). La variazione di tale voce è da ricondurre sostanzialmente a minori costi maturati nell'ambito del contratto di service sottoscritto con la società del gruppo PostePay.

Il Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura, pari a 4 milioni di euro accoglie prevalentemente l'effetto negativo della componente di inefficacia dei derivati di copertura in essere, nonché la variazione positiva di *fair value* delle azioni convertibili Visa Incorporated Series C Convertible Participating Preferred Stock detenute in portafoglio, parzialmente compensata dalla variazione negativa del contratto derivato di vendita a termine delle azioni stesse. Lo scorso esercizio la voce accoglieva l'effetto degli oneri generati da strumenti derivati stipulati a copertura gestionale della componente indicizzata a cui è legata la remunerazione della raccolta della Pubblica Amministrazione.

L'utile netto da cessione di Attività finanziarie si attesta a 158 milioni di euro, in diminuzione del 52,8% rispetto ai 335 milioni di euro del 2022 (-177 milioni di euro).

Gli **oneri operativi netti**, complessivamente pari a 4.973 milioni di euro, includono Spese per il personale pari a 35 milioni di euro (+ 9,4% rispetto al 2022) e altre Spese amministrative pari a 4.938 milioni di euro, in aumento del 7,5% rispetto ai 4.595 milioni di euro del 2022 (+343 milioni di euro).

La voce Accantonamenti netti ai Fondi per rischi e oneri ed altri proventi ed oneri di gestione presenta un saldo di -4 milioni di euro rispetto ai +15 milioni di euro dell'esercizio precedente e accoglie: (i) liberazioni di Fondi per rischi ed oneri per 8 milioni di euro, che si confronta con la liberazione di 21 milioni di euro del 2022 che risentiva delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati al prodotto vaglia e alle vertenze afferenti al Patrimonio destinato BancoPosta; (ii) Altri proventi e oneri di gestione, complessivamente negativi per 12 milioni di euro, in aumento rispetto al valore negativo di 6 milioni di euro registrato nel 2022.

La voce Rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito ammonta a -12 milioni di euro (-11 milioni di euro rispetto al 2022). La voce riflette prevalentemente l'effetto negativo del valore dell'*Expected Credit Losses* sul portafoglio titoli; il valore del 2022 accoglieva il rilascio di un fondo svalutazione a copertura di un credito deteriorato, incassato nei primi mesi del 2023.

Al netto delle Imposte, pari a 233 milioni di euro (231 milioni di euro nel 2022), l'esercizio 2023 chiude con un **Utile del periodo** pari a 600 milioni di euro.

Risorse del Patrimonio BancoPosta

L'Organico medio di BancoPosta, tutto a tempo indeterminato, al 31 dicembre 2023 è pari a 412 unità (15 in più rispetto alle 397 dell'esercizio precedente) e risulta così composto:

Numero medio in *Full Time Equivalent*	2023	2022
Dirigenti	26	28
Quadri	313	298
Impiegati	73	71
Totale	**412**	**397**

Al 31 dicembre 2023 BancoPosta risulta articolato in 9 Funzioni di II livello, di cui: 2 Funzioni di Marketing, Marketing Privati e Marketing Imprese e Pubblica Amministrazione; la Funzione Supporto Prodotti ai Canali, dedicata alla formazione dei canali commerciali per l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi; 3 Funzioni di Staff: Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Processi di Funzionamento e la Segreteria Tecnica; 3 Funzioni di Controllo: Compliance, Revisione Interna e Risk Management e Governo Outsourcing.

Inoltre, in ambito BancoPosta, è presente il Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi che ha l'obiettivo di indirizzare, in coerenza con il processo di *Product Governance*, le tematiche connesse allo sviluppo e alla distribuzione di prodotti e servizi collocati da BancoPosta, in ottica di visione unitaria e integrata sull'intero portafoglio di offerta, nonché di presidiare l'andamento degli investimenti finanziari inerenti alla raccolta proveniente da clientela privata e pubblica amministrazione. Il Comitato è presieduto dal Responsabile BancoPosta e si riunisce in due sezioni: "Prodotti" e "Investimenti Finanziari".

Il Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi si è riunito complessivamente 19 volte nel corso del 2023 (10 per la sezione Prodotti, 9 per la sezione Investimenti); sono state inoltre prodotte 4 consultazioni scritte: 3 per la sezione Prodotti e 1 per la sezione Investimenti.

Al 31 dicembre 2023 sono state erogate al personale di BancoPosta, tramite aula, *webinar* e piattaforma *e-learning*, oltre 31.000 ore di formazione di tipo tecnico-specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale.

Gestione patrimoniale e finanziaria

STATO PATRIMONIALE

Voci dell'Attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Cassa e disponibilità liquide	4.732	5.874	(1.142)	-19,4%
Attività finanziarie valutate al FV con impatto a Conto Economico	26	40	(14)	-35,0%
Attività finanziarie valutate al FV con impatto sulla Redditività Complessiva	33.069	33.161	(92)	-0,3%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	44.562	46.576	(2.014)	-4,3%
Derivati di copertura	4.257	6.109	(1.852)	-30,3%
Attività fiscali	642	1.157	(515)	-44,5%
Altre Attività	10.857	11.521	(664)	-5,8%
TOTALE ATTIVO	**98.145**	**104.438**	**(6.293)**	**-6,0%**

Voci del Passivo e del Patrimonio Netto (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90.964	98.944	(7.980)	-8,1%
Passività finanziarie di negoziazione	3	4	(1)	-25,0%
Derivati di copertura	1.136	971	+165	+17,0%
Passività fiscali	266	225	+41	+18,2%
Altre passività	2.833	2.789	+44	+1,6%
Trattamento di fine rapporto del Personale	2	2	-	-
Fondi per rischi e oneri	163	188	(25)	-13,3%
TOTALE PASSIVO	**95.367**	**103.123**	**(7.756)**	**-7,5%**
Riserve da valutazione	(841)	(2.223)	+1.382	+62,2%
Strumenti di capitale	450	350	+100	+28,6%
Riserve	2.570	2.585	(15)	-0,6%
Utile/(Perdita) del periodo (+/-)	600	602	(2)	-0,3%
TOTALE PATRIMONIO NETTO	**2.778**	**1.314**	**+1.464**	**+111,5%**
TOTALE DEL PASSIVO E DEL PATRIMONIO NETTO	**98.145**	**104.438**	**(6.293)**	**-6,0%**

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

La voce Cassa e disponibilità liquide ammonta a 4.732 milioni di euro, è diminuita del 19,4% rispetto ai 5.874 milioni di euro al 31 dicembre 2022 (-1.142 milioni di euro, -19,4%), ed è composta prevalentemente dalla liquidità presso gli Uffici Postali e presso le società di trasporto valori, pari a 3.969 milioni di euro, e dalle giacenze sui conti presso Banca d'Italia destinati ai regolamenti interbancari, pari a 696 milioni di euro. Il decremento è da ricondurre essenzialmente al miglioramento dei tassi di mercato rispetto ai tassi riconosciuti sui depositi presso Banca d'Italia.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico, pari a 26 milioni di euro, sono riconducibili al *fair value* di 32.059 azioni convertibili Visa Incorporated Series C Convertible Participating Preferred Stock la cui variazione rispetto al 31 dicembre 2022 è rappresentata nel Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico. Nel corso del primo semestre sono state vendute 101.900 azioni ordinare, per un valore complessivo pari a circa 21 milioni di euro.

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività Complessiva, pari a 33.069 milioni di euro, è diminuita dello 0,3% rispetto ai 33.161 milioni di euro del 31 dicembre 2022 (-92 milioni di euro). La riduzione della voce in esame è dovuta sostanzialmente all'effetto negativo delle vendite nette dei titoli rispetto all'esercizio precedente, mitigato dal miglioramento del *fair value* del portafoglio titoli.

Le Attività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato, pari a 44.562 milioni di euro, sono diminuite del 4,3% rispetto ai 46.576 milioni di euro del 31 dicembre 2022 (-2.014 milioni di euro). La diminuzione della voce in esame è dovuta principalmente alla diminuzione degli impieghi e dei depositi presso il MEF (-4.088 milioni di euro) e dei crediti verso altre controparti finanziarie a fronte di operazioni di collateralizzazione (-1.234 milioni di euro), parzialmente compensata da una variazione positiva dei nuovi investimenti in titoli emessi o garantiti dallo Stato Italiano (+2.498 milioni di euro).

La variazione degli impieghi e depositi presso il MEF è riconducibile sostanzialmente ad una contrazione della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione e della raccolta privata non ancora investita in titoli. La riduzione dei depositi a garanzia è invece da ricondurre prevalentemente ai minori depositi versati come garanzia nelle operazioni di pronti contro termine passivi, a fronte di una riduzione dei volumi di questi ultimi.

I Derivati di copertura con *fair value* positivo al 31 dicembre 2023 ammontano a 4.257 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 6.019 milioni di euro al 31 dicembre 2022 (-1.852 milioni di euro). La variazione è dovuta prevalentemente alla riduzione di *fair value* dei derivati in essere e al significativo decremento del nozionale avvenuto nel corso dell'esercizio per effetto di vendite e acquisti a termine giunti a scadenza, nonché dalla chiusura anticipata di alcune coperture di *fair value* nell'ambito di una più ampia strategia di ristrutturazione del portafoglio titoli.

La voce Attività fiscali risulta pari a 642 milioni di euro, in diminuzione di 515 milioni di euro (-44,5%) rispetto al 31 dicembre 2022 prevalentemente per imposte anticipate dovute alla dinamica delle Riserve da valutazione in Patrimonio Netto.

La voce Altre Attività è diminuita del 5,8% (-664 milioni di euro), passando da 11.521 milioni di euro al 31 dicembre 2022 a 10.857 milioni di euro al 31 dicembre 2023, riconducibile principalmente ai minori impieghi e alle maggiori compensazioni di crediti d'imposta acquistati dalla clientela (ex D.L. n.34/2020 poi convertito in Legge n.77/2020).

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

Le Passività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato, pari a 90.964 milioni di euro (con una diminuzione di 7.980 milioni di euro rispetto ai 98.944 milioni di euro al 31 dicembre 2022, -8,1%) accolgono: (i) debiti verso clientela per 80.628 milioni di euro (86.094 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in calo di 5.467 milioni di euro pari al -6,3%) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti, a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti; (ii) debiti verso banche per 10.336 milioni di euro (12.850 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in calo di 2.514 milioni di euro, -19,6%) riferibili, anche in questo caso, a rapporti di conto corrente e a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti bancarie. La variazione rispetto all'esercizio precedente è da ricondurre principalmente alla minore raccolta effettuata presso la clientela mediante rapporti di conti correnti postali, ad un minor utilizzo dell'operatività in pronti contro termine e ad una riduzione dei debiti per depositi in garanzia, riconducibile principalmente alla variazione negativa di *fair value* dei derivati di copertura.

Le Passività finanziarie di negoziazione, pari a 3 milioni di euro, rappresentano il *fair value* di strumenti derivati stipulati a copertura gestionale delle azioni Visa sopra richiamate.

I Derivati di copertura con *fair value* negativo relativi a titoli in portafoglio ammontano a 1.136 milioni di euro (971 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 165 milioni di euro, +17%). Le motivazioni alla base della variazione sono commentate nell'ambito dei Derivati di copertura con *fair value* positivo.

La voce Passività fiscali si attesta a 266 milioni di euro, in aumento di 41 milioni di euro rispetto ai 225 milioni di euro di fine esercizio 2022 (+18%).

Le Altre Passività, pari 2.833 milioni di euro (2.789 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 44 milioni di euro, +1,6%), sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione.

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del Personale, pari a 2 milioni di euro, non ha subito variazioni rispetto al valore del 31 dicembre 2022.

I Fondi per rischi e oneri, che accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il personale, clienti e terzi in genere, nonché a rischi di varia natura derivanti dall'operatività in ambito BancoPosta, ammontano a 163 milioni di euro, in diminuzione di 25 milioni di euro (-13,3%) rispetto al 31 dicembre 2022.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2023 si attesta a 2.778 milioni di euro (1.314 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 1.464 milioni di euro, +111,5%). La variazione positiva è dovuta principalmente all'incremento di 1.382 milioni di euro delle Riserve da valutazione, passate da -2.223 milioni di euro al 31 dicembre 2022 a -841 milioni di euro al 31 dicembre 2023 il cui miglioramento (+1.382 milioni di euro, +62,2%) è legato all'andamento del *fair value* delle Attività finanziarie.

Le altre componenti del Patrimonio Netto evidenziano dinamiche più contenute: la Riserva per il Patrimonio BancoPosta diminuisce dello 0,6%, passando da 2.585 milioni al 31 dicembre 2022 a 2.569 milioni di euro al 31 dicembre 2023 (-16 milioni di euro). La diminuzione di 16 milioni di euro è riconducibile agli interessi passivi, al netto degli effetti fiscali, maturati sugli Strumenti di capitale.

Gli Strumenti di capitale aumentano a 450 milioni di euro e registrano un incremento di 100 milioni di euro rispetto al dato del 31 dicembre 2022. Essi si riferiscono per 350 milioni ad un finanziamento subordinato, perpetuo, con periodo di *non-call* di 8 anni, concesso a BancoPosta dalla Capogruppo in data 30 giugno 2021 e per 100 milioni di euro ad un altro finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non call di 5 anni concesso dal Patrimonio non destinato al Patrimonio BancoPosta in data 30 giugno 2023. I termini e condizioni di entrambi i contratti ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier* 1").

Il Risultato netto conseguito nell'esercizio 2023, pari a 600 milioni di euro, diminuisce dello 0,3% rispetto ai 602 milioni di euro dell'esercizio 2022 (-2 milioni di euro).

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano "l'Ambiente di controllo[154]", inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, sono principalmente rappresentati da:

- il **Codice Etico** di Gruppo;
- il **Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001** e le relative procedure aziendali predisposte;
- la **struttura organizzativa di BancoPosta**, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- il **Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta**, 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 all'organizzazione di Poste Italiane 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;
- il **sistema di deleghe** utilizzato, che prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all'assetto di BancoPosta il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo autonome e indipendenti, rispetto sia alle corrispondenti funzioni di Poste Italiane, oltre che rispetto alle funzioni operative di BancoPosta, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: **Risk Management e Governo Outsourcing**, **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. È, inoltre, previsto che BancoPosta, anche nell'ambito dei controlli, si avvalga dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta sopra citato.

La Revisione Interna BancoPosta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e CONSOB cui BancoPosta è sottoposta, ha predisposto nei primi mesi del 2024 la **Relazione annuale 2023**, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli di BancoPosta.

La Relazione, sulla base dei risultati del lavoro complessivamente condotto dalla funzione e indicato nel **Piano di Audit 2023,** 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. Dall'attività è emersa una situazione di complessiva adeguatezza con l'evidenziazione di taluni aspetti di attenzione indirizzati dal *management* con specifiche azioni di rafforzamento.

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 di consuntivazione 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 di BancoPosta.

154. Rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli interni, ovvero l'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.

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il **Piano di Audit annuale 2024 e pluriennale (2024-2026),** 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, agli assetti organizzativi del Patrimonio.
Tali Piani sono oggetto di illustrazione al Collegio Sindacale e posti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Si segnala infine che la Revisione Interna ha portato avanti, con esito positivo, le previste attività di verifica e certificazione degli interventi di rafforzamento definiti in risposta agli esiti degli accertamenti ispettivi della Banca d'Italia condotti dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022 aventi ad oggetto in particolare la redditività ed il modello di business di BancoPosta, i sistemi di governo e controllo e le modalità di gestione del rischio di tasso di interesse.

Sistema di gestione dei rischi

BancoPosta è dotato di un'autonoma funzione di *Risk Management* responsabile di garantire, tra l'altro, in raccordo con la funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. 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 primo semestre 2023 è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF)[155] e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2022 e il Programma di attività per il 2023, nonché il Resoconto *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP)[156] e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2022; 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 rappresentate da:

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

Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti il 2023 è stato caratterizzato da una riduzione dei rendimenti dei Titoli di Stato italiani (BTP decennale 3,7% al 31 dicembre 2023, -100 bps nell'ultimo anno) e dello *spread* BTP-Bund decennale (168 bps a fine dicembre 2023, 75 bps in meno rispetto al fine anno precedente).

L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato una riduzione delle minusvalenze nette a livello di portafoglio, passate da circa 7,2 miliardi di euro a fine dicembre 2022 a 3,3 miliardi di euro al 31 dicembre 2023.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, il *Leverage Ratio* si è posizionato a dicembre 2023 al 3,2%, il *CET1 Ratio* al 18,9%, mentre il *Total Capital Ratio* è risultato pari al 22,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi si fa rinvio ad altre sezioni della Relazione Finanziaria Annuale di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2023

Relativamente agli eventi di rilievo successivi alla chiusura del Bilancio 2023, si segnala che il giorno 30 gennaio 2024 è stato sottoscritto tra Poste Italiane S.p.A. e Cassa depositi e prestiti S.p.A. (CDP) un Atto integrativo e modificativo, dell'Accordo per il servizio di raccolta del Risparmio Postale in vigore per il quadriennio 2021-2024, relativamente alle condizioni applicabili all'anno 2023.

Tale integrazione contrattuale si è resa necessaria a seguito delle evoluzioni delle condizioni macroeconomiche rispetto alla situazione esistente al tempo della stipula dell'Accordo.

155. Il *RAF* BancoPosta è il quadro di riferimento che definisce – in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico – la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.
156. Banca d'Italia definisce i processi interni di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale nelle Disposizioni Di Vigilanza per le Banche Parte Prima – Recepimento Direttiva CRD IV Titolo III – Processo Di Controllo Prudenziale Capitolo 1 – Processo Di Controllo Prudenziale.

Nello specifico, Poste Italiane e CDP hanno negoziato alcune modifiche dell'Accordo che hanno riguardato principalmente i meccanismi di definizione della remunerazione e la revisione dei *budget* destinati agli sviluppi tecnologici e alla comunicazione. Inoltre, è stato previsto un articolato programma di rilancio del Risparmio Postale con una partecipazione attiva di CDP ad attività formative e *workshop* sulla rete di vendita.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nell'ambito dei Conti correnti *retail* nel primo trimestre del 2024 proseguiranno le promozioni con codici dedicati e il rilascio progressivo in Ufficio Postale del nuovo *front end* di vendita dei conti correnti con le relative semplificazioni di processo e miglioramenti dell'esperienza del cliente.

Con riferimento al comparto dei Conti correnti Business e Pubblica Amministrazione nel corso del 2024 saranno sviluppati nuovi servizi digitali quali i bonifici programmati e permanenti.

Lato Finanziamenti alle imprese si procederà a potenziare ulteriormente l'offerta, introducendo il modello definito "Phygital". L'iniziativa prevede l'abilitazione del canale fisico al collocamento dei prodotti di finanziamento *business* attualmente collocati *online*, attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità volte a consentire la possibilità di avviare la richiesta in ufficio postale con successivo completamento delle attività su canale digitale in autonomia da parte del cliente. Si procederà inoltre ad arricchire l'offerta con due nuovi prodotti assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI: un prodotto a breve termine di anticipo di liquidità su base transato POS, collocato inizialmente sul canale fisico e poi sul canale digitale, dedicato alle società di persone e capitali che abbiano sottoscritto il servizio di *acquiring* PostePay; un finanziamento a medio lungo termine, collocato su canale digitale, dedicato alle società di capitali.

Per quanto attiene all'ambito del Risparmio Postale, si prevede la prosecuzione delle iniziative finalizzate alla raccolta di nuova liquidità sul Libretto Smart per clienti *actual* e *prospect*, nonché il lancio di importanti azioni di retention dedicate alla conversione di Buoni Fruttiferi Postali e Offerte Supersmart in scadenza nel corso del quarto trimestre.

Con riferimento agli Investimenti, continua l'ampliamento della gamma di offerta con il lancio di nuovi prodotti. Nello specifico, per quanto riguarda i prodotti di investimento è previsto il collocamento di nuove polizze assicurative della gamma Ramo I e Multiramo, e il lancio di nuovi fondi e il collocamento di un Bond, di emittenti bancari terzi, dedicato al Segmento Premium.

Altre informazioni

Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (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

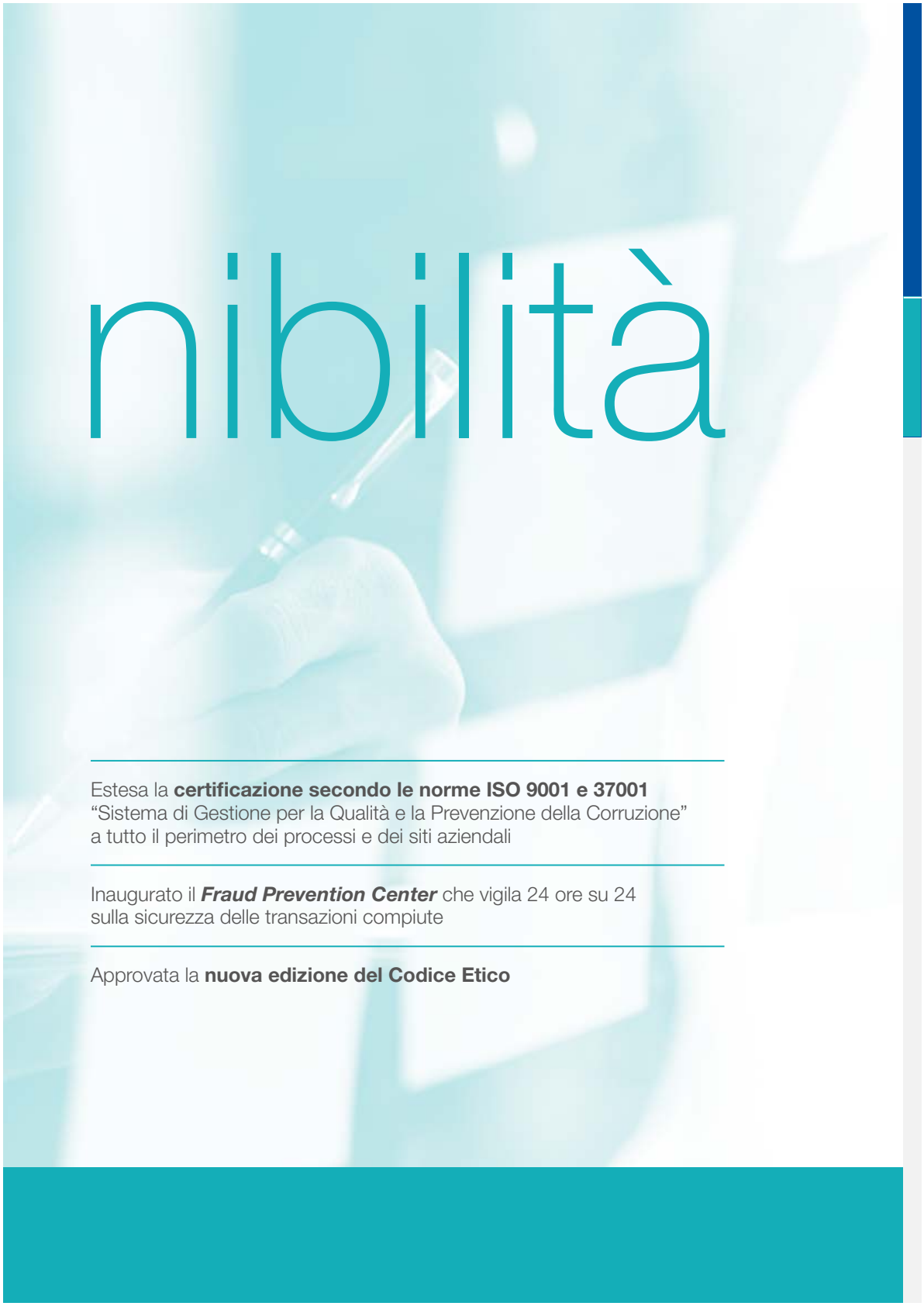
I Rapporti intergestori, intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane in esso non comprese, sono rappresentati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte A).

7.8 Il Valore ESG
(*Environmental, Social and Governance*)

Postenibilità è

Valore al territorio
Transizione *green*
Customer Experience
Innovazione
Finanza sostenibile

poste
è Integrità
e trasparenza
La nostra etica nel lavoro,
il nostro impegno per cittadini,
comunità e aziende.


nibilità
Estesa la **certificazione secondo le norme ISO 9001 e 37001**
"Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione"
a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali
Inaugurato il ***Fraud Prevention Center*** che vigila 24 ore su 24
sulla sicurezza delle transazioni compiute
Approvata la **nuova edizione del Codice Etico**

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.9 Integrità e trasparenza

INTEGRITÀ E TRASPARENZA PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Adeguamento del *framework* del Sistema di Controllo Interno sull'Informativa di Sostenibilità in linea con le novità normative (es. CSRD)	• Adeguamento del *framework* del Sistema di Controllo Interno	• Adeguamento del *framework* entro il 2024	2023	*New*	
	Accrescere la formazione del personale sui principi etici	• N. iniziative intraprese	• 2 iniziative entro il 2024	2023	*New*	
	Implementazione del *framework* di *sustainable procurement* a livello di Gruppo	• % di copertura sugli acquisti di Gruppo	• 100% entro il 2024	2021	70%	
	Svolgere *audit* di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle *Minimun Safeguards* e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane	• % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad *audit* di sostenibilità	• 100% entro il 2026	2022	30%	
	Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela	• % prodotti finanziari, assicurativi, digitali	• 100% entro il 2024	2020	80%	
	Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2022	96%	
	Mantenimento dei parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Lavorare con trasparenza e integrità

Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza quali valori fondanti dell'identità aziendale, in quanto supportano l'Azienda nella guida di un *business* responsabile e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e trasparente. L'osservanza delle leggi, delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la massima correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo e costituiscono le basi per prevenire una qualsiasi situazione di conflitto che può crearsi tra interessi aziendali e personali.

Il Modello 231

"I princìpi che guidano la nostra organizzazione nella gestione delle attività aziendali"

A partire dal 2003 Poste Italiane ha adottato un proprio Modello Organizzativo, oggetto di continui aggiornamenti in coerenza con le evoluzioni normative, organizzative e di *business*, con lo scopo di costruire un sistema strutturato e organico di princìpi guida, procedure operative e altri presidi specifici, ispirato a criteri di sana gestione aziendale e volto, in linea con il *purpose* aziendale, a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto, nonché a tutelare gli interessi degli *stakeholder* rilevanti per la società stessa.

Il Modello è costituito da una Parte Generale e da Parti Speciali, ciascuna delle quali relativa a una classe di reato rilevante per la Società. Nella Parte Generale vengono descritti, declinandoli nella specifica realtà aziendale di Poste Italiane, i contenuti esplicitamente richiesti dal D.Lgs. 231/2001, (es. la norma, la *governance* della Società, l'Organismo di Vigilanza, le attività di formazione/informazione, il sistema sanzionatorio, ecc.) nonché il sistema integrato di controllo interno e gestione dei rischi della Società (es. processo di *risk management* integrato, Sistema Normativo Aziendale, Codice Etico e Politiche di Gruppo, Sistema di Governo Societario); nelle singole Parti Speciali vengono delineate, secondo una logica per processi, le diverse fattispecie di reato presupposto concretamente e potenzialmente rilevanti in Azienda, nonché i processi aziendali, le attività sensibili, le regole comportamentali e i princìpi di controllo specifici analizzati per singola classe di reato.

Nel Modello 231 di Poste Italiane assumono inoltre un rilievo significativo le tematiche della sostenibilità, in linea con l'indirizzo strategico della Società e in considerazione delle correlazioni e sinergie presenti tra le stesse e il Decreto 231. Il Modello 231 costituisce uno strumento che, attraverso l'individuazione di specifici presidi di controllo che permettono di prevenire la commissione dei reati riconducibili al Decreto 231, contribuisce altresì a supportare la Società nella realizzazione dei temi materiali definiti dalla stessa nell'ambito degli 8 Pilastri di Sostenibilità che concorrono al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Il Modello Organizzativo è costantemente aggiornato al fine di assicurarne, nel continuo, l'adeguatezza e l'efficacia in relazione alle diverse modifiche che interessano sia l'organizzazione che il contesto esterno, anche tenendo conto del progressivo ampliamento dei cd. "reati-presupposto" di cui al D.Lgs. 231/2001, nonché degli orientamenti della giurisprudenza su tale materia.

Poste Italiane firmataria dei princìpi del Global Compact

Il Gruppo è membro del *UN Global Compact* e ha predisposto nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, una *Communication on Progress* di livello *"Advanced"*

Al fine di definire con chiarezza i valori e il ruolo sociale con i quali l'Azienda contribuisce ai processi di coesione, inclusione e sostenibilità del Paese, nonché le regole di comportamento nell'espletamento delle attività professionali, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di un Codice Etico destinato agli amministratori, agli organi di controllo, al *management*, a tutti i dipendenti e a coloro che operano, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, per perseguire gli obiettivi di Poste Italiane. Il Codice viene divulgato a tutti i livelli dell'organizzazione con l'obiettivo di diffonderne i valori, anche attraverso iniziative di formazione e informazione affinché tutti i soggetti cui il documento è destinato prendano conoscenza del suo contenuto.

Nel Codice sono sanciti i princìpi che ispirano la cultura, i comportamenti e la modalità di fare impresa dell'Azienda e dei suoi *stakeholder*, quali, ad esempio, il principio di legalità, imparzialità ed equità, rispetto e valorizzazione delle persone, trasparenza e completezza, riservatezza, qualità, diligenza e professionalità. Nel documento, Poste Italiane sancisce il proprio impegno verso l'adozione di criteri di condotta che escludano conflitti di interessi col Gruppo e che

promuovano la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali; criteri atti ad evitare corruzione, riciclaggio e terrorismo e che favoriscano comportamenti integri, nel rispetto della salute e della sicurezza dei lavoratori e nella tutela della *privacy* di tutti i destinatari del Codice. A distanza di cinque anni dall'ultimo aggiornamento, nel 2023, il Codice Etico è stato rivisto attribuendo un ruolo decisivo e centrale alle Persone di Poste Italiane che, applicando i valori del Gruppo nel rapporto con tutti gli *stakeholder*, contribuiscono alla creazione di valore. Inoltre, in linea con le evoluzioni normative, le politiche di sostenibilità, i valori sanciti all'interno dei Pilastri di Sostenibilità, nonché con il ruolo che Poste Italiane svolge per il territorio e le comunità, sono stati introdotti nuovi princìpi ispiratori e rivisti e integrati i princìpi già presenti.

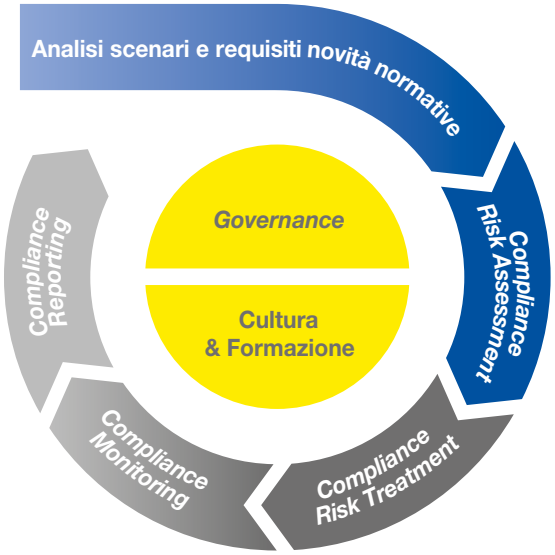
A complemento del Codice Etico, l'Azienda si è dotata di una Politica Integrata di Gruppo, che rispecchia e documenta l'impegno assunto verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno 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.

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "Linea Guida Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate delle segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi, con riferimento ad atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare, in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale o di immagine per l'Azienda. Il Gruppo ha messo a disposizione dei destinatari delle Linee Guida un Portale di riferimento, la cui gestione è affidata al Comitato *Whistleblowing*, che assolve, inoltre, alle funzioni di Comitato Etico e risulta incaricato di ricevere, esaminare e valutare le comunicazioni pervenute. Il Comitato *Whistleblowing* prevede l'attribuzione del ruolo di Presidente ad un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e la presenza permanente, all'interno del Comitato, della struttura di Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo/Presidio 231, al fine di garantire una costante valutazione della rilevanza delle segnalazioni pervenute.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni di Poste Italiane è ulteriormente rafforzato dalle disposizioni previste dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, redatto ai sensi del D.Lgs. 231/01 e approvato dal Consiglio di Amministrazione a ottobre 2022. Con riferimento alla gestione e al monitoraggio dei rischi aziendali, l'Azienda, nell'ambito del proprio Sistema di Controllo interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), ha adottato e implementato un sistema di gestione che, attraverso una visione organica e integrata, è in grado di fornire una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto, definendo in questo modo un processo di *risk management* integrato.

In questo contesto si inserisce inoltre il Modello di *Compliance* Integrata, adottato dall'Azienda, che consente di creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di *compliance* e di garantire una *Governance* unitaria nella gestione degli stessi, anche grazie ad una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nelle attività del processo. Tale Modello è stato formalizzato nella Linea Guida di *Compliance* Integrata, elaborata in linea con le *best practice* e in particolare con quanto previsto dalla ISO 37301:2021 (*Compliance Management Systems*), inserendosi come ulteriore fondamentale pilastro per il potenziamento del SCIGR, con lo scopo specifico di presidiare i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, dando piena attuazione ai princìpi di integrità, trasparenza e legalità.

Inoltre, in coerenza con il Processo di *Compliance* Integrata di Gruppo e al fine di rispondere all'apertura al mercato internazionale da parte del Gruppo a seguito di accordi rilevanti e dell'acquisizione di Società Estere, Poste Italiane ha definito il Processo di *Compliance* Estera che disciplina gli aspetti di *governance* e i flussi di *reporting* da e verso la Capogruppo, nonché le modalità operative a livello di singola Società Estera del Gruppo per l'esecuzione delle diverse attività di *compliance*.



Certificazioni ISO 9001 e ISO 37001 estese a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali

La *Compliance* allo *standard* UNI ISO 37001, relativa ai sistemi di gestione anticorruzione, rappresenta per Poste Italiane un'opportunità per rafforzare il proprio impegno nel contrasto ai fenomeni corruttivi e nel contribuire a consolidare il principio della legalità, con evidenti benefici per la tutela della reputazione e del patrimonio aziendale. Nel 2023 è stato traguardato l'impegno assunto da Poste Italiane con i propri *stakeholder*, relativamente alla certificazione secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 "*Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione*", estesa a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali (circa 16.000 siti). In particolare, le attività svolte hanno consentito, in linea con le iniziative di estensione degli anni precedenti, di mantenere la Certificazione Integrata Qualità e Anticorruzione a copertura totale di tutto il perimetro Poste Italiane. Per quanto riguarda le Società del Gruppo, sono state confermate tutte le certificazioni ottenute, a partire dal 2019, dalle Società Poste Vita, PostePay, BancoPosta Fondi SGR, SDA Express Courier, Poste Assicura, EGI e Postel.

Certificazioni ISO 37301 e ISO 37002

La ISO 37301 "*Compliance management systems – Requirements with guidance for use*" disciplina gli elementi necessari ad un'organizzazione al fine di sviluppare, implementare, mantenere e migliorare un efficace Sistema di Gestione della *Compliance* ed è incentrata sull'importanza di diffondere all'interno dell'organizzazione una cultura della conformità che contribuisca al perseguimento del successo sostenibile.

Poste Italiane – prima azienda in Italia ad ottenere, nel 2022, tale certificazione per la gestione della *Compliance* Integrata a presidio dei processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei Servizi Postali, Finanziari e Logistici negli ambiti di responsabilità amministrativa, contabile e fiscale – ha mantenuto anche nel 2023 la conformità a tale attestazione.

Inoltre, sempre nel 2023, Poste Italiane ha mantenuto l'attestazione di conformità alla norma ISO 37002 "*Whistleblowing*", norma internazionale che ha l'obiettivo di fornire una guida completa per aiutare le organizzazioni a definire, sviluppare, implementare, mantenere efficacemente un Sistema di Gestione sul processo di ricezione e gestione delle segnalazioni.

A testimonianza dell'impegno di Poste Italiane in relazione alla diffusione dei princìpi di integrità, alla prevenzione della corruzione e alla *compliance* normativa, l'Azienda ha adottato un Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo e ha redatto la "Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore" elemento fondante del Programma.

Il documento fornisce indicazioni sulla disciplina della tutela della concorrenza e del consumatore e definisce le regole di comportamento che gli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti, nonché tutti coloro che operano per il conseguimento dello scopo e degli obiettivi del Gruppo, devono osservare. In particolare, gli obiettivi sanciti da tale documento riguardano: i) la garanzia del rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, di cui non è tollerata alcuna violazione; ii) il rafforzamento della consapevolezza e la diffusione della conoscenza circa l'importanza delle normative a tutela della concorrenza e del consumatore; iii) il consolidamento di un ambiente operativo e di controllo che mitighi il rischio di commissione di illeciti antitrust e anticoncorrenziali nonché di violazione delle norme a tutela del consumatore; la definizione di una guida volta a prevenire azioni, comportamenti e omissioni che violino le normative in materia di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, nonché a delineare gli strumenti di monitoraggio che consentano di individuare eventuali violazioni.

Poste Italiane e Guardia di Finanza

Insieme per garantire legalità e trasparenza

Posteitaliane

Guardia di Finanza

La storica collaborazione con la Guardia di Finanza e il protocollo siglato mettono a disposizione strumenti ancora più efficaci e aggiornati per contrastare ogni abuso e offrire un contributo concreto allo sviluppo del Paese.

Il Protocollo di intesa con la Guardia di Finanza consolida il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi, attraverso la diffusione sempre più capillare dei princìpi di legalità e trasparenza nel mercato e la prevenzione degli illeciti finanziari. In particolare, nell'ambito del Protocollo, gli obiettivi condivisi sono la lotta all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali, agli illeciti in materia di spesa pubblica, alla criminalità economica e finanziaria, al riciclaggio, alla falsificazione e alle frodi concernenti i sistemi di pagamento. Il Protocollo stabilisce inoltre che Poste Italiane coadiuvi l'opera di prevenzione e contrasto condividendo con la Guardia di Finanza il proprio patrimonio informativo contro gli illeciti nei settori d'interesse istituzionale compiuti anche sfruttando i mezzi tecnologici e informatici. In base all'accordo, Poste Italiane mette a disposizione della Guardia di Finanza i dati presenti nel sistema "*Identity Check*", utili alle investigazioni per prevenire e reprimere le frodi e ogni altro illecito di natura economico-finanziaria. Il Protocollo stabilisce, inoltre, incontri periodici per verificare l'avanzamento della collaborazione e condividere informazioni su nuovi scenari di frode e le iniziative da mettere in campo.

Poste Italiane e Arma dei Carabinieri

Posteitaliane

CARABINIERI

Attraverso il Protocollo di intesa con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane consolida il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi e ribadisce con forza – internamente ed esternamente – la posizione dell'organizzazione sulle tematiche di legalità, sicurezza sul lavoro e formazione. In base al Protocollo con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane si avvale anche della competenza dell'Arma nel garantire il massimo rispetto delle normative in materia di collocamento di manodopera, previdenza e sicurezza sul lavoro nei cantieri aperti per interventi di edilizia nelle sedi di Poste Italiane.

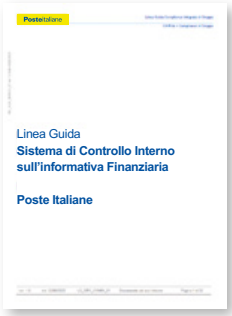
Poste Italiane e Polizia di Stato

Posteitaliane

Accordo sulla sicurezza con la Polizia di Stato per garantire la sicurezza delle comunicazioni e dei servizi postali attraverso 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, in continuità con quanto la Polizia di Stato assicura costantemente in tutti i settori strategici del Paese, a tutela dei servizi essenziali e dei diritti fondamentali dei cittadini.

Ulteriore tassello del percorso intrapreso da Poste Italiane per perseguire il successo sostenibile, anche attraverso le attività finalizzate all'evoluzione e all'efficientamento dei presidi di *governance* e al continuo rafforzamento del SCIGR nel rispetto dei princìpi di integrità, trasparenza e legalità, nonché per fare fronte in modo efficiente ed unitario alla crescente complessità dei diversi adempimenti legislativi e regolamentari, è rappresentato dal Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria.

In linea con gli indirizzi strategici definiti dalla Società, il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria, attraverso l'analisi dei rischi e l'individuazione di specifici presidi di controllo, rientra pertanto tra gli strumenti utili a contribuire alla realizzazione degli obiettivi connessi al tema materiale relativo al lavorare con integrità e trasparenza.


Linea Guida
Sistema di Controllo Interno sull'informativa Finanziaria

Poste Italiane

La Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (di seguito anche SCIIF) definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali *best practice* di mercato nonché con la Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance* Integrata di Gruppo. Attraverso l'adozione di tale modello integrato è possibile garantire sinergie tra i presidi specialistici dei diversi ambiti di *compliance* ed evitare ridondanze nelle attività operative dei modelli di gestione dei rischi e dei programmi di *compliance* specifici, razionalizzando i processi, ottimizzando l'efficacia ed efficienza delle attività di controllo, nonché facilitando la condivisione delle informazioni tra le diverse funzioni di secondo livello.

Al fine di prevenire e contrastare i fenomeni fraudolenti, Poste Italiane svolge attività di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti (analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti, analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane) mediante l'individuazione di tutti gli elementi di dettaglio operativi e reputazionali necessari alla verifica dell'affidabilità e onorabilità di soggetti o controparti. 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 per la prevenzione delle frodi sempre più rigorose.

Poste Italiane in linea con le previsioni della *Corporate Sustainability Directive* sta rafforzando il proprio sistema di controllo interno istituendo un processo interno in grado di integrare le informazioni finanziarie, i dati operativi e le informazioni di sostenibilità al fine di garantire l'affidabilità del *reporting* interno ed esterno di sostenibilità, supportando adeguatamente i processi decisionali di tutte le categorie di *stakeholder*.

La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali di: monetica On US, *e-commerce* e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente – *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) – il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di *machine learning* comportamentale di *prevention/detection* unica per tutti i canali, e il conseguente avvio della migrazione di tutte le Carte di Pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Fraud Prevention Center

Il 21 marzo 2023 è stato inaugurato il *Fraud Prevention Center*, centro che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli oltre 12.700 Uffici Postali di tutto il Paese e *online*, attraverso le carte di pagamento, sulle operazioni di *e-commerce* e su quelle del ramo assicurativo di Poste Vita.

Nel centro sono impiegati più di 100 specialisti con lunga esperienza nel campo della sicurezza finanziaria e della *cyber security*, insieme a giovani neolaureati selezionati dalle migliori università italiane. A supporto degli specialisti che governano l'intero processo di controllo, dalla prevenzione alla gestione delle operazioni sospette, il Centro adotta le tecnologie più avanzate nell'attività di *Fraud Management* e di *Fraud Intelligence* per elevare ulteriormente il grado di sicurezza delle attività finanziarie dell'intero Gruppo e potenziare gli strumenti di tutela a beneficio dei cittadini contro gli illeciti e le frodi.

Il Centro è un esempio della capacità innovativa di Poste Italiane anche nel campo della sicurezza perché adotta un modello operativo integrato molto efficace che ha aumentato la capacità di prevenzione a fronte dell'aumento continuo del numero di transazioni fisiche e digitali che si registrano ogni anno tra le diverse aree di *business* di Poste Italiane.

Rating di legalità

Nel **2023** Poste Italiane ha confermato il proprio ***rating* di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nell'**8,5%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

Con l'obiettivo di diffondere i princìpi etici del Gruppo, Poste Italiane investe in attività di formazione e informazione per i propri dipendenti proponendo seminari e corsi in tema di trasparenza, integrità, anticorruzione e di tutela dei diritti umani, comunicando i propri princìpi agli *stakeholder* tramite la diffusione del Codice Etico, delle Politiche e delle Linee Guida. La formazione e la comunicazione costituiscono, infatti, un *continuum* di azioni coordinate volte a sostenere la diffusione della cultura della *compliance* e della legalità in coerenza con i ruoli, le responsabilità e i livelli di esposizione al rischio di ciascun individuo, anche attraverso un adeguato *commitment* del *top management*.

Politiche di trasparenza in materia fiscale

A gennaio 2020, sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita sono state ammesse al regime di Adempimento Collaborativo con l'Amministrazione finanziaria, riconoscimento assegnato previa valutazione positiva condotta dall'Agenzia delle Entrate, sul sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale. Tale istituto, previsto dalla Legge Delega per la riforma del sistema fiscale italiano (Legge 23/2014) ed introdotto in Italia con il D.Lgs. 128/2015, si pone l'obiettivo di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria con l'obiettivo di aumentare il livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti mediante un'interlocuzione costante e preventiva sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali. L'ammissione di Poste Italiane all'Adempimento Collaborativo consolida il percorso ispirato ai valori di etica, integrità e trasparenza anche in campo finanziario e fiscale.

Il *Tax Control Framework* di Poste Italiane

Poste Italiane ha sviluppato il proprio sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, che, inserito nel più ampio Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), presenta, in linea con il dettato normativo e le *best practice* di riferimento, i seguenti requisiti:

- la Strategia Fiscale in cui il Gruppo ha definito i propri obiettivi e l'approccio adottato nella gestione della variabile fiscale. La Strategia Fiscale si configura quale insieme di princìpi 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;
- adeguati processi, procedure e strumenti per la rilevazione, misurazione e gestione dei rischi fiscali, nonché per il monitoraggio sul sistema di controllo del rischio fiscale;
- un sistema di deleghe, ruoli e responsabilità in merito ai processi di rilevazione, misurazione, gestione e monitoraggio del rischio fiscale, definiti all'interno di una specifica Linea Guida, nonché declinati dettagliatamente nelle relative procedure operative e nella mappa dei rischi fiscali (i.e. *Tax Risk Assessment*);
- l'adattamento ai principali cambiamenti che riguardano l'Azienda, comprese le modifiche della legislazione fiscale;
- l'invio con cadenza annuale, di una relazione agli organi di gestione contenente gli esiti dei controlli effettuati ed eventuali piani di azione da attuare per rimediare alle carenze emerse dal monitoraggio. Tale relazione, inoltre, viene inviata all'Agenzia delle Entrate ai fini della valutazione del *Tax Control Framework.*

Il Gruppo Poste Italiane, in linea con la propria strategia di sostenibilità e in linea con i valori enunciati all'interno del Codice Etico di Gruppo, ha da sempre gestito la variabile fiscale nel pieno rispetto dei princìpi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale. A tal fine il Gruppo si è dotato di una Strategia Fiscale[157] nell'ambito della quale l'Azienda ha definito i propri obiettivi:

- gestire la variabile fiscale tutelando gli interessi di tutti gli *stakeholder*, incluso il Governo, gli azionisti, i dipendenti e la comunità in cui si opera, anche a livello locale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale del Paese;
- operare sempre in conformità alla normativa tributaria con riguardo sia alla lettera delle norme sia alla *ratio* sottesa, monitorando e presidiando le novità normative, anche mediante continue interlocuzioni con le istituzioni a ciò preposte a livello nazionale e internazionale;
- effettuare operazioni in applicazione del principio di libera concorrenza e applicando prezzi di trasferimento (c.d. *transfer pricing*) a condizioni di mercato;
- assumere decisioni in materia tributaria in linea con le *best practice* a livello nazionale ed internazionale e con le linee guida dettate dagli organismi di settore, nonché in coerenza con i propri obiettivi strategici e con la propria propensione al rischio;
- promuovere la diligenza professionale nella gestione delle attività e dei processi a rilevanza fiscale, nonché garantire che le relative procedure siano appropriate;
- assicurare un'adeguata formazione tecnica a tutti i dipendenti coinvolti nella gestione degli adempimenti e delle attività a rilevanza fiscale;
- istituire flussi informativi completi e accurati verso gli organi di gestione e le Autorità Fiscali;
- favorire lo sviluppo di relazioni costruttive, professionali e trasparenti con le Autorità Fiscali, basate sui concetti di integrità, collaborazione e fiducia reciproca.

Il sistema di gestione e controllo del rischio fiscale implementato dal Gruppo prevede che il *top management* sia costantemente informato sulle conseguenze fiscali derivanti da tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, assicurando in questo modo che ogni decisione presa in materia fiscale sia coerente con la strategia fiscale di

157. La Strategia Fiscale di Poste Italiane S.p.A. è disponibile sul sito *internet* del Gruppo al link www.posteitaliane.it/it/strategia-fiscale.html

Il regime di Adempimento Collaborativo ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

Poste Italiane e che la funzione Fiscale sia coinvolta nella valutazione preliminare dell'impatto fiscale delle suddette operazioni. La funzione Fiscale risulta articolata in otto aree alle quali vengono assegnati dei ruoli e delle responsabilità ben distinte e sono: Pianificazione Fiscale e *Business Support*, Gestione del Rischio Fiscale, Processi e Procedure, Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta, Reddito d'Impresa, Imposte Indirette, Tributi Locali e Contenzioso, IVA e Adempimenti Informatici e Adempimenti Fiscalità Finanziaria. Nel dettaglio la funzione Fiscale fornisce supporto al vertice aziendale, nonché alle funzioni interessate, per l'analisi preliminare degli aspetti fiscali derivanti da operazioni strategiche, di *business* e finanziarie.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., previo parere del Comitato Controllo e Rischi è responsabile della valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. A tal fine, con specifico riferimento al sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, il Consiglio di Amministrazione, supportato da un'adeguata attività istruttoria del Comitato Controllo e Rischi esamina con cadenza almeno annuale la relazione, predisposta dal responsabile della funzione Fiscale, contenente gli esiti dell'esame periodico del suddetto sistema.

Poste Italiane si coordina inoltre con le Società del Gruppo al fine di garantire che le stesse operino in conformità con la normativa fiscale vigente e in coerenza con il sistema di gestione e controllo dei rischi di Gruppo.

Come già ribadito in occasione dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, il Gruppo Poste Italiane si impegna ad instaurare con le Autorità Fiscali rapporti improntati alla massima trasparenza e collaborazione impegnandosi a:

- comunicare in maniera chiara e trasparente all'Agenzia delle Entrate le eventuali modifiche nella strategia fiscale, nella pianificazione fiscale di medio e lungo periodo e i possibili rischi connessi alle operazioni più rilevanti;
- fornire informazioni corrette, accurate e puntuali e rispondere tempestivamente alle domande e alle richieste di informazioni pervenute da parte dell'Agenzia delle Entrate;
- risolvere tempestivamente eventuali problemi prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, e, qualora successivamente emergano delle divergenze, definire con l'Agenzia delle Entrate un accordo per la risoluzione delle stesse.

Inoltre, per i rischi che emergono in fase interpretativa di una norma, sia prima che la norma di riferimento trovi effettiva applicazione che successivamente, la Società:

- partecipa a tavoli di lavoro con le istituzioni preposte sia nazionali (es. Assonime, Confindustria, ABI, Assofondi, Ania) che internazionali (es. OCSE, Commissione Europea) e pone in essere approfondimenti interni attivando, se necessario, interlocuzioni con consulenti esterni, al fine di addivenire ad una tesi interpretativa condivisa;
- procede, qualora ravvisi il permanere di margini di incertezza in merito alle questioni potenzialmente controvertibili o di dubbia interpretazione, ad una interlocuzione informale con l'Agenzia delle Entrate e/o, nei casi di particolare rilevanza che richiedono una formalizzazione ufficiale della tesi interpretativa, si avvale dell'utilizzo dello strumento dell'interpello preventivo (cd. *Tax ruling*); tali modalità vengono seguite nei casi di operazioni societarie, finanziarie o commerciali complesse con esiti rilevanti per la fiscalità, in particolare, se le stesse dovessero ricadere fra le operazioni fiscali aggressive.

Il Gruppo Poste Italiane, a seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi.

Poste Italiane ha, inoltre, previsto tra le responsabilità della funzione Fiscale il monitoraggio degli aggiornamenti della normativa di riferimento. Nello specifico l'unità Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta (NSSI), facente parte della funzione Fiscale, ha come compito quello di: presidiare l'evoluzione del sistema tributario nazionale, comunitario e internazionale, al fine di proporre interventi atti a garantire gli interessi del Gruppo e l'ottimizzazione degli adempimenti operativi; garantire le attività di studio, interpretazione e diffusione della normativa a

carattere fiscale valutandone, in collaborazione con le funzioni interne/Società del Gruppo, gli impatti sull'Azienda e sul Gruppo. A tal fine l'unità NSSI, grazie allo scambio continuo con le strutture operative di riferimento, riceve suggerimenti e input che vanno così a dare maggiore consistenza alle azioni poste in essere in materia. Nell'ambito del monitoraggio della normativa, l'unità Processi e Procedure assicura, in raccordo con le altre funzioni interne, l'analisi degli impatti sui processi e sui sistemi derivanti dall'evoluzione della normativa in materia fiscale, definendo i connessi piani di adeguamento. L'unità Gestione del Rischio Fiscale, infine, monitora, con riferimento ai piani di adeguamento sviluppati dall'unità Processi e Procedure, la corretta esecuzione dei controlli e delle attività connesse.

Tax Risk Assessment

Nel corso dell'esercizio 2023 è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione di alcuni rischi fiscali di Poste Italiane, anche in considerazione degli aggiornamenti normativi intervenuti, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi, nonché l'aggiornamento di talune attività e dei relativi presidi di controllo. In generale, la revisione del *Tax Risk Assessment* ha riguardato i seguenti punti:

- integrazione/modifica dei rischi fiscali dovuta all'evoluzione della normativa tributaria e alla revisione dei rischi in ottica di miglioramento continuo;
- aggiornamento della valutazione quali/quantitativa dei rischi fiscali, laddove opportuno, a seguito principalmente degli esiti del monitoraggio;
- aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo individuati a mitigazione dei rischi fiscali, laddove necessario, in funzione dell'evoluzione della normativa tributaria, delle variazioni organizzative e di processo intervenute nel periodo, dell'allineamento all'operatività rilevata e/o di eventuali opportunità di miglioramento nel disegno dei controlli, riscontrati nel corso delle attività di *testing*, ovvero in ottica di ottimizzazione.

Nel corso dell'esercizio 2023 è stato eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di Poste Italiane, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021–2023 e in linea con la metodologia adottata.

Comunicazione e formazione sulle tematiche fiscali

La funzione Fiscale, in accordo con quanto affermato nella Strategia Fiscale e conscia del ruolo fondamentale che riveste la formazione in una materia come quella fiscale caratterizzata del rapido susseguirsi di mutamenti, forma e supporta tutto il personale coinvolto nella gestione di attività a rilevanza fiscale, non limitandosi alle sole risorse dedicate specificatamente alla materia tributaria, onde garantire che tutti gli addetti abbiano la giusta competenza ed esperienza per adempiere alle proprie responsabilità.

Nel corso dell'esercizio 2023, i corsi erogati da parte della funzione Fiscale hanno riguardato i seguenti temi:

- trattamento fiscale in ambito codice degli appalti dell'imposta di registro e dell'imposta di bollo relativamente ai contratti quadro e i contratti applicativi e/o buoni di consegna;
- impatti fiscali degli atti transattivi;
- princìpi generali e novità introdotte dal Decreto Semplificazioni;
- funzionalità e modalità di utilizzo della piattaforma di gestione del rischio fiscale (GRC Archer).

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

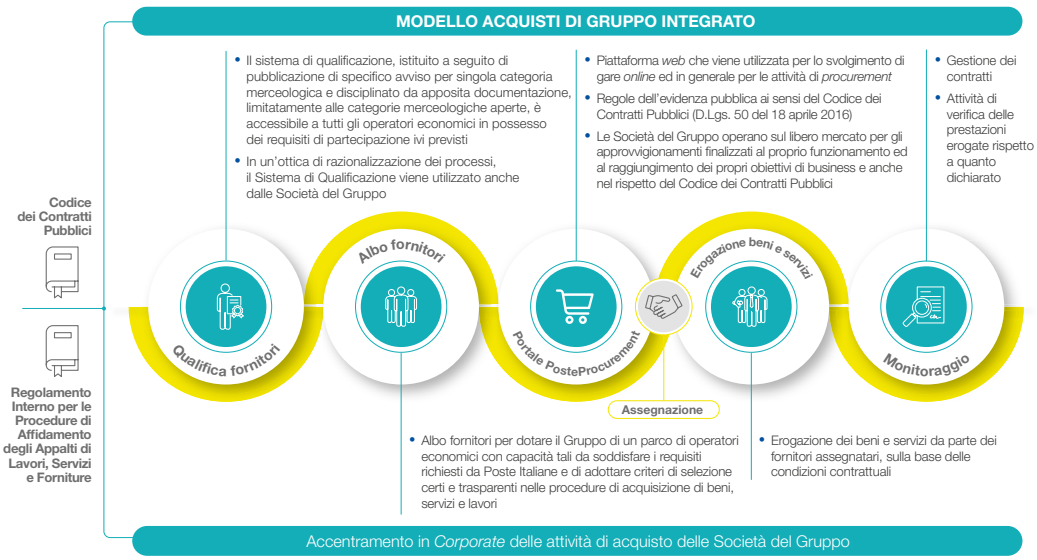
Poste Italiane gestisce la propria catena di approvvigionamento con responsabilità, mirando a certificare la sostenibilità, la funzionalità e la tracciabilità dei materiali acquistati. Per garantire ciò, oltre ad attenersi alle normative vigenti e alle direttive aziendali, il Gruppo Poste Italiane si impegna a basare i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali improntati sui valori di legalità e trasparenza. Ponendo al centro il rispetto degli accordi, delle modalità e dei tempi di pagamento, l'Azienda include nella propria rete di fornitori coloro che dimostrano caratteristiche di qualità adeguate e si impegnano a tutelare i lavoratori e a rispettare gli *standard* ambientali.

Il Gruppo Poste Italiane garantisce a ciascun fornitore la possibilità di competere nelle procedure di affidamento, assicurando l'equità ed evitando trattamenti di favore. I fornitori partecipanti sono obbligati a rispettare la normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e devono astenersi da comportamenti anti-concorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza. In aggiunta, l'Azienda richiede ai fornitori ed eventuali subappaltatori, così come ai propri partner di accettare formalmente i princìpi ispiratori e i criteri di condotta delineati all'interno del Codice Etico e delle Politiche di Gruppo.

Nella selezione dei fornitori, il Gruppo segue criteri oggettivi e documentabili, compresi quelli legati agli aspetti ESG, con l'obiettivo di garantire ai fornitori lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione.

Mediante regole interne, Poste Italiane regola il processo di acquisto per gli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, e per quelli che ne sono esclusi dall'ambito di applicazione del Codice stesso.

Con l'obiettivo di promuovere e potenziare le relazioni con i fornitori, nonché di garantire una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura nel rispetto dei princìpi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati, gli acquisti vengono effettuati attraverso il Portale Acquisti PosteProcurement. Il Portale è un sistema telematico dedicato alle attività di *procurement* e alla gestione dell'Albo fornitori.



Le procedure di acquisto del Gruppo Poste Italiane seguono il *trend* degli ultimi anni, caratterizzandosi per un frequente ricorso a procedure competitive mirate a garantire vantaggi concorrenziali per l'Azienda.

Il processo di acquisto considera le tematiche ESG con l'obiettivo di favorire acquisti sostenibili, configurandosi come veicolo di diffusione della cultura della sostenibilità – intesa come l'insieme delle politiche sostenibili del Gruppo integrate nel sistema normativo aziendale e declinate nel processo di acquisto stesso.

Poste Italiane certificata ISO 20400

Dal 2021 Poste Italiane si colloca tra le principali realtà economiche e produttive italiane qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori.

La certificazione ISO 20400 sugli Acquisti Sostenibili definisce le linee guida per integrare la sostenibilità nei processi di approvvigionamento di un'organizzazione.

La Funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* si impegna ad individuare possibili elementi di rischio per garantire il rispetto dei requisiti di affidabilità e onorabilità, tramite la valutazione dei profili societari, finanziari e patrimoniali delle società ed esponenti dei relativi rapporti con l'Azienda. In particolare, le relazioni con i fornitori possono divenire fonti di rischi strategici e reputazionali. L'obiettivo del *risk management* è ridurre i rischi derivanti dalle operazioni con terzi, assicurando una rotazione dei fornitori adeguata e minimizzando le perdite legate all'inesigibilità dei crediti, grazie ad un costante processo di monitoraggio. Per identificare le relazioni dirette e indirette inclini a criticità, è necessario potenziare le attività di prevenzione dei fenomeni illeciti attraverso un'analisi che tenga conto di informazioni interne ed esterne.

Poste Italiane ottiene il riconoscimento dell'UN *Global Compact Network* Italia

L'adesione del Gruppo Poste Italiane agli ideali del *Global Compact* delle Nazioni Unite è stata ufficialmente riconosciuta dal *Network* Italia del *Global Compact* dell'ONU, che ha incluso l'esempio del Gruppo nel *Position Paper* intitolato "La gestione sostenibile delle catene di fornitura: tra responsabilità e opportunità per le imprese". Tale documento, presentato durante il salone dedicato alla *Corporate Social Responsibility* (CSR) e all'Innovazione Sociale, evidenzia l'impegno di diverse aziende, tra cui Poste Italiane, nella gestione delle catene di fornitura con una prospettiva sostenibile, sottolineando la loro abilità nel riconoscere le opportunità connesse a questa sfida.

Principali tipologie di beni e servizi acquistati

Nell'ambito degli acquisti immobiliari, in continuità con l'anno precedente, anche nel 2023 la totalità delle gare inerenti la fornitura degli arredi, i servizi di pulizia e i lavori hanno previsto il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM). In particolare, nelle gare lavori, si è perseguito l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale sulle risorse naturali e di aumentare l'utilizzo di materiali riciclati. A tal fine, sono stati introdotti specifici criteri premianti per l'utilizzo di nuovi materiali prodotti con una determinata percentuale di contenuto riciclato che, al termine del ciclo di vita, possono essere sottoposti a demolizione selettiva, riciclaggio o riutilizzo. Per ciascun prodotto oggetto di punteggio premiante è stato richiesto di presentare un'apposita scheda contenente la descrizione generale, le caratteristiche fisiche, i marchi, le etichettature ambientali e le certificazioni che attestano la natura riciclabile o ecocompatibile del materiale.

Anche gli affidamenti in concessione dei servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari hanno rispettato i princìpi del *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione), assicurando la fornitura di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale, in termini di processi e contenuti, nel rispetto della sostenibilità ambientale, economica e sociale. Poste Italiane ha continuato a premiare la fornitura di derrate alimentari, quali prodotti

BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai CAM. In questo contesto, sono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati.

Per quanto concerne l'approvvigionamento di energia elettrica per il Gruppo, nel 2023 il Gruppo ha proseguito con l'acquisto dal mercato di riferimento con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate con Garanzie d'Origine. Una quota residuale del fabbisogno è stata autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà, il cui numero complessivo al 2023, comprese le installazioni degli anni precedenti e inclusi anche gli impianti realizzati nell'ambito del Progetto Polis, risulta pari a 308, per una potenza complessiva di circa 15.753 kWp.

Tra i principali impianti fotovoltaici realizzati da Poste Italiane figurano il recente sito di Palermo, il sito presente nella sede centrale di Roma, che ospita un impianto fotovoltaico in regime di autoconsumo istantaneo per la produzione di energia necessaria ad alimentare, fra l'altro, cinque colonnine di ricarica per autovetture elettriche, e gli impianti in funzione a Pomezia e Melzo.

Progetto Fotovoltaico di Poste Italiane

Inaugurato a Palermo il più grande impianto fotovoltaico del centro-sud

Il nuovo impianto fotovoltaico, entrato in funzione a Palermo nel 2023, si afferma come il più grande nel centro-sud, con una produzione capace di alimentare circa 250 abitazioni.

L'inaugurazione dell'impianto consente a Poste Italiane di accelerare il percorso verso il traguardo che ha come obiettivo la *carbon neutrality* entro il 2030.

Il Gruppo prevede la realizzazione di 1.400 impianti fotovoltaici entro il 2026, che copriranno il 15% del fabbisogno energetico dell'azienda. Di questi circa 300 di dimensioni medio-grandi, come quello inaugurato a Palermo, in grado di soddisfare il fabbisogno energetico di 250 abitazioni, saranno realizzati entro il 2024.

+355

Nuovi interventi di sistemi di monitoraggio dei consumi e dei parametri ambientali

Nell'ambito del Progetto *Smart Building*, finalizzato al monitoraggio dei consumi e dei parametri ambientali, nonché alla gestione automatizzata da remoto degli impianti, con particolare focus su illuminazione, riscaldamento e raffrescamento, si è proceduto all'acquisizione di dati relativi al consumo energetico e ai principali parametri ambientali quali temperatura, umidità e illuminamento. Tale sistema consente un significativo efficientamento energetico e la riduzione delle emissioni, grazie alla possibilità di gestire e attuare da remoto gli impianti, nonché di regolare e ottimizzare i *set point* operativi degli stessi.

Nel corso del 2023, sono stati eseguiti complessivamente circa 355 nuovi interventi, considerando anche le 24 installazioni rientranti nel contesto del Progetto Polis e le 9 relative alla denominata "offerta migliorativa" dei contratti "Multiservice". Questi interventi hanno portato il numero totale di sedi attestate sulla piattaforma BEMS a 1.976, includendo anche quelle coinvolte nei progetti POLIS e nei contratti Multiservice, che ammontano complessivamente a 2.009.

Prosegue anche l'impegno nella realizzazione dei punti di ricarica che diventeranno operative entro i prossimi tre anni sulle strade e nei centri urbani, prevedendo l'istallazione di oltre 21 mila stazioni di ricarica. Analogamente, nell'ambito del Progetto Polis continua l'impegno per la realizzazione di una infrastruttura di ricarica sull'intero territorio nazionale, con 5.000 colonnine fruibili dalla collettività tutti i giorni e a qualsiasi orario.

Relativamente agli acquisti di logistica, nell'ambito della manutenzione della flotta operativa di proprietà di Poste Italiane, allo scopo di garantire la massima efficienza ed operatività dei mezzi destinati al recapito, nonché le condizioni di sicurezza dei dipendenti, è stata espletata una gara comunitaria per l'attivazione del servizio di *fleet management* dei veicoli di proprietà di Poste Italiane, tra tricicli e motocicli, sia termici che elettrici, distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Con riferimento al servizio di manutenzione degli impianti e attrezzature, in ottica ESG sono state introdotte alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 – "Sistemi di gestione ambientale", ISO 45001 – "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro", ISO 37001:2016 – "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" – UNI EN ISO 14064:2019 *Carbon Footprint* dell'Organizzazione), così come l'utilizzo di prodotti per la pulizia/sanificazione ecosostenibili (UNI EN ISO 14024 o equivalente) e la presenza di una Politica aziendale in materia di diversità, inclusione e acquisti sostenibili. Relativamente al servizio di *handling* aeroportuale presso gli aeroporti internazionali di Milano Malpensa e Milano Linate, al fine di mantenere la continuità operativa inerente le operazioni di trabalzo dei dispacci postali e le attività di supporto e assistenza per i controlli sulle spedizioni, è stata espletata una gara che conferma, in ambito ESG, l'adozione di alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 - "Sistemi di gestione ambientale" e ISO 45001 - "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro") e introduce l'adozione di un proprio codice etico. Per il servizio di trasporto, invece, anche le gare pubblicate nell'anno 2023 confermano, in ambito ESG, l'adozione di alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 – "Sistemi di gestione ambientale" e ISO 45001 – "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"), oltre all'adozione di un proprio codice etico. Sono stati inoltre previsti criteri premianti relativi alla classe ambientale di omologazione dei veicoli da applicare sui servizi di trasporto oggetto dell'appalto.

Le principali forniture che utilizzano plastica (es. sigilli postali, buste per corriere e film per imballaggio) sono state caratterizzate dalla riduzione della materia prima richiesta, nonché dall'utilizzo di plastica riciclata PCR (Post-Consumer Recycled), mantenendo inalterate le caratteristiche fisiche dei prodotti necessarie per l'erogazione dei servizi. Con riferimento alle forniture destinate ai siti produttivi per la stampa di Postel, la totalità dei confronti competitivi inerenti alla fornitura di carta e buste per la stampa massiva ha previsto il requisito della certificazione di prodotto FSC (Forest Stewardship Council), che garantisce la corretta gestione forestale sia da un punto di vista ambientale che sociale e la tracciabilità dei prodotti derivati. La quasi totalità dei confronti competitivi aventi ad oggetto forniture per la stampa e servizi per gli ambiti Commercial Printing & Direct Marketing ha altresì previsto il requisito di certificazione FSC-COC per gli operatori economici partecipanti, a garanzia della continuità della filiera di fornitura/servizio. Nel secondo semestre del 2023, nel confronto competitivo al miglior prezzo per la fornitura di carta in bobina per la stampa, è stato introdotto il requisito di partecipazione concernente l'ambito di *Governance*.

Nell'ambito del confronto competitivo in corso, relativo ai servizi di trasporto, scorta, contazione, selezione, autenticazione e custodia di denaro e/o valori presso gli Uffici Postali di Poste Italiane e le sedi di SDA Express Courier, è prevista una premialità per gli operatori economici in grado di fornire divise con caratteristiche di sostenibilità circa le sostanze chimiche in esse contenute (conformità qualità ecologica ecolabel/ ISO 14024/ OEKOTEX), alle guardie particolari giurate impiegate nei servizi.

Nell'ambito degli acquisti ICT, gli apparati informatici *hardware* necessari alla realizzazione degli ATM nell'ambito del Progetto Polis, delle vetrine digitali e dei chioschi per sportelli virtuali, sono stati acquisiti in conformità ai princìpi e agli obblighi specifici del PNRR/PNC relativamente al non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali (cd. "*Do No Significant Harm*" – DNSH). Inoltre, il fabbisogno informatico relativo ai server e ai sistemi di *storage* è stato acquisito nel rispetto dei più recenti criteri di efficienza energetica, minor impatto ambientale e maggiore affidabilità. In particolare, per gli alimentatori dei suddetti apparati, sono state definite, nei capitolati tecnici di gara, specifiche tecniche minime che consentono una riduzione degli sprechi energetici, diminuendo i consumi elettrici e la produzione di calore da dissipare, con conseguente minore necessità di climatizzare i locali dove gli apparati sono installati (*data center*). Tramite tali caratteristiche tecniche è possibile, inoltre, ottenere un risparmio diretto sulla spesa energetica ed un abbattimento delle emissioni di CO_2.

Con riferimento alle caratteristiche specifiche del settore della sua catena di fornitura, rispetto agli acquisti immobiliari sono presenti tre tipologie prevalenti di catene di fornitura: quella caratterizzata da alta intensità di manodopera (settore delle pulizie, della manutenzione e del

facchinaggio); quella dei lavori, delle forniture in opera e dello smaltimento dei rifiuti; quella dei servizi d'intelletto, ossia delle prestazioni professionali d'ingegneria e architettura.

Rispetto agli acquisti in ambito logistico, invece, il mercato di riferimento è molto ben distinto per ambito merceologico. In particolare, la fornitura riguarda le seguenti tipologie:

- servizi di trasporto, che sono affidati a piccole e medie imprese iscritte all'Albo Fornitori nella categoria "servizio trasporto rete locale", e che gestiscono la rete di trasporto dei prodotti postali, collegando i Centri di Smistamento, i Centri di Distribuzione e gli Uffici Postali, compreso il servizio di vuotatura delle cassette di impostazione, all'interno delle singole Macro Aree Logistiche;
- il noleggio della flotta, caratterizzato da una concentrazione degli operatori del settore del Noleggio a Lungo Termine;
- il servizio di automazione per lo smistamento di oggetti (lettere/corrispondenza, colli, pacchi), che è influenzato dalla crescente domanda di automazione *parcel* (sistemi ad anello chiuso) e dalla contrazione della corrispondenza (sistemi lineari).

Qualifica dei fornitori

Conformemente alla normativa vigente, il Gruppo Poste Italiane ha istituito nel 2006 un proprio Albo Fornitori con l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento e garantire omogeneità tra i soggetti selezionati, in ogni ambito merceologico, nonché trasparenza nei confronti del mercato.

Il Disciplinare dell'Albo dei Fornitori e il Regolamento del Sistema di Qualificazione, che disciplinano rispettivamente il Sistema di Qualificazione nell'Albo Fornitori e il sistema e il procedimento di qualificazione di ognuna delle categorie merceologiche, regolano la formazione e la gestione dell'Albo. Per ciascuna categoria merceologica, l'accesso all'Albo è possibile in qualsiasi momento mediante la presentazione dell'istanza e della documentazione richiesta.

Per essere qualificati nell'Albo, tutti i fornitori devono soddisfare requisiti generali, come qualità morale e idoneità professionale, e requisiti speciali, inclusi quelli di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Questi requisiti abilitanti mirano a consolidare la *Governance* del processo di acquisto del Gruppo.

Nel contesto delle relazioni con fornitori di lavori, servizi e forniture, le clausole contrattuali di Poste Italiane vengono costantemente aggiornate in base a nuove disposizioni normative e alle specifiche esigenze comunicate dal cliente interno. Questo contribuisce all'accelerazione dei tempi contrattuali e garantisce una *Governance* adeguata alle tematiche più rilevanti.

Il Gruppo Poste Italiane assicura un elevato livello di *disclosure* del proprio processo di *procurement*, conforme ai princìpi di trasparenza. Infatti, ai sensi della legge n. 190/2012 intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblica regolarmente e in maniera del tutto volontaria le informazioni relative sia alle procedure di acquisto indicate dalla legge, che quelle non esplicitamente menzionate nelle disposizioni normative. Per facilitare l'accesso a tali informazioni è stato creato il portale "Contratti aperti e trasparenti" consultabile sul sito *web* dell'Azienda.

Selezione dei fornitori

+7,1%

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al **2021**

90,5%

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

+3,4%

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al **2021**

L'integrazione degli aspetti ambientali, sociali e di *governance* nelle procedure di acquisto di Poste Italiane implica che i fornitori siano sottoposti ad *audit* di sostenibilità al fine di verificare il possesso di requisiti specifici.

Il Gruppo Poste Italiane dedica particolare attenzione agli aspetti ESG legati alla gestione della catena di fornitura, consapevole che instaurare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, oltre a prestare massima attenzione alla qualità, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alle implicazioni di tipo sociale nel processo di approvvigionamento, possa contribuire all'interesse pubblico dell'intero Sistema Paese[158] e al continuo miglioramento del servizio offerto alla propria clientela.

Per questo motivo, sono previsti specifici criteri ambientali, sociali e di *governance* nel processo di selezione dei fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali delle procedure di gara espletate nell'anno. In particolare, il Gruppo, in relazione ai rapporti che intrattiene con i propri fornitori, prevede specifiche clausole contrattuali legate a tematiche di sostenibilità (es. diritti umani, salute e sicurezza sul lavoro, etica, ecc.).

A conferma dell'attenzione costante del Gruppo Poste Italiane verso tali tematiche, anche nel corso del 2023 si registrano significativi incrementi delle gare espletate sulla base di criteri ambientali, sociali e di *governance*.

Nello specifico, l'87,9% dei fornitori, rispetto all'84,5% del 2021, è stato selezionato in coerenza con specifici *standard* sociali durante il 2023. Tale indicatore, se considerato al netto delle gare sprovviste dell'offerta tecnica (poiché aggiudicate al prezzo più basso), certifica che la quasi totalità delle gare avviate, esige criteri sociali (> 98%).

D'altra parte, il 90,5% delle gare espletate nel 2023, in confronto all'83,4% del 2021, rispetta determinate *performance* ambientali. Anche in questo caso, la percentuale di gare scelte sulla base di tali criteri diverrebbe maggiore del 99% qualora venissero escluse dal calcolo quelle sprovviste dell'offerta tecnica.

Il Gruppo ha mantenuto l'indicatore di *governance*, introdotto nel 2021, richiedendo ai fornitori specifici princìpi di qualificazione e di valutazione nell'offerta tecnica, allo scopo di perfezionare il modello ESG nel processo di approvvigionamento. Un'analisi delle procedure di gara con importo superiore alle soglie comunitarie evidenzia l'adozione di specifici criteri di *governance* nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, *Rating* di Legalità, Codice Etico/di Condotta, *Policy* ecc.) e nelle clausole contrattuali.

Inoltre, nell'ambito dell'obiettivo strategico volto a definire parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara, nel corso del 2023 è stata completata la prima fase relativa alla definizione di parametri ESG nelle procedure di gara OEPV, con la definizione di +60 k-ESG validate, adottabili sia come requisiti di partecipazione che come criteri di valutazione di gara, in relazione alla maturità del comparto merceologico di riferimento. È stata inoltre completata la mappatura dei Criteri Ambientali Minimi declinati in requisiti e criteri, ed è stata raggiunta una percentuale del 96% relativa alle gare OEPV coperte da k-ESG. In aggiunta, le attività condotte a supporto del raggiungimento del target hanno previsto: l'implementazione dell'ESG-box (ampliamento dell'offerta delle keys applicabili); la revisione delle procedure di acquisto con innesti ESG; la realizzazione di un Piano di impulso per la sostituzione di materiali (*changeover*); l'implementazione del modello di *green check* in fase di costruzione della gara.

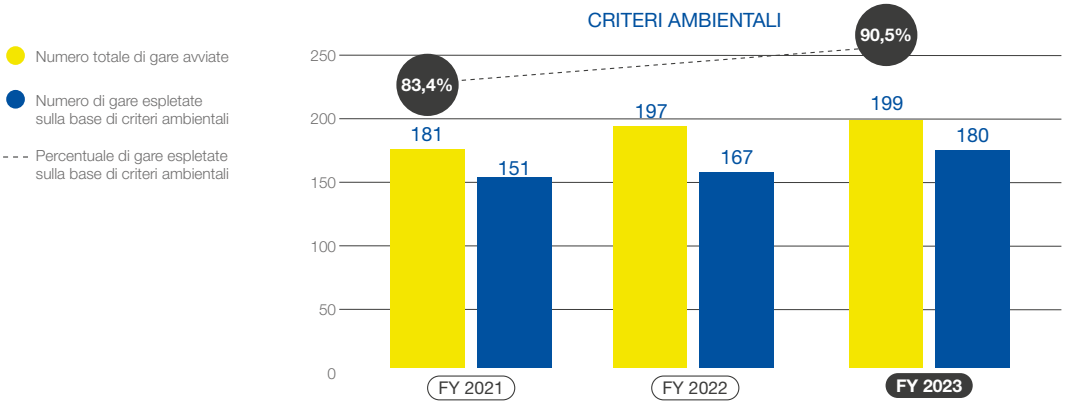
158. Nell'anno 2023, si registrano zero casi di non conformità dei fornitori alle politiche ambientali e alle politiche sui diritti del lavoro.

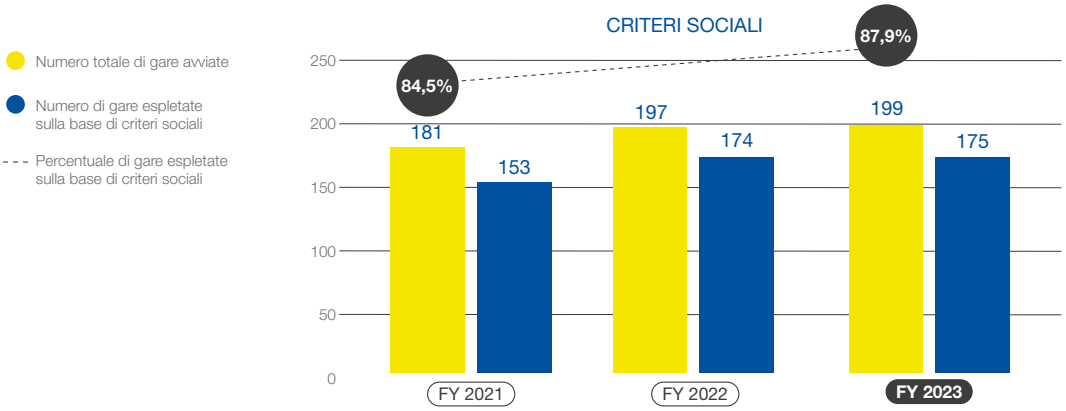
+45,7%

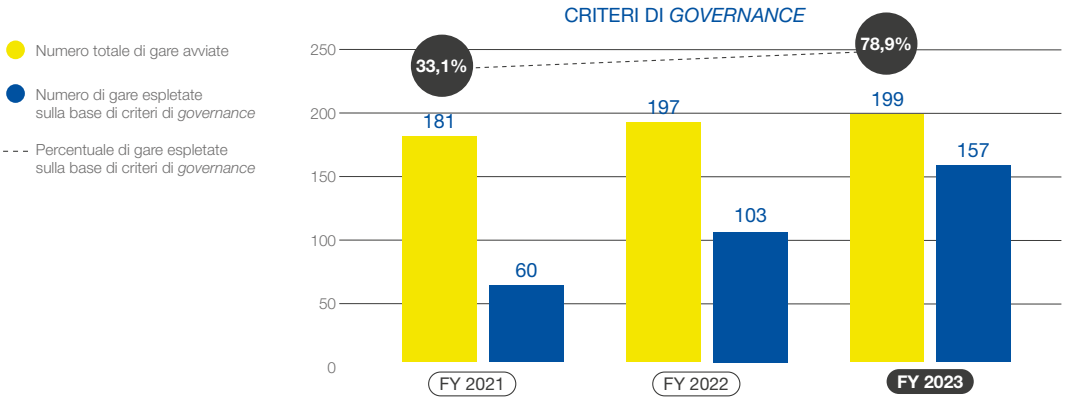
di gare espletate sulla base di criteri di *governance* rispetto al **2021**

Il 78,9% delle gare espletate nell'anno ha tenuto in considerazione aspetti di *governance*, in confronto al 33% del 2021. Eliminando le gare prive di offerta tecnica, lo stesso indicatore attesta che la quasi totalità di gare avviate esige criteri di governance (>98%).

Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estesa alle gare fuori codice, per i criteri di aggiudicazione al prezzo più basso ed economicamente più vantaggiosa (OEPV).







La funzione *Sustainable Procurement* ha il compito di monitorare puntualmente le tematiche ESG all'interno della gestione della propria catena di fornitura. Tale funzione assicura la stabile integrazione dei temi di sostenibilità all'interno dei processi di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte. Definendo progetti di elevata rilevanza, come la logistica, la decarbonizzazione degli immobili, i materiali di consumo, e promuovendo l'attenzione all'utilizzo delle risorse, ai piani di investimento e allo sviluppo tecnologico, unitamente all'implementazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali, si può realizzare l'obiettivo di un cambiamento sostenibile.

Al *trend* crescente degli indicatori Ambientali, Sociali e di *Governance*, si associa il significativo incremento dell'incidenza ESG dell'offerta tecnica. A tal proposito, oltre il 78% delle gare avviate sono ESG, percentuale che sale al 97% per il perimetro delle gare avviate con offerta tecnica, con la presenza stabile di criteri afferenti alla Gestione Ambientale e alla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (82%), all'Attenzione alle Persone (56%) e all'Integrità e Trasparenza (79%). Poste Italiane, promuovendo l'adozione di criteri ESG nella selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, oltre a mitigare potenziali rischi ESG, si impegna a migliorare l'efficacia dei processi aziendali e la competitività. Coerentemente con gli anni precedenti e con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità attraverso la riduzione degli impatti ambientali e di razionalizzazione dei costi, il Gruppo Poste Italiane ha integrato i criteri previsti dal *Green Public Procurement* implementando, quando previsto, le indicazioni sui Criteri Ambientali Minimi (CAM), stabiliti con appositi Decreti Ministeriali. Inoltre, il modello ESG nel processo di acquisto del Gruppo è stato attuato con l'introduzione di specifici criteri di Integrità e Trasparenza (*Governance*).

Il sistema *Vendor Rating* di Poste Italiane

Il sistema di valutazione dei fornitori *Vendor Rating* (VR), implementato da Poste Italiane, è stato concepito al fine di fornire all'Azienda di un sistema di misurazione delle *performance* dei fornitori e di valutare gli stessi in ambito ESG. Questo sistema riveste un ruolo essenziale all'interno della catena di approvvigionamento, avendo come obiettivo principale la definizione e l'attuazione di un modello di *scoring* che consenta un'accurata valutazione dei fornitori in relazione a qualità, sicurezza, puntualità e rispetto ambientale dei servizi offerti, oltre che al comportamento commerciale e alla correttezza della fatturazione. Il *Vendor Rating*, pertanto, permette a Poste Italiane di compiere scelte ponderate nell'acquisizione di beni e servizi. Tutti i fornitori che hanno intrattenuto rapporti contrattuali con Poste Italiane nel periodo di riferimento, inclusi accordi quadro e appalti spot, sono stati soggetti a valutazione attraverso questo strumento.

100%

dei fornitori classificati per **settore ATECO** e per **dimensione**

Nella fase di qualifica dei fornitori, per monitorare le loro *performance*, Poste Italiane ha implementato una metodologia di *rating* caratterizzata dall'adozione di un approccio personalizzato che si traduce nella creazione di un questionario ad hoc per ognuno di questi (100% dei fornitori qualificati). Tale modello si basa su un approccio *risk-based*, consentendo la valutazione delle modalità adottate da ciascun fornitore per gestire i rischi ESG identificati come rilevanti a seconda del settore di appartenenza dell'azienda e della dimensione della stessa. Per quanto riguarda il settore di appartenenza, i fornitori vengono classificati dal Gruppo Poste Italiane all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti. Dal momento che ogni settore presenta rischi specifici a seconda della sua natura, anche le aziende che vi appartengono ne sono influenzate e, di conseguenza, vengono valutate in base a questi. Poste Italiane ha utilizzato riferimenti esterni riconosciuti a livello internazionale per identificare le varie tipologie di rischio, individuandone circa 40 principali (ambientali, sociali e socio-ambientali). Per ogni rischio ritenuto rilevante per il settore di riferimento, viene effettuata una valutazione delle aziende considerando gli specifici presidi adottati per mitigare l'impatto negativo dei singoli rischi presi in esame. In relazione alla dimensione dell'organizzazione, definita dalla Commissione Europea come piccola media o grande, l'Azienda ha indicato 8 principali rischi di *Governance* potenzialmente rilevanti per i fornitori sottoposti ad *assessment*.

Specifici Rating ESG

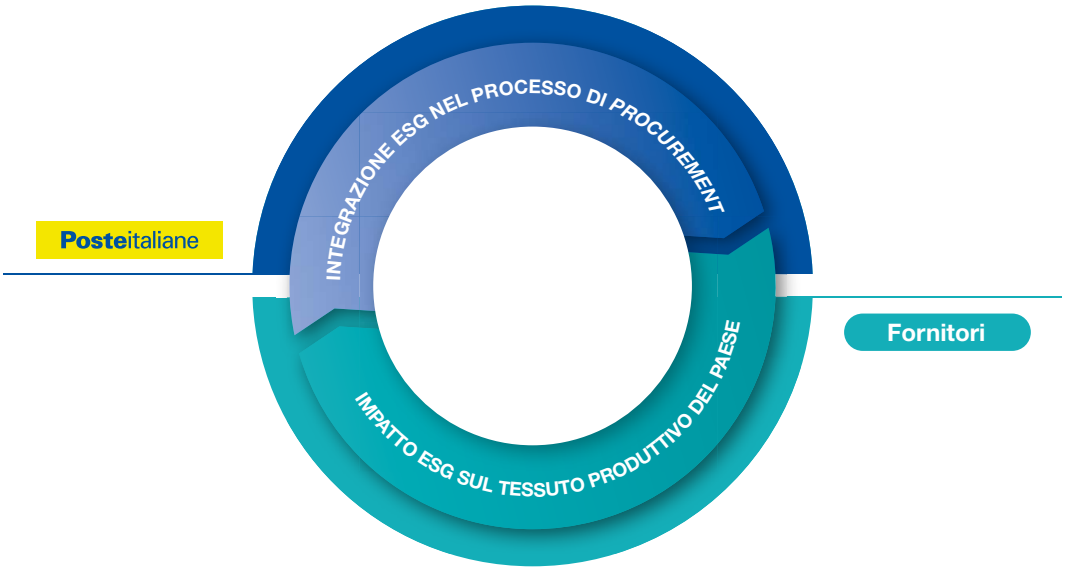
assegnati per la selezione dei fornitori in base ai presidi impiegati per la gestione dei vari rischi rilevanti

In seguito, le informazioni ottenute vengono sottoposte ad analisi ed elaborazione attraverso la definizione di un processo di *scoring* ESG che prevede, per ogni dimensione analizzata, l'attribuzione di un *rating* per ciascun rischio rilevante e di un *rating* ESG totale.

Questi elementi conferiscono al modello i seguenti vantaggi:

- valutazione concentrata sui rischi ESG rilevanti del fornitore, tramite l'impiego di questionari specifici per ciascun settore economico, adottando un approccio *risk-based*;
- solidità dell'analisi garantita dell'utilizzo di un algoritmo quantitativo che garantisce l'attribuzione di un *rating* estremamente rappresentativo del livello di copertura del rischio garantito dal fornitore;
- visione del rischio su vari livelli, con l'opportunità di analizzare il rischio ESG a livello aggregato, a livello di una singola dimensione E/S/G, e a livello di singolo rischio;
- identificazione puntuale delle aree di miglioramento in base al *rating* attribuito alle modalità di gestione dei singoli rischi;
- compilazione agevolata del questionario, contraddistinto da risposte multiple chiuse al fine di facilitarne la compilazione;
- affidabilità e riconoscibilità della metodologia proposta, fondata su studi riconosciuti a livello internazionale che costituiscono affermate *best practice* nell'ambito oggetto di analisi;
- spendibilità del modello proposto da parte del Gruppo Poste Italiane, che può valutare di renderlo un modello proprietario e proporlo sul mercato una volta registrato con apposito marchio.

Al fine di sensibilizzare i fornitori e sostenerli in un percorso di crescita sostenibile, Poste Italiane si impegna ad introdurre gradualmente, nel corso degli anni, criteri ambientali, sociali e di governance nelle proprie procedure di gara. Questa iniziativa garantisce un costante ampliamento degli ambiti richiesti, della copertura e del peso dei criteri ESG sul punteggio di gara.



Pagina volutamente lasciata in bianco

poste
è Valorizzazione
delle persone
Il capitale umano, un elemento chiave
per la crescita della nostra Azienda.

nibilità
6,5 milioni di ore di **formazione** erogate
Poste Italiane è ***Top Employer*** per il 5° anno consecutivo
+200% di adesioni al programma **Poste Mondo *Welfare***
+4% Premio di Risultato 2023 e Premio straordinario di **1.000€**
per i dipendenti del Gruppo

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.10 Valorizzazione delle persone

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE PER NOI: inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	• Ore di formazione erogate	• 25 mln entro il 2024 • 25 mln entro il 2028	2020	24,4 mln di ore	
	Campus Italia: centri di formazione dedicati ai dipendenti del Gruppo	• N. centri di formazione	• 5 centri di formazione entro il 2028	2023	*New*	
	Implementazione di un *mix* di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	• % di iniziative	• +5% entro il 2024	2021	+18%	
	Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della *Community* di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	• N. di *Community* tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica quali-quantitativa	• 1 entro il 2024	2021	2 *Community* realizzate: • *Community* Volontariato; • *Community Diversity & Inclusion*	
	Informare e sensibilizzare sulle attività di cura, benessere e prevenzione dei dipendenti con comunicazioni integrate dedicate (interviste, servizi TG Poste, notizie *intranet*, materiale multimediale)	• N. piani editoriali *intranet* continuativi sui temi della salute e del benessere dei dipendenti su differenti iniziative (*target* 50 *news*)	• 1 entro il 2023	2022	2 piani editoriali realizzati: Poste Centro Medico e Poste Mondo *Welfare*	
	Rilascio nuova versione app e *intranet* NoidiPoste su piattaforma *Sharepoint* con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibili contenuti e servizi ai dipendenti di Poste e delle Società del Gruppo interessate	• % utenti medi giornalieri rispetto alla media degli anni precedenti	• +5% entro il 2023	2022	+7% di visitatori medi giornalieri	
	Implementare il processo di *upskilling* e *reskilling* rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo, di *performance* e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro	• N. di Preposti a cui sono stati distribuiti materiali informativi, progettati per un esercizio del ruolo maggiormente efficace e finalizzati al mantenimento e sviluppo delle competenze	• 14.000 entro il 2023	2022	100% dei preposti coinvolti	
	Implementazione di un nuovo modello di *welfare* aziendale: sviluppo di programmi di *screening* per la prevenzione di patologie e programmi di *welfare* aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e *well-being* del medesimo personale	• % dipendenti coinvolti • % di avanzamento delle iniziative strumentali	• 100% entro il 2024 • 100% entro il 2024	2020	• 100% • 80%	3 SALUTE E BENESSERE
	Monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, finalizzato alla valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, conformemente al D.Lgs. 101/2020	• % edifici di Poste Italiane monitorati	• 100% entro il 2024	2020	73%	
	Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Numero infortuni	• -190 eventi nell'area PCL entro il 2028	2023	*New*	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ
	Diminuire l'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Indice di frequenza infortuni	• -2% entro il 2028	2023	*New*	
	Aumentare la partecipazione di donne a percorsi di *coaching* e *mentoring* e a programmi di sviluppo della *leadership*	• % di partecipazione di donne ai percorsi di *coaching* e *mentoring* e a programmi di sviluppo della *leadership*	• +10% entro il 2024	2023	*New*	
	Garantire la partecipazione a programmi di ingaggio e *change management*	• N. di partecipanti ai programmi	• ca. 2.000 partecipazioni entro il 2024	2023	*New*	5 PARITÀ DI GENERE
	Ideazione e definizione di una campagna madre di riferimento valoriale e posizionamento con *focus* sulla centralità delle persone declinata successivamente nei diversi ambiti di servizio, di business e di sviluppo (es. Digital HR, Change Management, Performance Management, Talent Management)	• N. campagne di lancio/posizionamento con sviluppo *concept* ombrello e declinazione tramite multi soggetto in 5 filoni tematici • Piano editoriale e piano di comunicazione multicanale a supporto	• 5 campagne di comunicazione a supporto e pianificazione sui canali entro il 2024 • 1 Piano editoriale entro il 2024	2023	*New*	
	Informazione e sensibilizzazione sulle attività di cura e benessere. Seminari sulla prevenzione a cura degli specialisti del PCM	• N. seminari (organizzazione e gestione con relative campagne di comunicazione con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i dipendenti sull'importanza della prevenzione) • Piano editoriale *intranet* e app dedicato	• 7 seminari entro il 2024 • 1 Piano editoriale entro il 2024	2023	*New*	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA
	Miglioramento dell'*experience* digitale dei dipendenti su app/*intranet* NoidiPoste	• N. nuovi rilasci sui canali digitali di comunicazione interna (es. menu di navigazione app, evoluzione profilo personale, evoluzione degli strumenti di navigazione orizzontale, evoluzione della componente *social*) • *Rating* Google Play e app Store	• 5 nuovi rilasci entro il 2024 • *Rating* > 2 entro il 2024	2023	*New*	
	Potenziare le iniziative di *welfare* a favore dei *caregiver* aziendali a sostegno della cura e della conciliazione vita-lavoro per il miglioramento del loro benessere personale e familiare	• N. iniziative a sostegno dei *caregiver*	• 2 iniziative entro il 2025	2023	*New*	
	Favorire l'alleanza tra il mondo aziendale e scolastico con nuove opportunità di orientamento a favore delle giovani generazioni (figli dei dipendenti e studenti) anche attraverso il coinvolgimento attivo di professionisti aziendali	• N. edizioni	• 40 edizioni entro il 2025	2023	*New*	
	Realizzazione di una campagna formativa sul tema "prevenzione dei rischi per la salute" incentrata, nello specifico, sui rischi per l'apparato muscolo-scheletrico e con obiettivo il miglioramento continuo della sicurezza e dell'efficienza nello svolgimento delle attività	• N. edizioni	• 150 edizioni (max 20 partecipanti/edizione) entro il 2024	2023	*New*	
	Incentivare l'ascolto dei dipendenti attraverso *survey* continuative	• N. Survey	• 10 *survey* entro il 2024	2023	*New*	
	Valorizzare il contributo dei partecipanti alle iniziative formative attraverso l'introduzione di soluzioni digitali per la raccolta *feedback*	• % di *redemption* dei questionari qualità percepita dalle attività formative in aula	• 50% entro il 2025	2023	*New*	
	Abilitare le persone ad ampliare le proprie conoscenze e competenze per raggiungere gli obiettivi di *business* di periodo riferiti ai segmenti di mercato presidiati	• N. iniziative formative sull'evoluzione modello servizio reti di vendita • N. iniziative formative sull'Orientamento alla trasformazione del personale operante in ambito logistico • N. iniziative formative sull'evoluzione dei prodotti e dei Servizi (almeno un'iniziativa per comparto *Energy*, Telco, Finanziario/assicurativo, Logistico)	• 2 iniziative formative entro il 2024 • 1 iniziativa entro il 2024 • 4 iniziative entro il 2024	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Formazione e sviluppo del personale

Per Poste Italiane, il ruolo del capitale umano assume una rilevanza particolare, essendo un elemento distintivo ed essenziale per il conseguimento degli obiettivi aziendali e per la creazione di vantaggio competitivo. Proprio per tale ragione, il Gruppo si impegna attivamente a promuove ed investe in percorsi formativi, volti a preparare il personale ad affrontare con efficacia le sfide e le esigenze di un contesto aziendale in costante mutamento. In particolare, il ruolo della formazione all'interno dell'Azienda è un aspetto fondamentale per il processo di sviluppo continuo di competenze personali e professionali, mirate ad ogni persona appartenente al Gruppo. In quest'ottica Poste Italiane, attraverso l'adozione di *format* innovativi e strumenti di *knowledge sharing*, si impegna costantemente a migliorare la *learning experience* per permettere di semplificare l'accesso ai contenuti formativi e garantire la continuità di apprendimento.

L'Azienda, in accordo con i princìpi espressi nel Codice Etico, manifesta il suo impegno nel riconoscere e valorizzare il contributo individuale di ogni membro della popolazione aziendale, impegnandosi a garantire pari opportunità nei percorsi di carriera a tutti i dipendenti, senza fare distinzioni di alcun genere.

Il Gruppo considera la formazione una leva essenziale per il raggiungimento del vantaggio competitivo sul mercato, promuovendone costantemente la sua innovatività e continuità.

In linea con il Piano Strategico, le iniziative formative sono parte di un progetto ben più ampio, che, in conformità con i princìpi aziendali e le richieste del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel quinquennio 2020-2024. Per garantire un regolare ed efficace svolgimento delle attività di formazione, nel 2015 l'Azienda ha istituito la *Corporate University*, identificata come una funzione di Risorse Umane che, attraverso l'organizzazione in varie *Academy*, eroga formazione su diversi contenuti di *business*, a seconda delle competenze da sviluppare. La *Corporate University* si propone di definire e assicurare lo svolgimento del processo formativo nella sua interezza (incluso il *training* operativo). In particolare, la Procedura "Formazione e *Training* Operativo", rivolta a tutte le funzioni aziendali e a tutto il personale, descrive il modello operativo di formazione del Gruppo esplicitando i meccanismi di funzionamento e le responsabilità organizzative riguardanti le attività di formazione e di *training* operativo. Le linee guida della Procedura mirano a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, attraverso l'implementazione di misure organizzative e di controllo pertinenti, anche in ottemperanza al D.Lgs. 231/01.

Nel 2023 il piano di formazione, oltre alla forte focalizzazione sulle competenze di ruolo necessarie per supportare i nuovi modelli di business e nuovi modelli di servizio, è stato incentrato allo sviluppo delle competenze trasversali necessarie per operare in un contesto in continua trasformazione e per orientare i comportamenti verso la sostenibilità, l'innovazione ed il miglioramento continuo.

Nel 2023 la *learning experience* è migliorata attraverso l'introduzione di nuovi *format* innovativi, ma anche grazie al continuo aggiornamento della piattaforma *e-learning*, che consente un accesso semplificato a tutti i contenuti formativi, e all'adozione di strumenti di *digital learning* utilizzati per specifici obiettivi formativi.

Si mantiene difatti costante l'attenzione verso le tecnologie di *digital learning* per il miglioramento continuo dell'esperienza di apprendimento, come parte del processo di continua evoluzione che la *Corporate University* si impegna a perseguire in termini di contenuti, metodi didattici e strumenti con l'obiettivo di realizzare programmi di formazione continua e utilizzare metodologie innovative di apprendimento per sostenere e sviluppare le competenze delle persone. Nell'anno si segnala, in particolare, l'impegno verso il tema della accessibilità

e dell'inclusione. A tale scopo è stato messo a punto un format specifico *online* che comprende nuove funzionalità di navigazione e di interfaccia, per agevolare la fruizione dei corsi da parte di persone che potrebbero avere diversi gradi di limitazione della vista e dell'udito e ridotta mobilità.

6,5 mln

di **ore di formazione** nel 2023

Durante il 2023 sono state erogate complessivamente circa 6,5 milioni di ore di formazione. Per rispondere alle specifiche necessità formative dei diversi *business* del Gruppo, sono stati sviluppati percorsi formativi mirati, dedicati a *target* specifici (ad es. sportellisti, portalettere, addetti assistenza clienti, venditori) al fine di fornire, consolidare e sviluppare per competenze tecniche e specialistiche proprie di ciascun ruolo. Sono stati erogati anche percorsi formativi trasversali su temi incentrati sull'adozione di strumenti e modelli culturali rivolti a tutti i dipendenti dell'Azienda, senza distinzione di ruolo specifico. Infine, attraverso percorsi formativi individuali, dedicati in particolare a risorse in sviluppo, sono state rafforzate le competenze utili per ruoli di maggiore complessità, come la gestione dei rapporti con la clientela, promuovendo l'adozione di pratiche di *marketing* e di vendita responsabile al fine di prevenire eventuali trattamenti irrispettosi o discriminatori nei confronti della clientela.

Campus Italia con le Università

Poste Italiane per la valorizzazione delle proprie persone

Nel 2023, Poste Italiane ha avviato la realizzazione del progetto "Campus Italia", iniziativa nata dall'alleanza con le maggiori Università del Paese e destinata a dar vita ai primi cinque centri di sviluppo e formazione per i dipendenti del Gruppo. L'Azienda ha stretto circa 50 accordi con le migliori Università italiane e con i migliori enti di formazione, con l'obiettivo di sviluppare al massimo tali collaborazioni per la realizzazione di spazi tecnologici e formativi avanzati dedicati alla formazione.

I nuovi centri per la formazione sono previsti nelle città Milano, Venezia, Bologna, Roma, Napoli e Palermo, così da poter valorizzare le persone di Poste Italiane su tutto il territorio nazionale.

"Campus Italia" vuole rappresentare un progetto di eccellenza, grazie al quale i dipendenti del Gruppo avranno l'opportunità di sviluppare nuove competenze e ottenere certificazioni. Consapevole che la valorizzazione delle persone rappresenta uno dei pilastri strategici di Poste Italiane, il progetto contribuirà a rendere l'Azienda ancora più attrattiva sul mercato del lavoro.

Grazie al coinvolgimento di varie funzioni organizzative, la *Corporate University* svolge un ruolo centrale nel processo formativo e assicura il governo dell'intero processo di formazione stesso. Questa è strutturata in cinque *Academy*, ciascuna dedicata al presidio di specifiche competenze. Tre *Academy* sono focalizzate su ambiti di *business* verticali: l'*Academy* Finanziaria Commerciale e Supporto Clienti presidia lo sviluppo delle competenze finanziarie e assicurative delle reti dei consulenti finanziari e dei venditori sulla base della normativa di settore (ESMA/IVASS), nonché le capacità di relazione con il cliente; l'*Academy* Postale, Logistica e ICT presidia lo sviluppo delle competenze della rete di recapito e di logistica, oltre a quelle della famiglia professionale ICT; l'*Academy Corporate* e *Faculty*, invece, è dedicata allo sviluppo delle competenze legate alle professionalità delle funzioni *corporate*, oltre a gestire i docenti interni di Poste Italiane assicurandone la formazione e la certificazione delle competenze. In ambito *Faculty*, continua l'impegno per lo sviluppo e il mantenimento delle competenze dei docenti interni, figura preziosa che mette a disposizione il proprio *know-how* ed esperienza dedicandosi ai percorsi di sviluppo delle competenze tecnico-specialistiche o operative. Prosegue, inoltre, il percorso formativo della Scuola dei *Coach* di Poste Italiane volto ad arricchire le loro conoscenze metodologiche e accrescere la consapevolezza del ruolo, attraverso incontri di supervisione individuali con *coach* certificati. I *coach* sono stati impegnati in percorsi di *coaching* rivolti a risorse ad alto potenziale e al personale di rientro in servizio dopo lunga assenza.

Le altre due *Academy*, invece, sono focalizzate su competenze core trasversali. Nello specifico, l'*Academy* Manageriale presidia lo sviluppo delle competenze manageriali per i ruoli chiave, per i *professional* e i talenti che ricopriranno ruoli a maggiore complessità, mentre

la *Digital Academy* e Innovation assicura la progettazione e lo sviluppo dei corsi *online* e la reingegnerizzazione dei processi e degli strumenti di apprendimento. Infine, una funzione di Pianificazione e *Governance* che si occupa del consolidamento del piano di formazione e del monitoraggio e controllo periodico degli avanzamenti. Inoltre, con l'obiettivo di valorizzare le sinergie di strumenti, metodologie e competenze, a partire da maggio 2022 è confluita nella *Corporate University* l'iniziativa *Education*, che ha l'obiettivo di promuovere campagne, iniziative e occasioni di confronto volte a incentivare il dialogo con i cittadini su tematiche a valenza sociale e inclusiva.

Il processo di formazione ha inizio con la redazione del Piano di Formazione annuale, che tiene conto dei bisogni formativi identificati dalle diverse linee aziendali in linea con gli obiettivi del Piano Strategico. L'ascolto e la raccolta dei fabbisogni formativi rappresentano, infatti, il primo passo per la creazione di percorsi e la progettazione di interventi finalizzati all'aggiornamento, all'abilitazione al ruolo e al consolidamento delle competenze per l'intera popolazione aziendale, dalle risorse neo inserite ai *manager*. In aggiunta, sono coinvolte anche le funzioni *HR Business Partner* attraverso le figure dei referenti di formazione e le risorse operanti nei servizi trasversali nella macroarea Risorse Umane.

Per valutare il raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti, il Gruppo ha implementato un sistema di monitoraggio e controllo condiviso periodicamente con le linee di *business,* che comprende:

- un sistema di KPI generale monitorato mensilmente attraverso la verifica di:
  - ore di formazione erogate (per funzioni/ambito);
  - percentuale di *coverage*;
  - valore della qualità percepita;
  - avanzamento costi esterni;
  - avanzamento recupero da Fondi.
- un sistema di controllo specifico per le singole iniziative formative che valuta:
  - l'efficacia, ovvero la capacità di raggiungere gli obiettivi formativi del singolo corso attraverso il tasso di superamento del test di fine corso;
  - tasso di partecipazione.
- specificatamente per la formazione di *compliance* sono previsti dei sistemi di rendicontazione e monitoraggio periodici aggiuntivi per le funzioni di controllo. In particolare, sull'avanzamento del piano di formazione in termini di ore, partecipazioni, dorsali di intervento e *trend*, l'Azienda ha previsto monitoraggi di fruizione per specifiche campagne formative in erogazione.

Inoltre, l'Azienda ha pianificato *audit* periodici condotti da funzioni di controllo interne/esterne (*audit* interni/enti certificatori/autorità di vigilanza) che valutano il modello adottato.

Per supportare il sistema di monitoraggio, Poste Italiane si avvale di una serie di strumenti aggiuntivi come *survey* o *focus group* al fine di migliorare la progettazione dell'iniziativa e valutare l'efficacia dei partecipanti. L'Azienda presta particolare attenzione al ruolo dei mezzi di comunicazione, quali il sito *internet* aziendale, Poste News, interviste al TG Poste, per sensibilizzare i potenziali dipendenti sull'importanza dei corsi di formazione offerti. Infine, attraverso *partnership*s pluriennali con le più rilevanti *Business School* e con i fornitori principali, il Gruppo ha messo a disposizione contenuti formativi sempre aggiornati che ottimizzano i tempi del processo di acquisto.

100%

di **dipendenti coperti** dalle pratiche di ***People Analytics***

Per il miglioramento dei sistemi, dei processi e delle strategie, Poste Italiane si orienta verso il conseguimento del successo aziendale sostenibile, utilizzando pratiche di *People Analytics*, conosciute anche come *HR Talent* o *workforce analytics*, ovvero la pratica di raccolta e analisi dei dati organizzativi delle risorse umane attraverso l'applicazione di statistiche e altre tecniche dati. In particolare, il Gruppo nel 2023 ha utilizzato le pratiche di *People Analytics* per i seguenti scopi:

- pianificazione strategica della forza lavoro attraverso la raccolta delle esigenze delle varie linee di *business* coniugate alle leve gestionali agibili (assunzioni da mercato, trasformazioni da *part-time* a *full-time*, flussi di mobilità ecc.) con l'obiettivo di definire le cornici di organico di medio periodo coerentemente alle richieste. Il Gruppo anticipa e guida le dinamiche

di organico attraverso strumenti di *People Analytics*, considerando in particolare l'utilizzo dell'esodo incentivato come leva a basso impatto sociale per il controllo delle eccedenze e per l'indirizzo dei *trend* prospettici di impiego delle risorse. *People Analytics* fornisce la possibilità di analizzare l'impatto dei progetti di *business* e di identificare e gestire le eccedenze tramite "WebPers Pensionamento". Tale sistema permette di individuare i dipendenti esodabili e di gestire *end to end* il relativo processo di esodo, direttamente attraverso la politica espulsiva indirizzata agli ambiti organizzativi in eccedenza, creando al contempo in maniera indiretta spazi di reimpiego in ambiti organizzativi differenti, anche in base alle esigenze delle varie linee di *business* (es. sportelleria, *insourcing*, ecc.). Grazie all'utilizzo di questo strumento, il Gruppo ha gestito anticipatamente ed efficacemente la riorganizzazione aziendale ed è riuscito a guidare le dinamiche gestionali per il raggiungimento degli obiettivi di *business*;

- promuovere da parte della *Corporate University* un'offerta formativa diversificata anche attraverso l'analisi di una serie di dati (anagrafici, organizzativi, di formazione assegnata, fruita, completata e superata) al fine di definire, avviare e monitorare i percorsi formativi per lo sviluppo delle competenze di base (in ambito normativo e generale), di ruolo (competenze tecnico specialistiche in ambito di *compliance* bancaria, assicurativa, logistico-postale, commerciale e corporate), destinati a specifici segmenti di popolazione o anche a singoli individui, da risorse neo inserite ai *manager*. Tutti i dati risiedono in una piattaforma LMS e consentono di analizzare costantemente l'andamento della formazione in termini di volumi e popolazione impattata, fenomeni distinti per funzione e per altre dimensioni di analisi;
- *recruiting* e assunzioni (es. valutazione dei canali di *recruiting*, *screening* dei candidati, valutazione della domanda/offerta di talenti) i cui dati fanno riferimento alle candidature esterne e sono gestiti da numerosi sistemi, in particolare HCM Oracle che viene utilizzata per la raccolta delle informazioni necessarie all'avvio del processo di selezione dei candidati;
- *competitive Intelligence*: tramite il Centro Studi HR, che, nell'ambito della funzione Risorse Umane e Organizzazione, ha l'obiettivo di favorire l'allineamento della famiglia professionale ai *trend* e alle *best practice* del mercato relativamente ai processi principali che hanno un impatto sulle strategie delle risorse umane, attraverso lo studio, la condivisione e la socializzazione di esperienze e approcci nuovi. A titolo esemplificativo, è stato realizzato lo SpazioRUO, piattaforma *online*, per mettere a disposizione di tutte le persone della funzione gli strumenti di lavoro e presentare contenuti organizzati e soluzioni innovative del mondo HR, con un approccio multidisciplinare e *user friendly*, finalizzato alla contaminazione dei saperi e all'emersione di pratiche da innestare nelle strategie funzionali; inoltre, vengono proposti contributi dalle diverse funzioni per la messa a fattor comune delle conoscenze e per l'agevolazione delle sinergie realizzative rispetto agli obiettivi aziendali, anche al fine di realizzare un'integrazione nei piani di *people strategy*;
- analisi della rete organizzativa attraverso la comprensione dei flussi di informazioni, delle reti di collaborazione e degli scambi informali tra i vari soggetti, per offrire un supporto al *reingeneering* dei processi organizzativi tramite l'analisi delle dinamiche relazionali principali. L'analisi della rete organizzativa avviene anche attraverso la metodologia di *Organisational Network Analysis*, che permette di rappresentare graficamente le reti di interazione tra le persone appartenenti alla realtà aziendale. Questa metodologia sviluppa modelli statistici e grafici (mappe) consentendo di studiare l'emersione delle reti informali presenti nell'organizzazione, abilitando contestualmente il ridisegno/riassetto della modellizzazione degli assetti organizzativi formalizzati;
- Inoltre, sempre nell'ambito delle pratiche di *People Analytics* la funzione Sviluppo utilizza una vasta gamma di dati aggiuntivi, tra cui informazioni anagrafiche, organizzative, di *performance* e di potenziale, per definire, monitorare e avviare percorsi di sviluppo e di valorizzazione delle risorse umane in linea con gli obiettivi di *business*. L'integrazione e l'analisi di tali dati consentono di identificare chiaramente i dipendenti con capacità e *performance* distintive, che possono essere presi in considerazione per il possibile accesso a programmi di valutazione per il potenziale o per la possibile attivazione di percorsi verso ruoli specifici. È stata, altresì, predisposta nell'ambito delle azioni di *HR Digital*, un'area della *intranet* denominata "Servizi per la Persona" nella quale trovare tutti i Servizi offerti dall'Azienda. L'obiettivo è quello di far evolvere il modello di relazione tra gli *Employee* e le Risorse Umane secondo criteri di usabilità, semplicità, trasparenza e personalizzazione.

3,110 mln

di **ore di formazione** di ***compliance***

Con lo stesso obiettivo è stata poi realizzata una piattaforma di *Onboarding* e *Pre-Onboarding* che accompagna l'ingresso di nuovi colleghi in Poste Italiane, abilitando una maggiore efficacia dell'*employee experience* e contestualmente una maggiore efficienza delle operazioni interne connesse all'inserimento di personale. Nell'ambito del proprio modello formativo, il Gruppo dedica sempre estrema attenzione alla formazione normativa obbligatoria che comprende tematiche traversali rivolte a tutta la popolazione aziendale (Sicurezza sul Lavoro, D.Lgs. 231/01, GDPR, Sistema Integrato per la Qualità e Prevenzione della Corruzione, ecc.) e quella di ruolo indirizzata a specifiche figure professionali (es. formazione ESMA/IVASS e Sicurezza Aerea).

La formazione in materia di *compliance*

D.Lgs. 231/2001

È proseguita nel 2023 l'erogazione del corso *online* "Il Decreto 231 nell'etica di impresa", che descrive, attraverso le vicende dei suoi protagonisti, i contenuti generali del D.Lgs. 231/2001 e gli strumenti adottati da Poste Italiane per conformarsi ai princìpi e alle disposizioni previste dal Decreto stesso. Il corso rientra nell'ambito della formazione obbligatoria ed è pertanto destinato a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane. L'iniziativa formativa tratta temi generali del Decreto 231 che sono di interesse anche per le Società controllate; tuttavia, resta responsabilità di ciascuna Controllata valutare eventuali ulteriori esigenze formative su tale materia, considerando le specifiche attività svolte dal proprio personale dipendente e le peculiarità operative e organizzative della Società stessa. Inoltre, per quanto riguarda le iniziative di formazione rivolte alle figure manageriali del Gruppo Poste Italiane, sono stati realizzati eventi formativi specifici sui temi D.Lgs. 231/01 "Le tipologie dei reati di corruzione" e "La tutela del mercato e i reati societari".

"Il GDPR General Data Protection Regulation"

Dal 2019 il Gruppo eroga il corso *online* "Il GDPR - *General Data Protection Regulation*", che fornisce una panoramica sulle novità introdotte e sugli adempimenti stabiliti dal *General Data Protection Regulation* EU 2016/679, focalizzandosi sul principio di responsabilizzazione e sulle misure di sicurezza che il titolare e il responsabile del trattamento devono adottare per garantire la protezione dei dati personali. Alla fine del corso vengono illustrate le autorità di controllo, i mezzi di ricorso e le sanzioni previste in caso di violazione del Regolamento. L'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane, in quanto parte del programma di formazione obbligatoria. Inoltre, per le risorse che ricoprono il ruolo di Delegato al trattamento dei dati, di Compilatore a supporto del delegato e dei propri collaboratori coinvolti nell'attività di tenuta del registro dei trattamenti, l'Azienda ha organizzato *workshop* formativi sul tema "Trattamento Dati" erogati in modalità *webinar* che offrono una panoramica sugli aspetti organizzativi e normativi del GDPR, focalizzandosi in particolare sulla gestione del trattamento dei dati, e hanno l'obiettivo di rafforzare l'*accountability* e le conoscenze specifiche in materia di trattamento dei dati personali. Già a partire da marzo 2022 è in erogazione il corso *online* "La tutela della *Privacy* in Ufficio Postale", destinato a tutto il personale applicato presso gli Uffici Postali.

Sicurezza informatica

In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha continuato l'erogazione del corso *online* "Sicurezza informatica" che illustra il tema della sicurezza informatica, evidenziando la sua importanza relativamente ai numerosi aspetti della vita professionale su cui può avere impatto. L'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane. Per quanto riguarda la formazione tecnico specialistica dedicata alle risorse che operano in ambito Sicurezza Informatica, nel 2023 è stato erogato un piano formativo sulle Metodologie IT e *Best Practice* IT. Nel corso del 2023 è stato anche avviato il nuovo corso *online* "*Fraud management*", corso indirizzato progressivamente a tutta la popolazione del Gruppo e per cui è stato utilizzato il primo *format* di formazione accessibile.

Compliance Integrata e Antitrust

A partire da maggio 2021 Poste Italiane eroga il *webinar* formativo intitolato "Nuovi Programmi di Compliance del Gruppo - *Compliance* Integrata e *Compliance Antitrust*" rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, l'Azienda ha avviato l'erogazione del corso online "*Compliance* Integrata di Gruppo" che promuove la conoscenza dei princìpi guida del "Programma di *Compliance* Integrata" adottato da Poste Italiane.

Il corso presenta i principali strumenti normativi aziendali tramite l'analisi delle linee guida di riferimento e contribuisce a promuovere e diffondere una cultura aziendale consapevole e attenta al tema della *compliance*, che rappresenta un obiettivo strategico e un valore fondamentale per l'Azienda. L'iniziativa formativa è destinata alle risorse che operano nelle funzioni di *staff* centrali e territoriali del Gruppo. L'offerta formativa prevede inoltre l'erogazione per lo stesso *target* di un ulteriore corso *online* denominato "*Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore".

Anticorruzione

Nel 2023 è stato dato avvio alla nuova versione del corso *online* "Il Sistema di Gestione Integrato: le Regole del Gioco", attività formativa in materia di anticorruzione che, in continuità con le precedenti edizioni, è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane e descrive il sistema di Gestione integrato Qualità e Anticorruzione di cui Poste Italiane si è dotata, soffermandosi su quanto prevede la normativa di riferimento in materia e focalizzando l'attenzione, attraverso la descrizione e l'analisi di casi concreti, sulle buone prassi da seguire per garantire la qualità e prevenire la corruzione.

Antiriciclaggio e antiterrorismo

Nell'anno 2023, in coerenza con le normative del settore finanziario e assicurativo, sono stati erogati i consueti programmi formativi di inserimento e aggiornamento ESMA/IVASS, con particolare *focus* sui temi di Antiriciclaggio, polizze *Credit Protection Insurance*, previdenza complementare ed Etica. Per la funzione Antiriciclaggio di Gruppo è stato erogato un percorso professionalizzante con l'obiettivo di approfondire ulteriormente le conoscenze dei pillar della regolamentazione in ambito AML.

Sostenibilità e _policy_ aziendali

In tale ambito nel 2023 il Gruppo ha proseguito con l'erogazione di due corsi in continuità con gli anni precedenti:

"Impresa e Tutela dei Diritti Umani", programma formativo *online* aperto a tutti i dipendenti e con lo scopo di promuovere la conoscenza e diffusione dei princìpi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite. I contenuti del corso sono realizzati e certificati da SIOI (Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale), fruibili tramite modalità di *digital learning*.

"Gestione Documentale", corso destinato a tutto il personale della Sede Centrale di Poste Italiane, fino ai terzi livelli organizzativi, che descrive la procedura "Gestione documenti", imprescindibile per far sì che il Sistema Normativo Aziendale di Poste Italiane raggiunga gli obiettivi che si propone. Il Sistema Normativo disciplina sia i princìpi di riferimento, l'architettura e il ciclo di vita dei documenti normativi, sia, i ruoli e le responsabilità dei diversi attori coinvolti nel processo di gestione dei documenti. È dunque fondamentale che questi attori, per la redazione o l'aggiornamento dei documenti aziendali, conoscano e applichino le regole definite dalla Procedura "Gestione documenti".

Sicurezza nei trasporti e merci pericolose

Il Gruppo ha organizzato percorsi Formativi di "Sicurezza Aerea" rivolti alle risorse coinvolte nel garantire - per la spedizione aerea - l'effettuazione di controlli di sicurezza sulle merci o sulla posta secondo quanto previsto dalla normativa ed in raccordo con l'ENAC. In particolare, sono composti da una "Formazione Iniziale" e da una "Formazione di Aggiornamento Periodico" distinte in base alle attività/ruolo svolto.

In aggiunta, al fine di garantire la sicurezza dei dipendenti adibiti alla guida dei mezzi pesanti, il Gruppo ha organizzato per questi ultimi l'attività formativa Formazione "CQC - Carte Qualificazione Conducente". Anche in questo caso il corso si compone di una "Formazione Iniziale" (rilascio CQC) e di una successiva di "Aggiornamento Periodico".

Infine, nell'ottica di assicurare la *compliance* normativa dei servizi erogati da Poste Italiane relativamente al trasporto di merci pericolose, l'Azienda ha erogato corsi relativi alle "Merci pericolose". La formazione organizzata è distinta a seconda della modalità di trasporto. Per il trasporto via aerea è stato erogato il corso "*Dangerous Goods Regulation*", un'attività di formazione specifica per supportare le risorse nella corretta gestione delle merci pericolose. Relativamente al trasporto su strada, invece, è stato organizzato il corso "ADR: Accordo europeo relativo al trasporto internazionale su strada delle merci pericolose".

Sistema di gestione integrato

Nel corso del 2023 è stato erogato a tutto il personale del Gruppo il corso online "Il Sistema di Gestione Integrato le Regole del Gioco", che fornisce una panoramica sul Sistema di Gestione Integrato del Gruppo Poste Italiane e si focalizza sull'applicazione delle regole fondamentali per migliorare la qualità dei suoi servizi e prevenire la corruzione, promuovendo una maggiore consapevolezza e migliorando le competenze e la qualità del lavoro per raggiungere gli obiettivi aziendali. Si evidenzia, inoltre, l'avvio a febbraio 2023 del corso *online* "Come prepararsi al meglio per un *Audit* sui Sistemi di Gestione". Il corso illustra le finalità di un *Audit* sui Sistemi di Gestione aziendale e fornisce indicazioni su come svolgere questo importante momento di verifica.

Business continuity management

A novembre 2023 è stato erogato in modalità *webinar* il corso "BIA per la Continuità Operativa ruoli, responsabilità e *workflow* su GRC Archer". Il corso, dedicato a circa 140 risorse operanti in diverse funzioni aziendali, ha avuto lo scopo di illustrare la nuova metodologia di *Business Impact Analysis* per la continuità operativa implementata sui processi aziendali secondo la nuova metodologia derivante dal Modello CM/BCM/IM di Gruppo.

Il Gruppo ha implementato programmi formativi mirati per la classe manageriale. In particolare, sono stati realizzati cicli di *webinar* per potenziare le capacità manageriali nel contesto delle linee guida del Piano Industriale di Poste Italiane e di confronto con le pratiche migliori di realtà eccellenti a livello nazionale e internazionale. Sono stati sviluppati percorsi istituzionali per i nuovi dirigenti al fine di accompagnarli nel nuovo ruolo e al fine di favorire lo sviluppo interfunzionale delle competenze e promuovere uno scambio di valore personale e professionale. Anche quest'anno i *manager* sono stati coinvolti in iniziative riguardanti la D&I, come laboratori incentrati sulle tematiche di Genere, Generazioni, Vulnerabilità e Cultura dell'inclusività, mirati a sviluppare una cultura comune e promuovere l'inclusione a tutti i livelli dell'organizzazione. È stato inoltre organizzato un *webinar* sul tema LGBTQ+ per sensibilizzare sull'inclusione lavorativa e aumentare la consapevolezza riguardo all'orientamento affettivo e all'identità di genere.

Inoltre, tra le attività volte allo sviluppo delle competenze manageriali legate alle *Business Unit* in Posta, Comunicazione e Logistica (PCL) continua la formazione sulla metodologia *Lean* (*Lean Academy*), mentre in Mercato Privati sono stati sviluppati percorsi dedicati ai Responsabili Commerciali e Responsabili di Gestione Operativa per potenziare il loro ruolo a seguito della revisione del modello organizzativo territoriale. I vertici di MIPA e DTO sono stati coinvolti in attività esperienziali al fine di rafforzare le strategie di collaborazione, integrazione e condivisione nella squadra manageriale. Infine, per la funzione BancoPosta, è stato realizzato un percorso formativo per i *manager* basato sul modello della *Crafting Leadership*, mirante ad accrescere la consapevolezza dei *leader* sul proprio ruolo attivo nel promuovere lo sviluppo delle persone e dell'organizzazione.

Infine, il Gruppo ha realizzato interventi formativi innovativi ed immersivi destinati ai responsabili e alle risorse ad alto potenziale, al fine di diffondere la cultura della *leadership* e migliorare le capacità di gestione della *complessità, decision making* e *problem solving*.

Di particolare rilevanza l'iniziativa di formazione "*Study Tour*" che ha come obiettivo quello di creare momenti di contaminazione con realtà aziendali italiane che rappresentano un'eccellenza in diversi settori merceologici, dalla cui storia raccogliere spunti e con cui confrontarsi sulle *best practice*. Gli "*Study Tour*" costituiscono occasioni di apprendimento attive, partecipative e ricche di stimoli cognitivi ed emotivi durante i quali le persone coinvolte hanno modo di confrontarsi con colleghi e *manager* delle aziende ospitanti, riflettere e sviluppare competenze strategiche per il proprio lavoro. Accompagnate da professionisti come facilitatori e docenti, in queste iniziative di formazione, i partecipanti hanno l'opportunità di acquisire una maggiore consapevolezza dei fattori distintivi dei mercati e fare utili comparazioni con la propria realtà.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza Pacchi e Distribuzione

Le iniziative di formazione si focalizzano non solo sull'aggiornamento delle competenze e sulla verifica delle conformità alle normative IVASS e ESMA, ma anche sullo sviluppo delle competenze digitali, dell'innovazione e della gestione del cambiamento e della complessità. Il Gruppo ha investito in importanti progetti formativi, coinvolgendo le strutture commerciali di Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. Nell'anno 2023, in linea con le normative del settore finanziario e assicurativo, sono stati implementati i consueti programmi formativi di inserimento e aggiornamento conformi alle disposizioni ESMA/IVASS per il personale commerciale, dell'Assistenza Clienti e per i *trainer* interni della funzione BP-Supporto Prodotti Canali. È stata condotta la mappatura delle esigenze di sviluppo e formazione (*assessment* annuale) sia per l'ambito finanziario sia per l'ambito assicurativo con particolare *focus* sui temi di Antiriciclaggio, polizze *Credit Protection Insurance*, previdenza complementare ed Etica. A dicembre si sono conclusi i test ESMA valevoli per il mantenimento della certificazione del servizio di consulenza in materia di investimenti ISO 22222 della rete commerciale di MP. Nel 2023 è stata avviata anche l'erogazione delle attività formative in ambito Risparmio Postale comprese negli impegni relativi all'accordo di distribuzione con Cassa Depositi e Prestiti. A sostegno del Progetto Polis, è stata erogata la formazione del personale di Mercato Privati progressivamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione verso i cittadini: certificati INPS e volontaria giurisdizione per il Ministero della Giustizia. Inoltre, è stata dedicata a tutta la popolazione aziendale una specifica iniziativa di conoscenza di base di obiettivi e caratteristiche Polis. Nel settore delle *Customer Operations*, in particolare in ambito Assistenza Clienti, sono state avviate iniziative formative dedicate a specifici target quali i *Tutor* Formatori, i *Tutor* Operativi e gli Operatori dei Servizi Finanziari focalizzate sull'evoluzione del modello di assistenza verso una maggiore proposizione commerciale e una *customer experience* integrata e omnicanale. Si segnala, inoltre l'avvio di un progetto formativo specifico sui temi dell'Intelligenza Artificiale e del *Design* Conversazionale dedicato alle risorse che operano nella struttura Modelli di Assistenza Clienti. In ambito Postale e Logistico, sono state realizzate, in continuità con lo scorso anno, iniziative formative volte a favorire l'orientamento alla trasformazione attraverso la diffusione della metodologia *Lean* come modello culturale e di approccio al lavoro, nonché progetti specifici che riguardano i portalettere e le altre figure professionali, rafforzando in questo modo anche l'efficacia gestionale ed operativa. In particolare, sono stati realizzati percorsi formativi rivolti ai responsabili Qualità e agli Specialisti Sicurezza, con l'obiettivo di potenziare l'integrazione, la proattività e le relazioni interfunzionali. Ad ulteriore sostegno delle competenze tecnico specialistiche e in ottica di miglioramento continuo, sono state realizzate iniziative formative sulla metodologia *Methods-Time Measurement* (MTM). In ambito *Information & Communication Technology* (ICT) sono state realizzate molteplici attività formative, per lo sviluppo, il rafforzamento e l'aggiornamento delle competenze specialistiche IT. Dato il contesto altamente specialistico e vasto dell'*Information Technology*, l'acquisizione di un Catalogo ICT di oltre 4.800 corsi ha consentito di coprire le macroaree tematiche di interesse, supportando la formazione di strutture specificamente qualificate.

Per le Società del Gruppo, si evidenziano le iniziative formative messe in campo da SDA per il perseguimento di innovazione ed ottimizzazione per affrontare le sfide future relative ai nuovi *business* e le attività formative realizzate da Poste Air Cargo per il mantenimento e lo sviluppo delle conoscenze specifiche del personale navigante e manutentore. Con riferimento a Nexive si evidenziano le iniziative sulla cultura della Qualità finalizzate ad accrescere la consapevolezza dell'importanza del valore per il cliente all'interno del modello di Qualità del Gruppo. In Postel è stato realizzato, con l'obiettivo di accompagnare la fase di trasformazione del modello di *business* della Società, un percorso formativo sulle competenze di *Digital Marketing*, finalizzato a supportare il rafforzamento e l'evoluzione delle competenze della famiglia professionale alla luce delle trasformazioni del contesto, del mercato e dell'offerta (digitale e servizi innovativi). In MLK Deliveries S.p.A., infine, è stata completata la fruizione dei corsi a carattere normativo obbligatorio finalizzati a garantire la compliance dei processi e delle attività aziendali.

In ambito *Corporate*, per la funzione Immobiliare si sono realizzati piani formativi dedicati sia all'ambito energetico che alla conformità legislativa di sito in materia ambientale e di sicurezza. Inoltre, nell'ultimo trimestre è stata avviata una mappatura delle conoscenze in ambito B.I.M. (*Building Information Modeling*) al fine di customizzare i percorsi formativi progettati alle specifiche esigenze e peculiarità delle risorse coinvolte. In ambito Tutela Aziendale le iniziative formative sulla Sicurezza Fisica hanno coinvolto *target* specifici su temi di sicurezza attiva quali le *best practice* inerenti la progettazione degli impianti di videosorveglianza e i sistemi di antirapina ed antintrusione e di sicurezza passiva come *standard* di riferimento e progettazione di un sistema integrato e di resistenza all'effrazione. Si segnala, inoltre, la formazione erogata sui temi di *Security Management*, in conformità alle normative nazionali ed allo *standard* internazionale, con l'avvio di iniziative formative sulla gestione dell'emergenza in caso di eventi avversi durante la trasferta (*Travel risk management*) e sulla gestione della *security* in occasione di grandi eventi. In ambito normativo/contrattualistico nell'anno sono stati realizzati percorsi formativi dedicati agli impatti della riforma Cartabia sul processo civile e penale e al nuovo Codice dei Contratti Pubblici. Per la funzione Comunicazione è proseguito il percorso formativo, finalizzato ad un *upskilling* delle competenze, costituito da corsi sull'evoluzione dei *social media*, *mobile* e *digital journalism*, tecniche di scrittura efficace e di data *storytelling*. Infine, per la funzione Risorse Umane è stata avviato un ciclo di incontri su temi ispirazionali che hanno visto coinvolti personaggi del mondo accademico e testimonial di aziende esterne. Sono stati inoltre realizzati incontri di aggiornamento sui principali processi interni HR quali ad esempio il *people* e il *performance management*. In ambito Amministrazione, Finanza e Controllo sono stati organizzati corsi specialistici, a docenza interna, in materia fiscale (Atti transattivi e trattamento fiscale degli accordi quadro e dei buoni di consegna). È continuata inoltre l'attività di formazione, a vari livelli, su un'ampia gamma di norme ISO (D&I, gestione e prevenzione della corruzione, continuità operativa, qualità, prevenzione degli incidenti informatici, *privacy*, ecc.).

Servizi finanziari

In BancoPosta è stata realizzata un'iniziativa formativa sulla Tutela del Consumatore per approfondire la conoscenza sulla materia trasversalmente alla funzione (es.: *Marketing*, Supporto Prodotti Canali e *Compliance*) e interventi di formazione specialistica per la funzione Compliance sulla *Data Literacy* e sui Rischi dell'intermediazione finanziaria. Al fine di offrire alle persone di BancoPosta le stesse opportunità formative del settore di riferimento è stato stipulato un accordo con ABI per la partecipazione dei professionisti ai corsi di formazione organizzati dall'Associazione. Per supportare le evoluzioni del *business* è stata realizzata una raccolta di proposte formative sincrone realizzate da principali istituzioni di mercato sui temi di evoluzione del settore (Osservatorio "*Innovation in Financial Services*").

In BancoPosta Fondi SGR prosegue l'offerta di corsi a carattere normativo specifici per il settore di riferimento (es. percorso "*Knowledge and Competence*", Privacy, Antiriciclaggio, *Business Continuity* e *Management* ecc.). Per quanto riguarda la formazione tecnico-specialistica, l'attenzione è stata rivolta al rafforzamento delle competenze specifiche di *industry*. In tale contesto è stata proposta l'attività formativa "Derivati *money market*" che analizza i profili di rendimento e rischio di un portafoglio obbligazionario e illustra come utilizzare gli strumenti che permettono il controllo del rischio di tasso di interesse e della volatilità. Sono state inoltre promosse iniziative per approfondire le competenze necessarie per l'attività della società, con particolare attenzione alla "finanza sostenibile", considerando la posizione di BancoPosta Fondi SGR come uno dei principali attori all'interno del Gruppo Poste Italiane in questo ambito.

Servizi assicurativi

L'obiettivo della formazione per il Gruppo PosteVita (PosteVita, PosteAssicura) è stato quello di aggiornare le competenze delle diverse figure professionali. In particolare, l'aggiornamento delle competenze ha riguardato tematiche di adeguamento normativo e di compliance specifiche del settore assicurativo (normativa IVASS, D.Lgs.231/01, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, Qualità e Anticorruzione, GDPR *Privacy*, Sicurezza Informatica, *Fraud Management*, Sicurezza sul Lavoro, Sostenibilità e *Policy* aziendali, ISO 9001 e 37001, Data Quality, Piano di Continuità Operativa, Sistema normativo aziendale, *Privacy*-Registro trattamenti). Inoltre, le attività formative sono state indirizzate allo sviluppo delle conoscenze specialistiche dell'attività della compagnia, quali tematiche attuariali, gestione del rischio e dei sinistri, aggiornamenti normativi relativi alla progettazione dei prodotti assicurativi e fattori di sostenibilità nel settore assicurativo. Sono stati offerti corsi su aspetti informatici quali l'uso dei *software* finanziari Bloomberg per supportare le attività di gestione degli investimenti e la *asset allocation*, oltre a formazione su innovazione, *digital transformation* e *blockchain*. Inoltre, sono stati erogati corsi di aggiornamento su tematiche *Finance* come bilancio e fiscalità in ambito assicurativo. Infine, in NET Insurance, al fine di supportare il piano strategico aziendale, nel 2023 sono state affrontate le principali tematiche normative, sia generali che specifiche del settore assicurativo, erogati corsi di formazione tecnico-specialistica (Formazione tecnica danni, *Finance*, *Innovation*, ESG, *Training* SQL, Agile, ITIL, ecc.), nonché offerti percorsi di Sviluppo, *Welfare* e Pari Opportunità e competenze trasversali.

Pagamenti e Mobile

Continuano i percorsi formativi dedicati a Postepay indirizzati sull'approfondimento di temi trasversali, con *focus* su quelli digitali, finanziari e di efficacia professionale. Il Gruppo ha promosso il rafforzamento delle competenze in ambito bancario, di *service design* e ICT. In PostePay è stata realizzata un'iniziativa formativa sulla Tutela del Consumatore per approfondire la conoscenza sulla materia trasversalmente alla funzione. È inoltre proseguita la formazione su un *target* specifico sui temi della Trasparenza Bancaria, e, al fine di una proposta formativa completa in ambito *compliance*, sono stati realizzati alcuni eventi del *Digital Compliance*. Per favorire lo sviluppo manageriale e l'acquisizione di competenze chiave per l'Azienda, sono stati erogati diversi *Executive Lab* e mini-*master* in collaborazione con le principali *Business School* nazionali e internazionali. Infine, i programmi di alta formazione sono proseguiti con Master diversificati sui temi del Diritto della concorrenza e dell'innovazione, sul *Data Science and Quantitative Finance*, sul *Marketing & Sales* e *Flex* ESG e Sviluppo Sostenibile.

Il miglioramento continuo delle *performance*

Il Gruppo si impegna a monitorare regolarmente l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei programmi di formazione erogati, poiché costituiscono indicatori chiave della *performance* degli stessi. L'efficacia viene valutata attraverso *test* di apprendimento condotti al termine delle attività formative, mentre l'efficienza è misurata dalla capacità di raggiungimento dei suddetti obiettivi utilizzando in modo appropriato le risorse economiche e organizzative disponibili. La qualità, infine, è valutata mediante questionari somministrati ai dipendenti per valutare il loro livello di soddisfazione rispetto alle varie dimensioni dell'offerta formativa.

Il sistema di sviluppo

La Funzione Sviluppo, *Change Management* e *Digital HR* sostiene la crescita del *business* mediante la valorizzazione delle persone, in un'ottica di *employee experience*, cogliendo le potenzialità e il talento, sostenendo la motivazione e valorizzando l'esperienza. Nello specifico, la funzione guida l'evoluzione della cultura aziendale promuovendo il cambiamento di *mindset*, comportamenti e modalità operative dei dipendenti in una logica sempre più proiettata verso una *leadership* diffusa, che faccia della responsabilità, dell'integrazione e della collaborazione i suoi *driver* principali. Inoltre, mediante un sistema integrato di politiche, programmi e strumenti di sviluppo, nonché attraverso processi di *People Review* ed *engagement*, il Gruppo privilegia una cultura organizzativa incentrata sulla persona nella sua totalità, considerandola sia dal punto di vista personale che professionale.

Ogni iniziativa viene progettata per coinvolgere un pubblico diversificato appartenente a tutte le funzioni aziendali e a tutte le Società del Gruppo. Un'enfasi particolare viene dedicata a garantire pari opportunità di partecipazione, in termini di età, genere, appartenenza funzionale e geografica, fermi restando però i criteri di ingresso peculiari di ciascuna iniziativa.

Il Sistema di Sviluppo è costituito sui seguenti tre *pillar*, che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

- ***scouting***: che permette la differenziazione delle opportunità di crescita in base al *target* e al livello di maturità professionale. I programmi di *scouting* contribuiscono a valorizzare i talenti tramite attività di rilevazione e sviluppo del potenziale delle risorse;
- **pianificazione manageriale**: per individuare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del "rischio manageriale";
- **sviluppo**: per affiancare le persone nella loro crescita e ampliare il potenziamento di competenze in relazione alle necessità aziendali e di *business*.

L'insieme delle iniziative di Sviluppo, *Talent* e *Change Management* sono periodicamente comunicate alla popolazione aziendale attraverso i principali canali di comunicazione interna (TG Poste, *newsletter*, *Intranet* aziendale, ecc.) ed esterna (*social media*, stampa specializzata).

Gli obiettivi perseguiti nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, sono stati indirizzati alla massimizzazione dell'efficacia dei programmi di *scouting* e sviluppo, ampliandone capillarità e impatto, anche numerico, con un *focus* prioritario sul *business* e sulle esigenze rilevate dai clienti interni. Inoltre, l'istituzione della funzione Sviluppo, *Change Management* e *Digital* HR è stata determinante per massimizzare l'integrazione tra i processi di *scouting*, di sviluppo e di *People Review*; inoltre questo ha facilitato l'avvio di un processo di digitalizzazione HR all'interno di una più ampia strategia di evoluzione dei servizi offerti da Risorse Umane e Organizzazione.

I principali *driver* che indirizzano le attività sono i seguenti:

- ampliare la conoscenza delle persone, delle loro competenze, potenzialità e motivazione, per supportare le funzioni di *business* nella definizione di *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*;

- consolidare i processi di *People Review* volti all'individuazione condivisa dei talenti ed all'implementazione di percorsi di sviluppo a loro dedicati;
- impattare maggiormente sulla popolazione aziendale attraverso un utilizzo più capillare e diffuso degli strumenti di sviluppo e un consolidamento degli stessi in ottica di miglioramento continuo;
- promuovere e rendere sistematico il ricorso a programmi di sviluppo *relation based*, quali *mentoring* e *coaching*, come abilitatori del potenziamento delle competenze necessarie al *change management*;
- garantire pari opportunità nella partecipazione ai programmi di sviluppo, anche considerando l'ampliamento delle prospettive di carriera delle donne;
- migliorare il coinvolgimento e la motivazione delle persone, attraverso processi *bottom up* di partecipazione a iniziative con *focus* strategico;
- sperimentare strumenti innovativi per la promozione di nuovi modelli di lavoro, interazione e collaborazione;
- migliorare la conoscenza delle iniziative attivate e del loro impatto nell'organizzazione, attraverso l'attivazione di molteplici canali ed occasioni di comunicazione.

Piattaforma "Insieme 24 SI"

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, ha lanciato nel 2021 "INSIEME 24 SI", la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa è aperta a tutta la popolazione e coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'organizzazione aziendale, coerentemente con l'obiettivo di crescita responsabile e con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel quadro del Piano Strategico di Poste Italiane, "INSIEME 24 SI" rappresenta uno spazio in cui si tiene in considerazione l'apporto di tutti gli *stakeholder*, in veste di contributori fondamentali per la realizzazione del Piano. Tale iniziativa si inserisce all'interno degli otto pilastri della strategia di sostenibilità, evidenziando l'impegno del Gruppo nel coinvolgere attivamente la comunità aziendale per contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Azienda.

La prima edizione, inaugurata nel novembre 2021, è stata immediatamente seguita dalla seconda, conclusasi a settembre 2023. Entrambe le edizioni hanno riscosso un ampio coinvolgimento e interesse, con oltre 1.300 proposte presentate dai colleghi e successivamente valutate da più di 50 *manager* aziendali appartenenti a tutte le funzioni di *business*, dal lancio del programma fino ad oggi.

Durante il corso di queste due edizioni, sono stati organizzati due eventi Bootcamp, vere e proprie "maratone dell'innovazione", in cui oltre 470 partecipanti hanno lavorato in *team* per sviluppare e approfondire le idee proposte e presentati i relativi *pitch* alla giuria di *manager* interni.

Dall'esito dei due *Bootcamp* sono state selezionate le migliori 20 proposte che hanno poi seguito un percorso di incubazione tipico delle *startup*. I *team*, composti complessivamente da 115 persone, hanno lavorato con metodologia agile/sprint e, grazie a *mentor* interni e *tutor* esterni, hanno prodotto prototipi presentati successivamente dal vivo ai vertici aziendali durante gli eventi finali del programma. Alcune di queste soluzioni prototipali, sostenute dalle funzioni di *business*, stanno attualmente attraversando una fase di consolidamento ed implementazione, con l'obiettivo di trasformarsi in progetti concreti in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'Azienda.

Entrambe le edizioni hanno registrato un'ampia partecipazione e coinvolgimento, testimoniato anche dagli accessi alla *intranet* e alle *news* di campagna (complessivamente circa 60mila) e dai *like* raccolti durante la votazione *social* delle idee (circa 36mila).

Relativamente alla valorizzazione delle persone e alla promozione dello sviluppo professionale, il Gruppo, in linea con l'operato degli anni precedenti, ha erogato, in chiave digitale, programmi di *scouting* al fine di intercettare potenziale e *skills* che possano alimentare la *pipeline* di talenti nei vari livelli organizzativi. I programmi si innestano su una struttura digitale che attraversa e

supporta tutte le fasi di processo. Le piattaforme *ad hoc* consentono di avere un accesso ottimale da tutti i dispositivi, sia fissi che mobili, efficientando sia i tempi di erogazione che l'impatto ambientale degli stessi in termini di emissioni di CO_2 e di azzeramento dell'uso di carta.

Tali iniziative restituiscono informazioni sia rispetto al livello di potenziale emerso, sia indicazioni quantitative e qualitative integrate relativamente al presidio delle capacità del Modello di *Leadership*, all'orientamento dei partecipanti e alla loro motivazione. Si tratta di:

- **POP**: il processo di intercettazione di giovani con limitata *seniority* aziendale, che vengono inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *Development*, funzionale alla crescita verso ruoli di maggiore complessità. Il processo viene diretto da *Developer* interni certificati alla conduzione digitale delle sessioni di *Development Center*;
- **MLAB**: il processo di intercettazione di professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza nel ruolo di quadro da sviluppare su posizioni gestionali di maggior peso. Anche questo percorso è stato interamente rivisitato in chiave *digital*.

450

Persone coinvolte nei programmi **POP** e **MLAB** nel 2023

A valle della valutazione del potenziale, entrambi i programmi prevedono specifici interventi per rafforzare il profilo di competenze individuato, con un *focus* particolare sul *coaching* come strumento privilegiato di supporto. Inoltre, i processi di *scouting* manageriali, indirizzati ai quadri in crescita verso ruoli di maggiore responsabilità, sono stati ulteriormente ampliati per includere soluzioni di *assessment* individuale. Entrambi i programmi hanno ricevuto una valutazione positiva dai partecipanti, che hanno apprezzato l'utilità, il livello di professionalità degli *Assessor* e gli strumenti informatici messi a disposizione per la fruizione.

Al personale dirigenziale, oltre ai processi di *scouting*, è indirizzato il programma di *Leadership Assessment* che mira ad intercettare i *senior manager*, in un'ottica di supporto alle politiche di *Executive Development*, contribuendo alla progettazione dei percorsi di carriera e dei piani di successione. In linea con gli obiettivi di *Diversity & Inclusion* definiti da Poste Italiane per sostenere la strategia 24SI, il programma 2023 ha dato priorità al coinvolgimento di donne *manager*, identificate nei periodici incontri di *Review* come potenziali "successori" per posizioni di maggiore complessità. Con tale iniziativa, Poste Italiane rafforza il proprio impegno nel supportare la crescita delle competenze necessarie per lo sviluppo della *leadership*.

Con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento nei processi di valutazione del potenziale, interessando anche popolazioni non riconducibili agli *eligible* dei programmi di *scouting* già in essere – POP, MLAB, *Leadership Assessment* – l'Azienda ha continuato ad investire in strumenti di *smart assessment* del potenziale, fruibili *online* e caratterizzati da tempi rapidi di somministrazione, che hanno permesso di coinvolgere ulteriori 884 persone rispetto al 2022. In particolare, questo nuovo approccio è stato utilizzato nei processi di *People Review*, per la valorizzazione delle risorse delle famiglie HR, Ingegneria di Gruppo e dei Capi Centro di PCL.

+884

Risorse coinvolte negli ***scouting*** **massivi** rispetto al 2022

Nel contesto dei processi di *scouting*, è stata dedicata una considerevole attenzione agli *skill assessment*, programmi volti a valutare la copertura dei ruoli professionali attraverso un'analisi delle competenze tecniche e specialistiche, nonché delle *soft skill*, all'interno del Sistema Professionale di Poste Italiane. Gli *skill assessment* vengono attuati mediante campagne specifiche, progettate in risposta a esigenze particolari delle Famiglie Professionali. Nel corso del 2023, queste iniziative si sono concentrate sui DUP in Mercato Privati e i Capi Centro di PCL, coinvolgendo complessivamente 3.472 risorse. Le campagne hanno permesso di mappare la copertura dei ruoli identificando eventuali discrepanze tra le competenze attuali e quelle richieste, avviando così la progettazione di azioni formative e di sviluppo mirate al rafforzamento delle competenze e alla valutazione delle potenzialità di crescita verso ruoli più complessi.

I risultati del potenziale, assieme al *trend* prestazionale e alla *seniority* hanno guidato l'implementazione strutturata della *People Review*, un processo volto a valorizzare i talenti del Gruppo che coinvolge le linee di *business* insieme a RUO, in un confronto trasversale, volto a far emergere un concetto condiviso di talento all'interno dell'organizzazione.

+50%

Presenza di **donne** nelle attività di ***coachee*** rispetto al 2022

Nel corso del 2023, la *People Review* ha coinvolto le famiglie professionali DUP, Ingegneria di Gruppo e HR. I *manager* di linea e i responsabili HR si sono confrontati su un *talent pool* di circa 1.000 risorse, con l'obiettivo di definire soluzioni di sviluppo accelerato ed ampliare la *pipeline* di candidati per la copertura di posizioni di *business* o di interesse, anche in una prospettiva trasversale all'interno del Gruppo. Per i talenti identificati nel 2023, è proseguito il *Blooming Program*, un programma di "fioritura" personale dei talenti di Gruppo volto allo sviluppo di competenze trasversali, all'ampliamento della visione d'insieme e delle relazioni e al potenziamento della *leadership*. Per quanto riguarda l'introduzione di strumenti innovativi nell'ambito dello sviluppo delle competenze, è proseguita l'iniziativa *SkillGym*. Nel corso del 2023, oltre 1.200 dipendenti sono stati coinvolti nella pratica di "conversazioni critiche" finalizzate al potenziamento delle *soft skills* relative alla gestione del processo di *feedback*, attraverso l'utilizzo di una piattaforma digitale che offre ambienti simulati guidati da intelligenza artificiale.

Nel 2023, sono state potenziate le attività di *coaching*, realizzate da *coach* sia interni che esterni, che hanno coinvolto *manager* e giovani talenti in percorsi di rafforzamento delle *skills* trasversali utili al miglioramento delle *performance*. Il numero dei *coachee* è aumentato rispetto all'anno precedente, registrando una significativa partecipazione femminile, con un incremento del 50% rispetto al 2022. Inoltre, è proseguito il programma *Mums at Work*, rivolto alle dipendenti che rientrano dalla maternità, accompagnandole nel processo di reinserimento in Azienda attraverso percorsi di *coaching* dedicati. L'iniziativa si allinea alla *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, varata nel 2022, che definisce la cornice di riferimento aziendale a supporto sia della condizione femminile prima e dopo la maternità, sia dell'evoluzione del concetto di genitorialità condivisa. La *Policy* enfatizza il ruolo responsabile dei capi e dei *manager* nella creazione di un ambiente sempre più improntato sulla fiducia e sull'*engagement*, incoraggiando l'espressione delle capacità personali e professionali di ogni dipendente. Per sostenere il cambiamento di paradigma culturale e sociale, il dialogo continuo, attraverso piani anticipatori e momenti temporalmente strutturati, rappresenta una leva abilitante per diffondere una sempre maggiore sensibilità sul valore delle differenze e dell'inclusione. La *Policy* ha introdotto pertanto processi gestionali e di *caring* che offrono una risposta concreta ai lavoratori e alle lavoratrici secondo modalità, approcci e prospettive innovative.

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere uno stile di *leadership* in grado di facilitare il *change management* in modo uniforme all'interno dei *team*, le attività di *coaching* hanno assunto un ruolo centrale. Infatti, oltre ai tradizionali percorsi di *coaching* individuali, nel 2023, si sono consolidati anche i programmi di *coaching* collettivo, come il *group* e il *team coaching*. Queste forme di *coaching* collettivo sono state implementate per sostenere i gruppi, considerati elementi fondamentali dell'organizzazione, nel corso dei processi di cambiamento, per migliorare la loro efficienza e produttività.

Nel costante impegno di valorizzare le persone in base ai risultati raggiunti e all'*expertise* maturata è proseguito il progetto "Percorsi di sviluppo sul territorio" che, in continuità con il 2022, ha delineato percorsi specifici per ruoli chiave del territorio, attraverso una co-progettazione tra funzioni centrali e territoriali HR e Linea, in modalità agile e in grado di rafforzare, al contempo, le competenze di sviluppo delle funzioni interessate. Particolarmente significativo nel 2023 è stato l'avvio del processo di progettazione di percorsi su misura per la famiglia professionale IT, nell'ambito di un piano più ampio finalizzato allo sviluppo delle competenze e all'offerta di opportunità di crescita per i professionisti appartenenti a questa famiglia.

+22%

Mentor donne rispetto al 2022

In un contesto caratterizzato da una costante spinta al cambiamento, le persone sono chiamate ad esprimere maggiori responsabilità, autonomia e flessibilità. In risposta a questa esigenza, il programma *mentoring* di Poste Italiane si è evoluto affermandosi come processo stabile e diffuso in tutta l'Azienda come spazio di confronto con le *best practice* manageriali e *role model* riconosciuti. Nel 2023 oltre 457 *mentor* e *mentee* hanno partecipato attivamente all'interno dell'Azienda, registrando una significativa presenza femminile (+22% *mentor* donne rispetto al 2022). Il *mentoring* garantisce l'ampliamento di una visione globale in quanto permette un confronto tra diversità di genere, di età e di esperienza. La *cross fertilization,* intesa

457

Mentor e Mentee
nel 2023

come la promozione della trasversalità tra diverse funzioni e l'integrazione efficace tra il centro e il territorio, costituisce il *driver* principale del programma, in quanto promuove relazioni di *mentorship* tra *manager* e professionisti provenienti da aree e funzioni differenti.

Nell'ottica di valorizzare il confronto intergenerazionale, è stata lanciata una *call for mentoring* specificamente rivolta al gruppo dei NAL-Neo Assunti Laureati. In particolare, questi giovani talenti sono stati invitati ad aderire su base volontaria a percorsi di accompagnamento con *mentor senior*. I NAL rappresentano il 36% del totale dei *mentee* nel 2023.

In relazione alla campagna di valutazione Quadri Impiegati, nel 2023 si è assistito a un ulteriore consolidamento degli strumenti di valutazione e di *feedback*.

Per fornire supporto ai *team* e aumentare il livello di *engagement*, è stato integrato nel PSP la possibilità di coinvolgere i *team* di progetto nella valutazione delle *performance*, sia durante l'assegnazione degli obiettivi (*goal management*) che nella fase di valutazione effettiva. Nel corso di questo processo, sono coinvolti quindi i Responsabili di Progetto, i Referenti organizzativi e i membri dei *team* interfunzionali. come ulteriori fornitori di *feedback* sulla prestazione di dipendenti coinvolti in progetti interfunzionali. Tale approccio consente al responsabile diretto di ampliare la visione sui propri collaboratori e tenerne conto nella valutazione complessiva della *performance*.

Nel rispetto delle disposizioni del Codice di Autodisciplina delle Società quotate, nel corso del 2023, sono stati effettuati i piani di successione nell'ambito del processo annuale di *Management Review* del Gruppo Poste Italiane. Attraverso incontri dedicati con ogni responsabile di funzione, si è proceduto all'identificazione e mappatura delle risorse di valore all'interno del Gruppo che, a vari livelli dell'organizzazione, sono considerate come il bacino prioritario per le opportunità di sviluppo manageriale. La definizione dei piani di successione garantisce la copertura delle posizioni chiave dell'organizzazione, contribuendo a contenere il rischio manageriale. Il *Succession Coverage Index*, che misura la "completezza" dei piani di successione, ha registrato risultati molto positivi. Particolare attenzione è stata dedicata alla presenza femminile nei piani di successione manageriale, con l'obiettivo di aumentare la rappresentanza delle donne nelle posizioni apicali all'interno del Gruppo. Nello specifico, si evidenzia un *trend* in crescita sul *Gender Index* per tutte le posizioni mappate, che indica un progressivo aumento della presenza femminile nelle *future leader* del Gruppo.

L'implementazione della piattaforma *Cloud Oracle HCM* nell'ultimo triennio ha consentito la gestione integrata dei processi di valutazione e sviluppo delle persone. La piattaforma ha permesso di ripensare il processo valutativo come processo cardine per lo sviluppo delle persone. Per evidenziare la rilevanza e centralità attribuita allo sviluppo delle competenze individuali e alle *performance,* il processo valutativo è denominato Piano di Sviluppo delle Performance (PSP), che si fonda sulla promozione di una cultura del risultato, della collaborazione e del *feedback*.

Il *feedback* riveste un ruolo fondamentale all'interno del PSP, fungendo da strumento essenziale per la crescita e il confronto costruttivo fra la persona, il suo responsabile ed il *team* a cui appartiene. Inoltre, accresce la consapevolezza delle persone, assicurando un continuo miglioramento della *perfomance* espressa.

Tutti i programmi gestiti dalla funzione centrale *Sviluppo*, *Change Management e Digital HR* sono costantemente monitorati. Dati ed informazioni relative ai diversi processi sono periodicamente condivise con gli HRBP coinvolti nel processo. Per quanto riguarda la gestione e il governo dei dati, vengono utilizzati sistemi informatici interni o piattaforme digitali proprie dei fornitori *partner* HR (es. SAP, WEB PERS, MS Teams, Oracle HCM).

A valle delle iniziative, RUO-SCMDH conduce regolarmente *survey* di gradimento per valutare l'efficacia delle stesse. I consuntivi generati e i *feedback* raccolti consentono di valutare il grado di efficacia delle iniziative di sviluppo.

Per favorire un coinvolgimento più ampio delle persone, è stata ampliata l'implementazione di un modello di lavoro che preveda maggiori responsabilità individuali e l'integrazione organizzativa e di partecipazione (*bottom up, team*) che vada oltre il modello di valutazione tradizionale (*top down*, capo-collaboratore).

Questo prevede:

- autovalutazione, con cui dare un parere relativo al raggiungimento dei propri obiettivi e alle capacità implementate nell'anno anche ai fini di maggiore confronto durante il colloquio di *feedback*;
- auto-assegnazione degli obiettivi, operativi e di sviluppo, con possibilità di effettuare il proprio diretto monitoraggio relativo all'avanzamento degli obiettivi assegnati;
- partecipazione alla valutazione di dipendenti e dei capo progetto per i membri dei *team* inter-funzionali.

Formazione trasversale a supporto dell'Azienda

Le iniziative formative trasversali assumono per il Gruppo un ruolo significativo nell'ambito della formazione, in quanto permettono di ampliare le conoscenze su temi comuni a più famiglie professionali, promuovendo lo sviluppo di competenze in un'ottica interfunzionale e favorendo uno scambio di valore, sia a livello personale che professionale.

Difatti, nell'anno è stato lanciato il "Piano Competenze Trasversali", rivolto alla popolazione indiretta di produzione, con l'obiettivo di favorire il *reskilling* in specifiche aree di competenza. Questa iniziativa è stata promossa in linea con la proclamazione da parte della Comunità Europea del 2023 come l'anno europeo delle competenze, al fine di assistere sia le aziende che gli individui nell'affrontare con successo i cambiamenti in corso, promuovendo l'innovazione, la transizione verso un'economia verde e digitale. Il Piano si compone di tre percorsi formativi "ibridi", che integrano corsi obbligatori con ulteriori corsi a cui è possibile iscriversi liberamente. I temi trattati includono: *Mindset* e Comportamenti, Digitale e Innovazione, e Sostenibilità.

Inoltre, si conferma l'utilizzo dei contenuti dell'*Open Learning Area*, accessibili liberamente da tutta la popolazione aziendale per una fruizione *on demand* dell'offerta formativa. L'area di apprendimento permette al personale di scegliere in maniera autonoma la propria formazione in un'ottica di autosviluppo. A sostegno dell'iniziativa, con la funzione Comunicazione Interna, è stata realizzata un'ampia campagna di ingaggio della popolazione aziendale, articolata in diverse fasi e con obiettivi specifici. È stata avviata una *survey* finalizzata a suscitare interesse verso l'iniziativa stessa e ad aumentare il numero di partecipanti attivi. Successivamente, sono state pubblicate una serie di notizie legate a eventi nazionali e internazionali del 2023 (come la Giornata dell'Innovazione, la Giornata del Libro e del Diritto d'Autore, la Giornata della Creatività) e dedicate al lancio di nuovi corsi disponibili con modalità di iscrizione automatica. Un'importante iniziativa in ambito trasversale è stata dedicata al tema dell'*Eco-Driving*. Tra le azioni messe in atto da Poste Italiane per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO_2 nell'aria e sensibilizzare le risorse coinvolte verso una guida eco-sostenibile, rientrano anche l'evento "*Green Talk*: Insieme per il consumo consapevole dell'energia", che ha visto coinvolti i responsabili di strutture organizzative/operative per sensibilizzarli sull'argomento e sulle procedure da applicare per ridurre i consumi di energia e il corso *online* "Noi *Green* – L'Eco Routine in Poste Italiane" che fornisce dati ed elementi utili a riflettere sul valore della sostenibilità e dei benefici derivanti dall'adozione di comportamenti consapevoli e rispettosi per l'ambiente.

Si conferma l'attenzione allo sviluppo delle *soft skills*, sempre più importanti per supportare il cambiamento: dal modo di relazionarsi con i colleghi alla capacità di risolvere problemi più o meno complessi. E quindi nuove iniziative per potenziare la capacità di *decision making*, *problem solving* e pensiero critico, tutte *skills* necessarie per far fronte alle sfide che il contesto impone, così come i corsi di *public speaking* e le diverse proposte di *project management* e formazione linguistica.

I benefici derivanti dai programmi di sviluppo dei dipendenti

***Insourcing* e Reimpiego**

Il progetto "*Insourcing* e Reimpiego" di Poste Italiane ha l'obiettivo di reimpiegare, su attività esternalizzate, le persone interne al Gruppo che, a seguito di iniziative organizzative e/o evoluzioni produttive-digitali, non risultano allocate in ambiti pienamente produttivi/a valore aggiunto.

Il programma, ideato per formare e fornire nuove competenze in un'ottica di crescita professionale e di flessibilità, è stato dedicato anche al reimpiego dei "lavoratori in condizione di fragilità" ai sensi delle vigenti disposizioni di legge che, non potendo effettuare attività presso le sedi aziendali in relazione all'emergenza sanitaria, hanno trovato differenti impieghi a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il reimpiego di personale interno consente la gestione in *house* di attività precedentemente esternalizzate, con benefici sia in termini di massimizzazione della produttività che di *saving* a conto economico, che nel 2023 si è attestato a 36,8 milioni di euro, abilitando la riduzione del ricorso a forniture esterne.

Nel corso del 2023 sono state colloquiate 2.500 persone, di cui 1.684 (pari a 1.561 FTE) reimpiegate all'interno delle funzioni/ambiti di reimpiego *target* grazie un percorso di *reskilling* e formazione volto all'arricchimento e all'acquisizione di nuove conoscenze. Il programma ha avuto un ottimo grado di successo fra i dipendenti.

Programma di sviluppo dei *best performer*

Il programma, dedicato alle risorse identificate come "*best performer*", mira a rafforzare il profilo di *soft skills* dei partecipanti, ad aumentare la consapevolezza personale e a sensibilizzare le persone a farsi carico responsabilmente del proprio sviluppo professionale.

Nello specifico, il programma prevede percorsi di sviluppo individuali diversificati quali, ad esempio:

- processi di *scouting* (MLAB; POP; *Smart assessment*, *Talent Review* ecc.) funzionali a far emergere risorse di talento;
- iniziative di sviluppo delle competenze (*Coaching; Mentoring*; *Counseling*, ecc.) funzionali ad accompagnare le persone nella loro crescita e accelerarne lo sviluppo in relazione alle necessità aziendali e di *business*;
- attività di ingaggio (INSIEME 24SI) e di messa in gioco di un approccio autoimprenditoriale e innovativo per contribuire alla realizzazione degli obiettivi strategici dell'azienda.

In generale, il programma conduce all'*empowerment* delle competenze dei partecipanti, portando a un vantaggio competitivo dell'Azienda sul mercato, ed è legato a benefici più ampi sul *business* in termini di *engagement*, motivazione e senso di appartenenza della risorsa all'Azienda. Il percorso di sviluppo del *target* dei *best performer* nel 2023 ha portato a benefici sia in termini di contenimento del tasso di assenteismo che di impatto sul tasso di *turnover* su base volontaria con uscita dall'Azienda. Inoltre, la valorizzazione delle competenze dei partecipanti al programma ha portato a promozioni all'interno del *target* coinvolto e ad un aumento del fatturato generato.

A testimonianza di tali benefici, nel 2023 sono stati raggiunti i seguenti risultati con riferimento al *target* dei *best performer*:

- tasso di assenteismo dello 1,66 % in confronto al tasso di assenteismo di Poste Italiane posizionato al 3,9 %, da intendersi riferito alla sola malattia nel 2023, al netto del Covid-19;
- *turnover* con uscita su base volontaria costituito da circa l'1% del *target best performer* rispetto a circa il 2% a livello Gruppo, con riferimento alla casistica dimissioni nel 2023;
- promozioni rilevate nel 2023 pari al 12% del *target best performer* rispetto al 6% a livello Gruppo;
- il 53% del *target* esaminato ha riportato una valutazione della prestazione superiore/eccellente.

Per migliorare la condizione di vita lavorativa dei dipendenti, Poste Italiane dedica particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale. In questo contesto, il Gruppo ha sviluppato efficacemente un canale di comunicazione interna, la *Community* di NoidiPoste, che mira a generare, promuovere e attuare la costante interazione tra tutti i membri del Gruppo, facilitando la condivisione e la gestione di informazioni, contribuendo inoltre a diffondere in modo più ampio la cultura aziendale, sostenere la *brand reputation* e incoraggiare la partecipazione attiva dei dipendenti alle dinamiche aziendali.

Poste Innovation Jam

L'importanza dello scambio di idee e di esperienze

Al fine di diffondere un *mindset* legato all'innovazione e ad un nuovo modo di lavorare, rafforzando le competenze legate alla collaborazione e valorizzando la ricchezza della diversità in termini di collaborazione, confronto ed inclusione, Poste Italiane ha promosso l'iniziativa "POSTE INNOVATION JAM", che consiste una serie di *Hackathon* e *Datathon* interni, ovvero delle "maratone dell'innovazione" di tre giorni in ciascuna delle quali i partecipanti lavorano in gruppo per sviluppare soluzioni utili a rispondere alle "sfide" di *business* di volta in volta individuate. I *team* sono supportati da Expert di Poste Italiane e da *Mentor* di Elis, *partner* di questa iniziativa, e al termine delle tre giornate presentano la propria idea ad una giuria di *manager* delle funzioni di *business* impattate, che sceglie e premia i migliori.

L'iniziativa dà l'opportunità ai partecipanti di conoscere nuovi colleghi, permette di facilitare lo scambio di esperienze e competenze, sperimentando l'approccio agile per affrontare problematiche reali con strumenti innovativi che stimolano la collaborazione tra ambiti, funzioni, generazioni e territori diversi.

Nel corso del 2023 sono state realizzare 3 edizioni del programma, che ha visto la partecipazione di circa 180 dipendenti: un *Datathon* in ambito DTO, per sviluppare soluzioni innovative utilizzando i dati, un *Hackathon* dedicato alla famiglia professionale del *Marketing* ed un altro in ambito Mercato Privati/Gestione Operativa.

Poste Italiane ottiene la certificazione ISO 29993

A conferma della validità dell'offerta formativa di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 e con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione è avvenuta successivamente alla profonda trasformazione dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University* per *Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato. Ad ottobre 2023 è stato superato l'*audit* di sorveglianza annuale.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Welfare e benessere del personale

Nel 2023 è proseguito l'impegno dell'Azienda nei confronti della salvaguardia e del benessere delle proprie persone, attraverso iniziative volte a rafforzare il sistema di *welfare*, con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie in una logica crescente di prossimità e personalizzazione del *caring*. Il carattere rilevante del percorso avviato si riconduce all'integrazione delle iniziative promosse che hanno coinvolto i servizi alla persona, i comportamenti organizzativi e le relazioni all'interno dell'Azienda.

Il *welfare* è un tratto distintivo che qualifica il posizionamento di Poste Italiane sul mercato ed il rapporto con la società civile. Il benessere rappresenta un "sentire collettivo" che affonda le proprie radici nella naturale propensione di Poste Italiane a prendersi cura delle persone, dei territori e dei contesti sociali.

Poste Italiane si dedica a promuovere attività volte a migliorare il benessere dei propri dipendenti, facilitando condizioni di vita più favorevoli e, contemporaneamente, incentivando prestazioni lavorative superiori. Tali iniziative sono integrate nel processo di potenziamento dell'impegno del personale, considerato essenziale per creare un clima aziendale positivo che garantisca il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi aziendali.

L'adozione del sistema di *welfare* aziendale si caratterizza per l'assunzione di una prospettiva completa sulla persona, andando oltre la sfera lavorativa. Tale approccio è in grado di considerare l'esperienza individuale anche in contesti sociali, familiari e territoriali, evidenziando una crescente attenzione all'ascolto e alla valorizzazione dei contributi individuali. Il tutto si inserisce in una logica di maggiore coinvolgimento verso obiettivi comuni e condivisi.

Il sistema di *welfare* inclusivo aziendale di Poste Italiane

Un processo continuo accompagna le politiche di *welfare* aziendale e che poggia sul valore delle persone e sulle capacità che le stesse possono generare se messe nelle condizioni di esprimere le potenzialità di cui sono capaci, senza condizionamenti culturali e sociali e senza pregiudizi. L'obiettivo è quello di generare benessere organizzativo, liberando il potenziale generativo ed innovativo presente in tutte le persone a prescindere dall'età, dal genere, dallo stato di salute, dal ruolo e dalla condizione sociale.

L'implementazione del sistema di *welfare* inclusivo aziendale è stata, in via prevalente, connotata da alcuni *asset* distintivi:

- adozione di una visione integrale della persona, che vada al di là della dimensione lavorativa e che si prenda carico del vissuto individuale, anche in ambito sociale, familiare e territoriale;
- ascolto e valorizzazione degli apporti individuali in una logica di maggior coinvolgimento verso obiettivi comuni e condivisi;
- rafforzamento delle soluzioni di *welfare* di "prossimità" rispetto ad un sistema di servizi più impersonale e generalista.

Sul piano organizzativo è presente, nell'ambito della funzione Risorse Umane e Organizzazione, una funzione aziendale dedicata al *Welfare*, incardinata nella struttura di Relazioni Industriali, denominata "Legislazione del Lavoro, Previdenza e *Welfare*".

Il piano di *welfare* aziendale si riconduce a documenti illustrativi declinati in coerenza con le politiche di sostenibilità. Per le principali iniziative *welfare*, oltre alla definizione di accordi contrattuali che prevedono requisiti e condizioni prestazionali per fornitori, sono disponibili anche regolamenti e *policy* interne. Viene inoltre progettato un forte presidio degli impatti delle iniziative di *welfare*, che si declina principalmente nella definizione delle strategie, obiettivi, responsabili organizzativi e soprattutto sensibilizzazione culturale del contesto tramite piani di comunicazione e piani di ascolto per favorire la partecipazione attiva delle persone nella co-generazione di soluzioni di *welfare* per aumentare la motivazione e l'*engagement* verso obiettivi comuni.

Il sistema di misurazione dell'impatto aziendale del piano di *welfare* viene dunque agganciato ad una rilevazione costante e programmatica delle diverse iniziative messe in campo, avendo chiare le metriche di apprezzamento che, oltre ad elementi puramente oggettivi, sono chiaramente identificabili anche sul piano soggettivo in termini di coinvolgimento, ascolto, motivazione, competenze e *soft skill* sia dei fornitori che dei *team* di lavoro. Si punta quindi ad esplicitare come l'iniziativa proposta debba manifestarsi in termini di:

- *Output:* identificando il risultato dell'azione messa in atto;
- *Outcome:* andando a definire l'oggetto dell'azione;
- *KPI:* indicatori volti a misurare i vari aspetti del piano;
- *Trend:* per dare comparabilità e confronto rispetto alle edizioni pregresse.

Grazie all'adozione di politiche di *welfare* sempre più puntuali, è stato possibile individuare alcuni comportamenti che favoriscono il benessere personale e organizzativo:

- *disclosure*: ciò che l'Azienda fa per le proprie persone deve essere portato a conoscenza di tutta l'organizzazione, senza intermediazioni o processi di *cascading* attraverso la gerarchia;
- proattività: i *manager*, la funzione Risorse Umane e i dipendenti devono concorrere ad una reciproca attivazione per favorire la disseminazione di valori e piani a sostegno del benessere delle persone;
- prossimità: vanno attivati negli ambienti di lavoro dei meccanismi solidaristici che facilitano la vicinanza e le relazioni di scambio tra le persone, anche attraverso modelli di collaborazione orizzontale;
- personalizzazione: l'individuazione delle leve, delle misure e delle soluzioni più adatte viene plasmata sul singolo individuo attraverso l'ascolto ed il coinvolgimento;
- adattamento dinamico: le soluzioni e le risposte individuate in un determinato momento potrebbero non essere quelle definitive, in quanto le persone cambiano e, spesso, cambia anche l'organizzazione. Per questa motivazione è necessario attivare meccanismi di *work adjustment* per assicurare la rispondenza delle proposte e delle soluzioni rispetto all'evoluzione delle situazioni lavorative, del contesto relazionale e sociale e del mercato.

La finalità di Poste Italiane è quella di strutturare un sistema di *welfare* aziendale capace di intervenire per neutralizzare disuguaglianze e resistenze conservative con programmi e leve intergenerazionali, modulari e solidali per il benessere delle persone e, in generale, per gli equilibri collettivi.

Poste Italiane ascolta il personale

***Survey* "Poste Mondo *Welfare*"**: *survey* destinata ai dipendenti non dirigenti della Capogruppo e delle Società del Gruppo aderenti al programma per rilevare il gradimento dei partecipanti al piano di conversione del premio di risultato in *welfare* e per il recepimento dei fabbisogni di tutta la popolazione aziendale per il lancio dell'edizione riferita all'anno 2023. In particolare, l'attività si compone di una serie di indagini destinate agli aderenti al programma per la rilevazione del gradimento dell'esperienza sui diversi servizi e delle esigenze prospettiche, e a tutta la popolazione aziendale per aumentare il livello di ingaggio e di partecipazione sul valore del programma in relazione al lancio dell'edizione annuale nonché al miglior *setting* dell'offerta rispetto ai reali fabbisogni della popolazione aziendale. La scala di valutazione su cui si basa la *survey* ha previsto valori da 1 a 10.

Indagine sulla mobilità casa-lavoro 2023: indagine annuale che analizza le abitudini di spostamento casa-lavoro dei dipendenti, per individuare, nel medio e lungo termine, soluzioni di mobilità sostenibile per ridurre le emissioni di CO_2 nell'interesse dei dipendenti e della collettività. La rilevazione è stata condotta con metodologia CAWI. L'indagine presentava domande a risposta multipla, radio *button* e campi aperti. Nel 2023 l'indagine è stata rivolta ad un *target* di circa 39.000 dipendenti delle 135 sedi con oltre 100 addetti, in 75 comuni del territorio.

***Survey* "Servizi per la persona"**: indagine annuale rivolta a tutta la popolazione aziendale che analizza il gradimento degli utenti in merito ai contenuti e alla navigabilità della sezione presente sulla intranet aziendale.

***Survey* "IlNostroXcorso"**: indagine rivolta a tutta la popolazione aziendale finalizzata a indagare il gradimento dell'iniziativa per tutti i dipendenti lanciata in occasione delle celebrazioni per i 160 anni di Poste Italiane.

***Survey* "Servizio noleggio auto"**: indagine finalizzata a indagare il gradimento del servizio di noleggio auto aziendali. *Target*: colleghi destinatari del servizio erogato tramite *e-mail* e gestita dalla funzione immobiliare.

***Survey Webinar* sponsorizzazioni**: indagine finalizzata a indagare il gradimento rispetto ai *webinar online* dedicati alle attività di sponsorizzazione. *Target*: responsabili macroaree territoriali e partecipanti al *webinar*.

***Survey* sulla Piattaforma OLA**: indagine finalizzata a valutare le esigenze del personale in merito alla piattaforma di formazione volontaria, rivolta a tutta la popolazione aziendale.

***Survey* "InEvidenza"**: indagine finalizzata a indagare esigenze e opinioni dei colleghi in merito a canali, strumenti e iniziative di comunicazione interna.

***Survey* Disabilità - Vulnerabilità - Inclusione**: indagine rivolta a tutta la popolazione aziendale, finalizzata a far emergere i principali bisogni e il livello di inclusione percepito legato alle condizioni di salute sia dei colleghi con disabilità sia di quelli con vulnerabilità, confrontandolo anche con quello di chi non è toccato da nessuna di queste condizioni. La *survey* ha anche fornito suggerimenti per ampliare l'organizzazione di eventi e iniziative a sostegno della disabilità, perché se ne possa parlare di più e diffondere maggiori informazioni sul tema.

***Survey* "Progetto di ricerca con PoliMi"**: la *survey* si pone all'interno del progetto di ricerca condotto dal Politecnico di Milano per costruire un modello interpretativo sull'*engagement/disengagement* dei dipendenti rispetto a delle variabili stabilite. *Target* di riferimento del 2023 è stato di circa 13.700 persone rappresentative delle principali funzioni aziendali, nel quale sono ricompresi i dipendenti già coinvolti nel 2022. Inoltre, si è conclusa nel 2023 l'analisi dei risultati relativi alla seconda *survey*.

***Survey* D&I Evento "Poste, Plurale, Universale"**: questionario di *feedback* somministrato in forma anonima ai dipendenti che hanno partecipato all'evento aziendale quale giornata dedicata alla *Diversity & Inclusion* con le testimonianze di dipendenti e ospiti esterni sui temi di genere, generazioni, vulnerabilità, interculturalità per raccogliere il gradimento e spunti programmatici per le prossime edizioni dell'iniziativa.

Oltre 50

edizioni di **Postenews** dal 2018 al 2023

Il Gruppo Poste Italiane, intensificando le attività di comunicazione interne all'Azienda, attraverso progetti e metodologie innovative ha potuto rafforzare il dialogo con i propri dipendenti e ottenere molteplici riconoscimenti a livello internazionale. A tal proposito, a giugno 2023 il *magazine* Postenews ha raggiunto la cinquantesima edizione, in formato *tabloid* tipo quotidiano e con una foliazione di 32 pagine. Attraverso notizie, *reportage*, interviste e *focus* su Poste Italiane, l'obiettivo del nuovo *house organ* è raccontare temi che coinvolgono le persone e il *business* dell'Azienda, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, la previdenza e la costante attenzione per il territorio. Il TG Poste, invece, è nato per rispondere all'esigenza del Gruppo di proseguire la missione di vicinanza ai propri dipendenti anche nell'informazione, fornendo le notizie più importanti dell'attualità, e per raccontare all'esterno il *business* del Gruppo ispirato ai princìpi di sostenibilità e centralità del cliente. Il TG Poste va in onda ogni giorno, dal lunedì al venerdì, ed è trasmesso in diretta *streaming* sul sito Poste.it e sugli schermi degli Uffici Postali, oltre ad essere visibile *on demand* su tgposte.poste.it e per i dipendenti anche dalla *intranet* aziendale o dall'app NoidiPoste.

Conciliazione vita lavorativa e privata

+200%

di adesioni al programma Poste Mondo *Welfare* rispetto al 2022

Nell'ambito del *welfare* contrattuale è stato realizzato, per il quinto anno consecutivo, il programma Poste Mondo *Welfare* in attuazione dell'accordo sindacale sul Premio di Risultato che consente ai dipendenti, su base volontaria, di convertire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato in beni e servizi di *welfare* caratterizzati da specifiche finalità sociali, educative, ricreative e assistenziali, accedendo ai vantaggi fiscali connessi alla normativa vigente ed ai crediti *welfare* aggiuntivi aziendali per un sempre maggior apprezzamento delle opportunità connesse al programma ed a sostegno dell'aumento di potere di acquisto dei dipendenti e delle loro famiglie.

28 mila

Aderenti con oltre 500 dipendenti nel ruolo di *ambassador* dedicati

Il lancio dell'iniziativa è stato preceduto da un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i loro fabbisogni individuali e familiari per la messa a punto dei servizi in base alle esigenze prevalenti. Il programma 2023 ha raggiunto risultati record con adesioni triplicate rispetto alla passata edizione che hanno raggiunto 28 mila aderenti. Il successo della campagna 2023 è stato connotato da un miglioramento della *employee experience* con nuove soluzioni disponibili in piattaforma per favorire una scelta di adesione consapevole, da un piano di comunicazione interna capillare e multicanale, da pillole formative rivolte al personale per una maggiore conoscenza di tutte le opportunità del programma, da *workshop* informativi che hanno interessato tutte le strutture aziendali per assicurare la massima prossimità territoriale. In particolare, l'edizione 2023 ha visto la preparazione ed il coinvolgimento attivo di oltre 500 *ambassador* dedicati, che hanno divulgato il programma anche in base alla loro esperienza personale, dando continuità all'azione di affiancamento di colleghi, unitamente a *stand* promozionali nelle strutture organizzative a maggior intensità di personale, nonché da un ampliamento del *network* di beni e servizi offerti.

Sono state, inoltre, valorizzate le opportunità derivanti dalla normativa fiscale vigente, soprattutto con riferimento ai dipendenti con figli a carico in ambito *fringe benefit* e rimborsi bollette.

88%

Percentuale di **utilizzo del Premio convertito in *welfare*** nel 2023

Tutto questo ha portato una maggior percentuale di utilizzo del premio convertito in *welfare*, attestandosi ad una media dell'88%, anch'essa superiore rispetto ai *trend* e osservatori di mercato. Tale indicatore attesta il valore sociale e premiale riconosciuto al modello, l'effettivo sostegno alle esigenze di conciliazione e al benessere sociale delle persone e l'apprezzamento della pluralità di beni e servizi offerti in piattaforma, in linea con le esigenze e fabbisogni dei partecipanti.

PosteXTe:

Il catalogo digitale con tutte le convenzioni dedicate ai dipendenti Poste Italiane

Nell'ambito delle iniziative realizzate da Poste Italiane volta a migliorare il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie è stato lanciato "PosteXTe", un programma per l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi vantaggiosi da *partner* accuratamente selezionati.

A maggio 2023 è stato lanciato il primo catalogo digitale, con oltre 150 *partner* aderenti e, ad oggi, in continua crescita ed aggiornamento delle offerte.

I *partner* e le categorie merceologiche presenti all'interno del programma consentono una vasta copertura in ambito territoriale, comprendendo al loro interno una vasta gamma di offerte riguardanti, il benessere della persona e la cura della casa, le esigenze essenziali connesse alla mobilità ma anche lo *shopping*, i viaggi, lo sport, i servizi di ristorazione, il tempo libero e l'intrattenimento.

Poste Italiane e il supporto alla genitorialità

Continua l'impegno aziendale a sostegno della Genitorialità Attiva in linea con la *Policy* aziendale che ha portato a iniziative diversificate volte a favorire l'equilibrio di genere, anche attraverso misure di accompagnamento ad un cambiamento del paradigma culturale nella condivisione delle responsabilità familiari, nonché all'introduzione di misure e percorsi finalizzati alla valorizzazione delle competenze maturate durante l'esperienza genitoriale essenziali anche per la crescita professionale. L'Azienda punta a generare un'alleanza gestionale capace di superare sistemi culturali e bias disfunzionali per valorizzare l'inclusione e il *life balance* nella famiglia così come nel lavoro.

In continuità con gli scorsi anni rimane attivo il servizio aziendale degli asili nido PosteBimbi presso le sedi di Roma e Bologna per i figli dei dipendenti e per una quota parte per gli utenti provenienti da enti comunali e terzi. Il servizio è previsto per i figli e nipoti dei dipendenti del Gruppo. Il servizio è esteso ad oltre 100 famiglie con figli dai tre a 36 mesi; è previsto un contributo per i dipendenti da parte dell'Azienda pari al 55% del valore della retta mensile. L'obiettivo è quello di garantire un servizio educativo flessibile, in relazione ai ritmi di lavoro per coniugare professionalità e qualità nel rispetto dei valori espressi dalle famiglie. La distintività del programma educativo è rappresentata da un approccio relazionale integrato da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo, dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità, dall'interculturalità (bilinguismo) e dall'inclusione e alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo attraverso modalità di comunicazione innovative. All'interno dei nidi è presente anche un servizio di *counseling* per sostenere le famiglie nell'affrontare i processi evolutivi dei propri figli, unitamente alla strutturazione di un ciclo di programmi seminariali dedicati.

L'Azienda si è data l'obiettivo di contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura. In tale contesto sono stati realizzati 4 seminari di sostegno alla genitorialità per tutti i dipendenti, programmi innovativi e di coinvolgimento strutturato dei genitori con un *kick off* e 6 *webinar* dedicati di conoscenza dei progetti dedicati quali il programma Lifeed Genitori (circa + 33% rispetto al passato anno con una rappresentanza dei papà del 40%), nonché l'avvio di graduali azioni conseguenti rispetto ai percorsi di accompagnamento al rientro al lavoro previsti dalla *Policy* aziendale.

Per celebrare i 160 anni, Poste Italiane ha promosso un'iniziativa, denominata "Il NostroXcorso" che nel 2023 ha continuato a svilupparsi, con l'obiettivo di tenere i dipendenti connessi, condividere le passioni e creare una solida *community*. L'iniziativa è raggiungibile attraverso un'applicazione creata *ad hoc* e disponibile sull'app e sulla *intranet* NoidiPoste e permette di condividere esperienze di viaggio, da solo o in compagnia, fatte attraverso l'utilizzo di un mezzo *green* o semplicemente camminando. Collegarsi all'app permette di condividere e caricare *post* del proprio viaggio e condividere con i colleghi strade, natura, panorami e luoghi visitati, arricchendo la descrizione del viaggio con frasi, chilometri percorsi, tipologia di mezzo *green* utilizzato.

Salute e prevenzione

Il Gruppo Poste Italiane, nell'ambito delle proprie politiche di *welfare*, pone particolare attenzione alla tematica della salute, anche in ottica di prevenzione.

Poste Centro Medico

La struttura sanitaria di Poste Italiane per le sue Persone

Nel 2023 è proseguita l'attività di Poste Centro Medico, che con oltre 17 mila prestazioni sanitarie eseguite in tre anni rappresenta il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei dipendenti di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il benessere dei dipendenti negli ambienti di lavoro, attraverso l'offerta di servizi medici e di prevenzione sanitaria. Il Poliambulatorio è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario e aggrega un significativo numero di professionisti operanti nelle più importanti strutture sanitarie nazionali.

Poste Centro Medico dispone di servizi qualificati ed eroga visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici in 13 aree mediche, oltre al Presidio di diagnostica per immagini ed altre prestazioni mediche. Il Centro Medico, inoltre, è dotato di apparecchiature medico-strumentali all'avanguardia (ecografi di ultima generazione, mammografo, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, ecc.). In particolare, nel 2023, per sensibilizzare un sempre maggior numero di donne, nel mese di ottobre 2023 presso il Poliambulatorio è stato attivato un programma dedicato alla prevenzione e diagnosi precoce dei tumori al seno.

L'Azienda è sempre attenta al benessere delle persone e promuove iniziative volte a informare, educare e sostenere la salute dei dipendenti e delle famiglie. Con tale finalità, ha preso il via nel 2023 un ciclo di seminari rivolti ai dipendenti sulla prevenzione realizzati in collaborazione con gli specialisti del Poste Centro Medico.

Infine, anche quest'anno, è proseguita l'iniziativa del Poste Centro Medico dedicata alla donazione del sangue, in collaborazione con AVIS Comunale Roma, contribuendo al bene di tutta la comunità anche con una finalità clinica come atto di medicina preventiva.

In continuità con gli anni precedenti, al fine di garantire la salute del personale e la tutela dell'ambiente, ai portalettere sono state fornite divise che presentano la certificazione *green* OEKO – TEX Standard 100, la quale assicura l'attento controllo ecologico e salutare del prodotto. Nel 2023, è inoltre iniziata la distribuzione per il personale dei centri di produzione e recapito delle nuove divise, che uniscono sostenibilità, innovazione, sicurezza e benessere di tutti i dipendenti che ogni giorno le indossano. Le nuove divise, infatti, presentano maggiore elasticità, traspirabilità e sono state realizzate, in ottica di economia circolare, attraverso l'utilizzo di componenti riciclati. La progettazione è stata possibile mediante il recepimento delle indicazioni e delle esperienze dirette dei dipendenti raccolte attraverso una *survey* diffusa sulla *intranet* su un campione di addetti dei centri di recapito e degli stabilimenti. Per quanto riguarda i palmari dati in dotazione ai portalettere, invece, nel corso degli anni Poste Italiane ha sviluppato una nuova funzionalità che consente di inviare una richiesta volontaria di soccorso in caso di necessità di intervento medico. In questo modo, il *device* utilizzato dai portalettere diventa anche uno strumento per aumentare la sicurezza sul lavoro tramite alcune funzionalità, come quella di SOS che consente, in caso di emergenza, di attivare una chiamata alla cosiddetta "*Situation Room*" dove un *team* di operatori è pronto a rispondere alle richieste di soccorso. Inoltre, prima dell'uscita per la consegna, sullo *smartphone* si attiva una funzione di promemoria che ricorda al portalettere i dispositivi di protezione che deve avere sempre in dotazione, come ad esempio il giaccone o il *gilet* ad alta visibilità. Infine, due volte al mese un *pop up* ricorda al portalettere di verificare lo stato di manutenzione del mezzo, andando a segnalare eventuali richieste di intervento.

Cultura e istruzione

Poste Italiane rafforza il proprio impegno aziendale per lo sviluppo delle nuove generazioni, contribuendo attivamente alla crescita dei giovani attraverso numerose iniziative comprendenti programmi di orientamento scolastico e professionale, nonché attività volte allo sviluppo delle *soft skills* e destinate ai figli dei dipendenti e a ragazzi provenienti anche da realtà sociali vulnerabili.

19

Borse di studio riservate ai figli meritevoli dei dipendenti

Il Gruppo, infatti, ha realizzato, per il quarto anno consecutivo, il progetto "Next Generation" dedicato ai figli dei dipendenti ed a ragazzi provenienti da scuole secondarie di secondo grado inserite in territori fragili. Il programma ha l'obiettivo di avvicinare i giovani a tematiche di innovazione, diversità ed inclusione sociale e ai mestieri del futuro. A tal proposito, nel corso dell'anno sono stati organizzati diversi incontri formativi e laboratori, con lezioni in aule virtuali per approfondire tematiche di rilevo per lo sviluppo di nuove competenze, che hanno visto la collaborazione di professionisti dei vari settori, con cui gli studenti hanno avuto la possibilità di confrontarsi per raccogliere stimoli e riflessioni utili per il loro orientamento professionale. Quest'anno il progetto ha focalizzato l'attenzione dei ragazzi sul valore della lettera scritta a mano come strumento di comunicazione, come espressione di libertà e mezzo per stabilire un contatto con l'altro. Una fase importante del progetto è stata la settimana dedicata al *Creathon*, una maratona creativa in cui i ragazzi, divisi in sei gruppi, hanno provato a ideare un francobollo, terminata con la votazione finale, e conseguente premiazione, da parte di una giuria aziendale. Il percorso si è concluso con la partecipazione a un *Summer camp*, dove i partecipanti si sono ritrovati insieme per una settimana, per realizzare l'idea vincitrice del *Creathon*. In tale occasione hanno acquisito nuove competenze imparando a utilizzare programmi di grafica, oltre ad un uso consapevole dell'intelligenza artificiale.

Oltre al progetto biennale "School4Life 2.0", ampliamente trattato nei capitoli precedenti, sono stati realizzati i percorsi STEAMcamp che, dedicati ai figli dei dipendenti e alle loro famiglie, promuovono l'innovazione e la valorizzazione delle competenze distintive necessarie per svolgere le future professioni attraverso un'esperienza di apprendimento e gioco che stimola il confronto con nuovi modelli che vanno dal *coding*, all'intelligenza artificiale, alla *gamification*, alla robotica e tanto altro, il cui unico confine è rappresentato dalla creatività. Inoltre, nel 2023 sono state realizzate due proposte di sensibilizzazione denominate "Social Media Lab" con l'obiettivo di avvicinare i figli dei dipendenti a comprendere l'evoluzione dell'identità in *internet* e acquisire maggiore consapevolezza sulla socialità digitale.

Sempre a favore dei figli dei dipendenti, sono state portate avanti due nuove edizioni del programma "Future Lab", finalizzato a favorire l'integrazione nel mondo del lavoro, stimolando la riflessione sul proprio piano di sviluppo personale sulla capacità di progettare un percorso di studio e professionale. Nello specifico, il programma mira ad avvicinare i ragazzi al mondo del lavoro in modo più consapevole, offrendo loro supporto nelle scelte affinché possano intraprendere percorsi in linea con le loro capacità e passioni e conoscere i principali orientamenti di mercato relativi ai mestieri del futuro.

Infine, nell'ottica di promuovere lo scambio interculturale, nel 2023 sono state assegnate 19 borse di studio all'estero riservate ai figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall'Azienda, con l'obiettivo di consentire ai giovani di confrontarsi con realtà internazionali socialmente e culturalmente diverse dalla propria.

Senso di appartenenza

Nell'ambito delle iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza, nel 2023, ben 65 dipendenti del Gruppo hanno ricevuto il riconoscimento "Stella al merito del lavoro" per essersi distinti in ragione della loro particolare perizia e laboriosità nell'ambito del loro operato in Azienda. Le Stelle al Merito vengono conferite ogni anno alle lavoratrici e ai lavoratori dipendenti di aziende pubbliche e private, con età minima di 50 anni e anzianità lavorativa continua-

tiva di almeno 25. La metà delle onorificenze è riservata a coloro che hanno iniziato la loro attività dai livelli contrattuali più bassi e si sono distinti per il loro contributo umano e professionale in Azienda. Nello specifico, i dipendenti e le dipendenti sono stati selezionati su tutto il territorio nazionale e rappresentano la maggior parte dei mestieri presenti in Azienda. L'onorificenza comporta il titolo di "Maestro del lavoro" ed è conferita con Decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Benefit finanziari e non finanziari per il personale

Benefit finanziari

Di seguito l'elenco dei principali *benefit* finanziari che vengono corrisposti al personale dirigente.

- **Assicurazione sulla vita e copertura per disabilità e invalidità**: nell'interesse del dirigente, Poste Italiane stipula una polizza assicurativa che assicura una somma addizionale, rispetto alla normale retribuzione, in caso di decesso, invalidità permanente e infortunio occorso anche non in occasione di lavoro;
- **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;
- **Pensione**: l'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo di Previdenza Complementare PREVINDAI al fine del riconoscimento di prestazioni pensionistiche integrative alla previdenza obbligatoria.

Di seguito l'elenco dei principali *benefit* finanziari spettanti al personale non dirigente.

- **Congedo parentale**: trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla legge (art. 43 CCNL);
- **Assistenza sanitaria**: l'Azienda prevede un Piano sanitario integrativo con contributo a carico della Società per il pacchetto "Base" (art. 79 CCNL);
- **Pensione**: versamento del contributo al FondoPoste a carico dell'Azienda (art.79 CCNL).

Benefit non finanziari

A completamento del pacchetto remunerativo, il Gruppo Poste Italiane prevede, per i dirigenti e determinate tipologie di quadri, alcuni benefici non finanziari addizionali nel rispetto delle normative applicabili, tenendo conto delle prassi di mercato. Tali *benefit* sono disciplinati da specifiche linee guida, che dispongono l'applicazione di criteri comuni per segmenti di popolazione omogenei. Esempi di *benefit* non finanziari attribuiti ai dirigenti e ad alcune categorie di quadri sono la *company car* ad uso promiscuo e il *check-up* medico.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Relazioni con le parti sociali

Poste Italiane, mediante incontri regolari con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), mantiene un dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori, non solo per ciò che concerne la gestione ordinaria ma anche in caso di cambiamenti organizzativi rilevanti, con l'obiettivo di porre al centro il benessere e la tutela dei diritti dei lavoratori. Pertanto, stipula accordi conformi al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e al Testo Unico sulla Rappresentanza, mirando a favorire la creazione di un clima aziendale positivo e garantendo il rispetto della normativa vigente. Il Gruppo attua tutte le attività previste dal Sistema di Relazioni Industriali, delineato al Capitolo I del CCNL di Poste Italiane S.p.A. (Informazione, Consultazione, Partecipazione, Contrattazione), anche al fine di accompagnare le azioni previste dal Piano Strategico aziendale e di Gruppo. Con questo metodo, l'Azienda assicura soluzioni adeguate ed eque sui temi che possono avere impatti significativi non solo sull'organizzazione e sul *business*, ma anche e soprattutto sul capitale umano, considerato un elemento fondamentale.

In conformità alle disposizioni della normativa vigente, Poste Italiane garantisce imparzialità e indipendenza nella promozione dei propri rapporti con le OO.SS., così come stabilito dal Codice Etico del Gruppo, e contestualmente si impegna a preservare il benessere e a garantire la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, assicurando la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva.

L'impegno di Poste Italiane nel garantire il benessere e la tutela dei dipendenti, nonché nel mantenere un dialogo costante con le parti sociali, sottolinea l'importanza che l'Azienda attribuisce al capitale umano e alla creazione di un ambiente di lavoro sano e collaborativo. Questo approccio è cruciale per la costruzione di relazioni positive e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

100%

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

Poste Italiane 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 caso in cui cambiamenti organizzativi significativi (come i processi di riorganizzazione e/o ristrutturazione e/o trasformazione aziendale) comportino conseguenze sul piano sociale, con ricadute sulle condizioni di lavoro.

A tal proposito, il Gruppo ha l'obbligo di fornire un'informazione preventiva alle OO.SS. nazionali stipulanti il CCNL, indicando la data dell'avvio del confronto, con l'obiettivo di ricercare possibili soluzioni in grado di gestire gli effetti sociali. Il confronto negoziale si esaurisce entro e non oltre i 25 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, successivi alla data fissata dall'Azienda per il primo incontro. Nel corso di questi giorni le OO.SS. devono astenersi da ogni azione diretta, mentre l'Azienda non può dare luogo all'attuazione dei progetti previsti. Decorsi 25 giorni, se l'esito derivante dal confronto è negativo, le Parti possono assumere le proprie autonome determinazioni; in caso di esito positivo, invece, l'Azienda fornisce un'adeguata informativa alle competenti strutture territoriali delle OO.SS. Prima di avviare il confronto a livello territoriale, è previsto che si svolga la consultazione delle RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria) che dovrà concludersi entro e non oltre 13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, dalla data di sottoscrizione dell'ipotesi di accordo. A posteriori, le Parti si incontrano a livello territoriale (regionale) per effettuare un esame congiunto, da concludersi entro i 7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, successivi al termine della consultazione delle RSU.

Il dialogo continuo e la relazione fattiva e costruttiva tra Azienda e Parti Sociali costituiscono un elemento distintivo e significativo nella strategia di crescita ed evoluzione del Gruppo. La continuità del dialogo con le OO.SS. è garantita attraverso un'importante attività di informazione e negoziazione con le Parti Sociali condotta dalla funzione di Relazioni Industriali. I risultati più rilevanti di tale attività si manifestano nella sottoscrizione di specifiche intese con le Organizzazioni Sindacali, riguardanti sia le materie espressamente indicate dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 23 giugno 2021 (CCNL), sia argomenti aggiuntivi relativi alla realizzazione degli obiettivi di Piano che possono avere riflessi normativi e/o gestionali sul personale.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

L'impegno di Poste Italiane nel promuovere il benessere dei dipendenti e garantire la tutela dei loro diritti, sia durante la gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale, è evidente attraverso il costante dialogo con i rappresentanti dei lavoratori, un aspetto centrale nell'organizzazione e nella gestione del Gruppo. Pertanto, l'Azienda si impegna in un confronto costante con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), assicurando imparzialità e indipendenza nella promozione dei rapporti in conformità con la normativa vigente e garantendo, al contempo, la tutela dei diritti, la libertà di associazione e la contrattazione collettiva.

A tal proposito, nel corso del 2021 il Gruppo ha rinnovato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), valido fino al 31 dicembre 2023. L'Accordo, che ha introdotto miglioramenti significativi sia in ambito economico che nell'impianto normativo dell'organizzazione, copre l'intero personale non dirigente del Gruppo Poste Italiane e rafforza l'attenzione alla difesa dei diritti dei lavoratori, alla loro sicurezza e alla stabilità economica. Il concetto della Responsabilità Sociale di Impresa è un principio fondamentale per l'Azienda, attraverso cui è possibile coniugare gli obiettivi di sviluppo e i risultati economici del Gruppo con il rispetto dei valori sociali e ambientali, valorizzando il contributo continuo e costante delle risorse umane.

Principali intese sottoscritte

Il 2 marzo 2023 è stato sottoscritto un Verbale d'Accordo in tema di Mobilità Volontaria (trasferimenti a domanda) con il quale le Parti si danno atto che eventuali trasferimenti – sia a livello nazionale che regionale e provinciale – verranno effettuati tenendo a riferimento le graduatorie 2022 redatte sulla base di quanto definito con l'Accordo del 4 maggio 2021. Il 20 giugno 2023 è stato sottoscritto un ulteriore Verbale d'Accordo che – ricalcando l'impianto delle precedenti intese – prevede quale elemento di novità la vigenza triennale in luogo di quella biennale e l'innalzamento della soglia minima di anzianità di servizio e di permanenza nella regione per accedere alla mobilità, portandola da 6 a 12 mesi a partire dal 2024.

Con l'Accordo del 1° febbraio 2023 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno definito, relativamente ai "Servizi di *Back Office*", una razionalizzazione e una nuova micro-organizzazione dei Depositi Territoriali attraverso una riduzione del numero dei siti (da 10 a 5) e il superamento, nel corso del 2023, dei Depositi di Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino. Le relative ricadute occupazionali verranno gestite progressivamente alla chiusura dei singoli depositi. È stata, inoltre, introdotta la figura dello Specialista Programmazione e Controllo Operativo a supporto del Responsabile Deposito. È stato presentato un nuovo modello di *Credit Management*, caratterizzato da presidi dedicati e un'interfaccia unica col cliente, per ridurre lo scaduto ed efficientare l'intero processo. Al riguardo, le Parti hanno concordato di procedere con immediata sperimentazione di tale modello e di incontrarsi nuovamente entro il mese di maggio 2023, per valutare l'andamento della stessa ed analizzare nel dettaglio gli aspetti operativi connessi all'implementazione del modello organizzativo. Sono state altresì definite diverse azioni di accorpamento e trasferimento sedi dei Centri Territoriali con l'obiettivo di ottimizzare le lavorazioni e consolidare il presidio dei servizi di gestione documentale attraverso la costituzione di un'unica sede dei siti che insistono in una stessa città. Le risorse interessate continueranno a svolgere le medesime attività e, laddove ne ricorrano i presupposti, alle stesse verrà riconosciuto quanto previsto nell'art. 38 del vigente CCNL. Relativamente ai servizi di "Assistenza Clienti", l'Azienda ha presentato il servizio di Assistenza a Valore che consentirà di fornire supporto nella fase di acquisto dei prodotti/servizi e di interagire col cliente attraverso iniziative di proposizione commerciale. Al fine di implementare al meglio il nuovo servizio di assistenza, le Parti si sono date atto della necessità di portare a compimento percorsi formativi dedicati per il personale coinvolto. Relativamente ai servizi di *Information Technology* e in particolar modo con riferimento ai Poli Tecnologici, è stato ridefinito il modello operativo di funzionamento ed il modello di micro-organizzazione anche attraverso l'introduzione di specifiche figure di supporto alle strutture tecniche territoriali. Sono stati introdotti i servizi tecnici di prossimità (*Field Technical Services*) con l'obiettivo di garantire un miglior coordinamento degli interventi di supporto tecnico e offrire

una risposta celere alle strutture di *business*. Infine, è stata prevista l'entrata in vigore degli orari rimodulati in base alla nuova organizzazione dei Poli Tecnologici caratterizzati da un'articolazione unica a livello nazionale con un presidio anche nella giornata del sabato. Le Parti hanno convenuto sulla necessità di prevedere specifici incontri a livello regionale e nazione per accompagnare al meglio i processi riorganizzativi della funzione *Digital, Technology & Operations*.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha sottoscritto accordi sulle politiche del lavoro, rendendo concreto il proprio impegno verso rapporti volti al benessere e alla tutela dei diritti dei lavoratori.

Il 22 giugno 2023 è stata definita l'intesa che, a completamento dell'anno 2023, delinea gli ulteriori interventi di Politiche Attive del Lavoro prevedendo stabilizzazioni *part-time* pari a 1050 FTE, 30 conversioni da *part-time* in *full-time* presso i Nodi di Rete e un incremento di personale nel settore MP pari a 950 FTE. Le Parti hanno assunto l'impegno a incontrarsi a livello nazionale entro il mese di gennaio 2024 per valutare la definizione delle numeriche e di un nuovo impianto regolatorio dell'intesa in materia di Politiche Attive del Lavoro 2024. L'Azienda ha confermato l'attivazione della clausola elastica speciale ai sensi dell'art.23 comma X del vigente CCNL.

Nella giornata del 24 maggio 2023 è stato effettuato un complessivo aggiornamento sullo stato di implementazione dei principali progetti definiti in ambito Mercati Privati (Progetto *Hub&Spoke*, Polis – Casa dei servizi Digitali, ecc.) in ordine ai quali le Parti hanno concordato di porre in essere specifiche azioni gestionali di politiche attive del lavoro finalizzate ad accompagnarne la completa implementazione, favorendo le opportunità di sviluppo delle competenze del personale ed il raggiungimento dei *target* definiti nel Piano di sviluppo aziendale. In particolare:

- relativamente al Progetto *Hub&Spoke* a partire dal mese di giugno 2023 è stato esteso a tutti gli Uffici *Hub* l'applicativo che consente ai Direttori degli Uffici Postali *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle proprie risorse interne e inoltre le Parti hanno convenuto di rafforzare le attività di formazione dei DUP *Hub* che dovranno assicurare – di concerto con la Filiale di riferimento e relativamente al bacino gestito – le necessarie forniture di mezzi e strumenti presso gli Uffici *Spoke*, la pianificazione delle assenze delle risorse e la sostituzione delle stesse negli Uffici Postali che presentano necessità, nonché il coordinamento commerciale sui prodotti e servizi di *front end*;
- con riferimento al Progetto Polis – Casa dei servizi Digitali le Parti hanno condiviso lo stato di avanzamento del progetto, sia in riferimento al nuovo modello degli Uffici Postali sia agli spazi aziendali da destinare al *coworking*. Con riferimento alle successive fasi di implementazione del progetto, le Parti hanno previsto incontri quadrimestrali per un aggiornamento congiunto in merito agli elementi principali, fatte salve specifiche informative in caso di rilevanti novità.

Il 2 marzo 2023 l'Azienda ha sottoscritto un Accordo con le Organizzazioni Sindacali, con vigenza fino al 30 settembre 2023, che regolamenta l'applicazione del Lavoro Agile in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), rinnovato il 23 giugno 2021. Similmente, con il verbale d'accordo del 14 settembre 2023, le suddette Parti hanno convenuto di prorogare il ricorso al Lavoro Agile fino al 31 dicembre 2024. In particolare, è prevista la fruizione della modalità di lavoro agile per un massimo di 2 giorni a settimana e 9 giorni al mese. Con l'accordo è stato, altresì, confermato il ricorso - a partire da gennaio 2024 – al lavoro agile per le sole finalità formative nei confronti del personale assegnato ad attività operative. Il Lavoro Agile costituisce uno strumento utile per l'Azienda in grado di ottimizzare l'organizzazione e l'impiego delle risorse con modalità maggiormente rispettose della sostenibilità ambientale e del benessere collettivo, attraverso la limitazione degli spostamenti casa-lavoro, con conseguente riduzione del traffico e abbattimento delle emissioni. Inoltre, tale modalità di lavoro è considerata anche uno strumento di *welfare*, in quanto consente non solo di coniugare le esigenze personali e familiari con quelle professionali, ma anche di tutelare i dipendenti che si trovano in particolari condizioni di fragilità, salvaguardando gli *standard* produttivi e qualitativi aziendali.

Il 1° agosto 2023, è stato sottoscritto per Poste Italiane S.p.A. e per le Aziende del Gruppo, il verbale d'accordo sul Premio di Risultato la cui vigenza economica e normativa è relativa al biennio 2023/2024. L'accordo prevede un incremento del 4% degli importi medi unitari del premio

rispetto al 2022. Inoltre, in via eccezionale e per il solo 2023, è stata prevista, al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti di Poste Italiane e delle Società del Gruppo nonché per mitigare gli effetti derivanti dall'inflazione, l'erogazione – nel mese di novembre – di un premio, uguale per tutti i dipendenti, aggiuntivo e straordinario di 1.000 €. Per valorizzare ulteriormente l'importanza del contributo professionale delle singole risorse al raggiungimento dei risultati aziendali, è stato introdotto un *bonus* (50 € aggiuntivi rispetto al valore individuale del Premio) per i dipendenti che non hanno effettuato alcun tipo di assenza nell'anno di riferimento, ed è stata altresì rivista l'incidenza degli eventi di malattia sulla determinazione della somma da erogare a titolo di Premio di Risultato a ciascun lavoratore. Inoltre, è stata confermata la possibilità di convertire tutto o quota parte del premio in *welfare*, semplificando e rendendo al contempo maggiormente vantaggioso il meccanismo di riconoscimento dei crediti da parte dell'Azienda a fronte della cifra convertita.

Successivamente alle intese del 2 agosto 2022 e del 21 novembre 2022, in cui le Parti hanno delineato le direttrici organizzative e gestionali con le quali vengono attuati i processi di revisione organizzativa di alcuni importanti ambiti produttivi della funzione Posta, Comunicazione e Logistica (PCL), in data 25 maggio 2023, le stesse hanno convenuto di sottoscrivere un verbale d'incontro in merito alla riorganizzazione delle lavorazioni interne. Il *focus* dell'incontro si è incentrato sul rafforzamento delle Linee Business dedicate all'attività di chiusura, prevedendo l'introduzione della figura della LBC (Linee *Business* di Chiusura) che assicurerà, in aggiunta al recapito della corrispondenza, anche le attività di chiusura dei Centri. È stata inoltre prevista la conversione di 547 Linee *Business*, già presenti nell'architettura dell'attuale modello organizzativo, in Linee *Business* di Chiusura tutte da coprire con personale stabile nonché l'introduzione di nuove griglie orarie per i turni del sabato nei Centri Logistici e nei Centri di Distribuzione.

A seguito delle elezioni generali del 28 e 29 marzo 2023 delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza delle Aziende Poste Italiane S.p.A., Postel S.p.A., Poste Vita S.p.A. Poste Assicura S.p.A., PostePay S.p.A. e Nexive Network S.r.l., il 20 giugno 2023 è stato siglato un verbale di incontro tra Poste Italiane S.p.A. (in rappresentanza anche delle società menzionate) e le OO.SS., in cui le Parti, a conclusione della tornata elettorale relativa alle elezioni RSU/RLS del 28 e 29 marzo 2023, si sono date atto della percentuale di affluenza alle urne, pari all' 81,10% degli aventi diritto al voto, e hanno, altresì, validato i risultati elettorali. Il 17 gennaio 2023 le Parti, fermo restando le previsioni della Legge 300/70 e dall'Accordo Nazionale del 21 marzo 2000 per cui i dirigenti delle RSU – eletti nelle Unità Produttive che occupano oltre 200 dipendenti – hanno diritto a permessi retribuiti in misura pari a 96 ore all'anno, al fine di consentire a ciascun RSU di fruire dei suddetti permessi pro-capite, limitatamente all'anno 2023 e per le Unità Produttive che occupano oltre 200 dipendenti, hanno previsto che ciascun RSU attualmente in carica fruirà, fino alla data di assunzione dell'incarico da parte delle nuove rappresentanze, di 1/3 (32 ore) delle 96 ore di permesso a sua disposizione. Analogamente le Parti hanno previsto l'applicazione ai RRLLS che, per il solo anno 2023 e fino alla data di assunzione dell'incarico delle nuove rappresentanze, potranno fruire di 1/3 (10 ore) delle 30 ore annue pro-capite di permesso retribuito. All'esito delle elezioni del 28 e 29 marzo 2023, i componenti delle RSU/RLS che risulteranno validamente eletti e nominati potranno fruire, per l'anno 2023, dei restanti 2/3 delle ore di permesso RSU e RLS. In ordine alle RSU elette nelle unità produttive che occupano fino a 200 dipendenti, è stato previsto che vengano applicate le previsioni di cui all'articolo 2 dell'Accordo del 21 marzo 2000 andando a riproporzionare la spettanza annua delle ore di permesso nella misura di 1/3 per le RSU in carica e 2/3 per le RSU che verranno elette.

Il 17 ottobre 2023 le Parti si sono incontrate al fine di effettuare alcuni approfondimenti relativi al processo di riconduzione organizzativa dei *Focal Point* all'interno della Filiera di Amministrazione del Personale. Più in particolare l'Azienda, nel richiamare i razionali di intervento che hanno ispirato l'adozione della riconfigurazione organizzativa dei processi di Amministrazione del personale, ha illustrato alle OO.SS. i principali benefici attesi in termini di:

- ricomposizione delle attività di eliminazione delle ridondanze operative;
- riduzione dei tempi di attraversamento nella lavorazione dei processi;
- integrazione ed arricchimento delle competenze da parte degli operatori;
- aumento degli *standard* operativi e di servizio anche per effetto dell'introduzione delle nuove piattaforme tecnologiche a supporto delle attività.

In coerenza con lo spirito solidaristico che caratterizza l'operato del Gruppo Poste, in data 25 maggio 2023 è stato sottoscritto tra Poste Italiane S.p.A. anche in rappresentanza delle Società del Gruppo e le Organizzazioni Sindacali, il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "Ora Etica" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere le popolazioni dell'Emilia-Romagna interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro attraverso una trattenuta sulla busta paga. L'Azienda si è impegnata a versare alla Protezione Civile un ulteriore importo pari a quello raccolto tra i dipendenti. La medesima iniziativa solidaristica è stata intrapresa a favore della regione Toscana interessata da straordinari eventi atmosferici in virtù del Verbale di Accordo sottoscritto tra Azienda e OO.SS. il 27 novembre 2023.

Nell'ambito dei lavori del Comitato OPN, in occasione della riunione del 20 marzo 2023, l'Organismo Paritetico Nazionale per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (OPN), al fine di dar seguito al nuovo processo di rilevazione e valutazione del rischio stress lavoro-correlato (SLC), ha individuato – tramite sorteggio – i lavoratori che faranno parte dei *Team* Regionali di Valutazione SLC, il cui compito sarà quello di procedere alla compilazione della *check list* INAIL.

Nell'ambito dei lavori dell'OPN del 20 marzo 2023, l'Azienda a fronte della positiva evoluzione della crisi pandemica da Covid-19 – che di fatto ha comportato il ripristino dei processi e delle procedure in atto nel periodo pre-pandemico pressoché in tutti i settori produttivi e sociali, ha comunicato all'OPN che – sempre nel rispetto del principio di precauzione e tutela finalizzato ad assicurare gli opportuni livelli e *standard* di sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro – si darà avvio ad un graduale processo di revisione delle misure di prevenzione adottate in Azienda nella fase iniziale e durante l'evoluzione della crisi pandemica per contrastare la diffusione del virus.

Tutti gli Accordi e le Intese adottate hanno fatto registrare una sostanziale efficacia delle previsioni e delle regolamentazioni contenute negli stessi. Ne è prova il fatto che nessuna Intesa intervenuta tra le Parti è stata recentemente oggetto di disdetta e che la maggioranza degli Accordi Sindacali trova sempre il consenso (sottoscrizione) di tutte e sei le sigle firmatarie del CCNL. Dal punto di vista aziendale, le diverse Intese sottoscritte hanno contribuito in maniera importante alla realizzazione degli obiettivi di piano.

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 princìpi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità**, costituito il 27 febbraio 2024, 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 tratta tematiche afferenti all'integrazione ed inclusione delle persone con disabilità, nonché quelle relative agli altri fattori di discriminazione;
- **Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale**, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualificazione 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;
- **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 a salute e sicurezza 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". Inoltre, è previsto l'Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. L'Azienda, oltre ad individuare le responsabilità organizzative e a dotarsi di politiche specifiche per garantire una copertura adeguata di tutti gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, si impegna costantemente ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione promuove il benessere psicofisico delle persone. In qualità di Datore di Lavoro, l'Amministratore Delegato del Gruppo assume il ruolo più elevato di responsabilità e supervisione per le questioni connesse alla salute e sicurezza in Azienda. Il CdA approva la Politica e attraverso i propri comitati endoconsiliari ne sovraintende l'adeguata gestione dei rischi annessi e il rispetto dei princìpi ad essa correlati.

84.602

Dipendenti formati in materia di **Sicurezza sul lavoro** nel 2023

La politica integrata e la *policy* della salute e sicurezza di Gruppo delineano i principali elementi dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro adottati, tra cui:

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

A partire dalla politica integrata e dalla *policy* di Gruppo, ciascun datore di lavoro ha approvato la Politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori. Ai fini del Sistema di gestione della Salute e Sicurezza Sul Lavoro (SGSSL), la responsabilità di ogni singola unità produttiva della Capogruppo e delle principali Società del Gruppo è attribuita al proprio datore di lavoro. All'interno della Capogruppo, i datori di lavoro sono supportati dalla funzione *Corporate Affairs*/Tutela Aziendale, la quale sovraintende, a livello di Gruppo, le attività di indirizzo, coordinamento e controllo inerenti alla Salute, la Sicurezza sul Lavoro e l'Ambiente, curando, in particolare per la Capogruppo, la progettazione, l'implementazione e la diffusione di sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e della Tutela Ambientale, conformemente al quadro normativo vigente.

Il Gruppo attribuisce una priorità significativa alle questioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro. A tal proposito, Poste Italiane ha definito degli obiettivi quantificabili per i responsabili delle *Business Unit*, che vengono valutati su un *target* di riduzione degli infortuni. L'Azienda ha altresì costituito dei *team* dedicati con il preciso incarico di monitorare quotidianamente i dati rilevanti ai fini dei *target* quantitativi definiti.

Favorire e incentivare l'instaurazione di una cultura aziendale improntata alla sicurezza in tutti gli strati organizzativi di Poste Italiane si configura come un elemento fondamentale per la riduzione degli incidenti e per promuovere un costante avanzamento nei sistemi di gestione adottati.

Fra gli obiettivi principali perseguiti da Poste Italiane, assume rilevanza cruciale e prioritaria la costante sensibilizzazione e coinvolgimento, relativamente alla tematica della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo. Particolare enfasi è posta sulla diffusione e rafforzamento della cultura della sicurezza all'interno dei centri operativi territoriali (centri di distribuzione e uffici postali) e delle relative strutture di coordinamento. Inoltre, l'Azienda si è impegnata nel miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione, attraverso la pianificazione e l'esecuzione di iniziative mirate a dare concreta attuazione ai princìpi fissati con la Politica della Sicurezza sul Lavoro, e nel periodico riesame per la definizione di nuovi ambiziosi obiettivi.

Da diversi anni, Poste Italiane si impegna attivamente nell'obiettivo di mitigare il fenomeno infortunistico, concentrandosi in particolar modo nei settori più vulnerabili ai rischi derivanti dalla circolazione stradale, come ad esempio la logistica e il recapito, inclusi centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione. Il costante monitoraggio e controllo di tale fenomeno ha contribuito, anche nel 2023, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In quest'ottica, i Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace sistema di gestione consenta sia di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale, monitorando i rischi di tutti i processi operativi. Poste Italiane, consapevole che il miglioramento continuo dei SGSSL richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i lavoratori, ciascuno in base ai propri ruoli e responsabilità attribuite, si impegna a promuovere e rafforzare la cultura della sicurezza in un approccio sistemico e partecipativo.

Tra le attività intraprese per perseguire gli obiettivi, si evidenziano la continua formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale sui temi della SSL, gli interventi volti al miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il costante impegno nel miglioramento continuo e nel mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione, nonché la regolare valutazione dei rischi inerenti ai processi e ai luoghi di lavoro, il monitoraggio della realizzazione dei Piani di Miglioramento di cui alla valutazione dei rischi e i costanti controlli del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

A tal proposito, al fine di implementare il processo di *upskilling* e *reskilling* rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo, di *performance* e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro, nel corso del 2023 è stata erogata una specifica *survey* rivolta a tutto il *target* per la rilevazione del fabbisogno informativo, che ha condotto alla successiva realizzazione di un *vademecum* contenente informazioni utili rispetto ai compiti che la norma prevede in capo al Preposto. Il Vademecum è stato trasmesso, in formato digitale, a tutti i circa 14.000 Preposti presenti in Azienda.

Il Gruppo Poste Italiane stanzia ogni anno *budget* dedicati all'implementazione dei piani di miglioramento per gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, l'Azienda sostiene ingenti investimenti per la manutenzione del patrimonio immobiliare e per il miglioramento continuo degli aspetti impiantistici e strutturali dello stesso. Altrettanta rilevanza assumono le risorse impiegate per la gestione e manutenzione della flotta aziendale, per la realizzazione delle campagne di formazione, informazione, addestramento, nonché quelle per le attività di verifica/controllo SSL, sorveglianza sanitaria, sviluppo e manutenzione dei sistemi/applicativi a supporto della gestione del tema.

Nel corso del processo di valutazione dei rischi, il Gruppo esamina tutte le situazioni che potrebbero costituire un potenziale pericolo in relazione ai processi lavorativi e ai luoghi di lavoro e, dopo aver individuato il relativo potenziale di causare danni, procede a valutarne il livello di rischio associato. Tale valutazione tiene conto delle effettive modalità di esecuzione delle attività lavorative e dell'esposizione del personale, nonché delle eventuali misure di tutela già implementate nel rispetto dei criteri definiti da norme tecniche vigenti, *standard* tecnici, norme di buona tecnica e linee guida aziendali. In particolare, l'Azienda considera

tutti i pericoli prevedibili ed oggettivamente presenti connessi all'attività lavorativa, quelli derivanti dal corretto e normale utilizzo delle attrezzature/macchine/impianti, quelli prevedibili per le condizioni d'eccezione e quelli dovuti ad eventuali malfunzionamenti o guasti. Il controllo sistematico di tutti i potenziali pericoli applicabili e correlabili ai luoghi e processi di lavoro è garantito attraverso la compilazione preliminare di una *check list* inclusa nella procedura aziendale "Gestione Documento di Valutazione dei Rischi". Il Datore di Lavoro si avvale delle competenze del Servizio di Prevenzione e Protezione per sovrintendere ed eseguire la valutazione dei rischi con conseguente redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) nonché di tutte le relazioni tecniche specialistiche di riferimento.

In particolare, in merito alla gestione del rischio di salute e sicurezza sul lavoro, si attua un processo basato sul dialogo e lo scambio continuo di informazioni tra le risorse umane, i *manager* e le diverse *Business Unit*. Su base trimestrale, la funzione responsabile del controllo si coordina con i *risk specialist* e, attraverso di essi, anche con i *risk owner*, relativamente alle attività di monitoraggio sull'andamento degli indicatori di rischio e delle azioni di trattamento relative ai *Top Risk* relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Il risultato delle attività viene rappresentato nei *report* trimestrali di monitoraggio rischi integrato e presentato al vertice aziendale e al Comitato Controllo e Rischi (CCR). Successivamente, si procede con una fase di rendicontazione annuale delle attività, consolidando i contributi provenienti dalle diverse funzioni di controllo all'interno della "Relazione Rischi e Compliance". Questa viene presentata agli Organi e al Vertice aziendale, offrendo una panoramica sintetica e integrata delle iniziative promosse e/o introdotte nel corso dell'anno nelle diverse sfere operative aziendali, sotto il coordinamento del Condirettore Generale, nonché delle principali attività e interventi realizzati dalle strutture della funzione per assicurare l'implementazione di opportuni presidi, strumenti e strutture organizzative per il continuo rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e per la gestione delle tematiche di *compliance* e sostenibilità rilevanti.

Il Gruppo, oltre alla formazione obbligatoria fornita a tutta la popolazione aziendale, diffonde in forma controllata le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS) in cui sono dettagliati i pericoli associati ai processi di lavoro d'interesse, nonché le misure organizzative, preventive e protettive per la mitigazione del livello di rischio corrispondente. Al loro interno, le IOS prevedono l'obbligo (derivante dal D.Lgs 81/08) per i lavoratori di segnalare al Preposto e/o al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza competente la presenza di potenziali pericoli o situazioni di rischio sul luogo di lavoro, oltre a contenere una descrizione dettagliata dei ruoli e dei compiti dei principali attori della gestione della sicurezza. Analogamente, i Preposti e i Dirigenti sono tenuti a raccogliere tali segnalazioni e ad agire conformemente alle procedure aziendali individuate per la gestione di eventuali criticità, rispettando le tempistiche e le modalità corrispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Data la rilevanza di tale tematica, Poste Italiane ha implementato meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i dipendenti, al fine di gestire in modo adeguato, secondo quanto dettato sia dalle misure di tutela riportate nel Documento di Valutazione dei Rischi che dalle procedure aziendali di riferimento, eventuali situazioni di lavoro dalle quali potrebbero derivare lesioni o malattie professionali.

L'Azienda, in conformità con i processi specifici definiti nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, conduce l'analisi dei *near-miss* e degli incidenti sul lavoro. In un'ottica di miglioramento continuo, ciascuna unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo svolgono costanti attività di monitoraggio degli incidenti, con particolare attenzione al fenomeno infortunistico, ai fini di identificare – o di gestire – i fattori scatenati.

Attraverso la media mobile triennale di passo annuale, che considera i dati degli infortuni a partire dal 2017 fino al 2023, al lordo e al netto del Covid, è possibile osservare l'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo. Tale metrica, oltre ad attenuare gli effetti distorsivi causati da eventi eccezionali (come la pandemia) nel calcolo del *trend* relativo al fenomeno infortunistico, consente di valutare l'efficacia delle azioni del *management* volte a contenere i fattori di rischio controllabili dall'Azienda (come la progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento), con orizzonte temporale di medio-lungo periodo.

La Sorveglianza Sanitaria viene espletata nel Gruppo da un *team* di medici competenti che, nell'ambito di specifici perimetri territoriali, effettuano quanto previsto dall'art.41 del D.Lgs. 81/08 (visite, sopralluoghi, riunioni periodiche, consulenze spot). Il *network* viene coordinato da un medico competente coordinatore che fornisce supporto ai Datori di Lavoro e al Servizio di Prevenzione e Protezione per gli aspetti di *governance* della sorveglianza sanitaria. Il Documento di Valutazione dei Rischi per i rischi tabellati, di cui al D.Lgs.81/2008 e s.m.i. e i cinque Protocolli sanitari del Gruppo dettagliano le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria:

- il rischio specifico da movimentazione manuale dei carichi;
- il rischio specifico da esposizione ad attrezzature munite di videoterminale;
- il lavoro notturno;
- l'assenza di tossicodipendenza da sostanze stupefacenti e psicotrope, assenza di alcol dipendenza;
- rischio specifico da sopralluoghi presso i cantieri.

Per i lavoratori che svolgono mansioni/attività con esposizione ad un rischio specifico (tabellato o valutato), viene implementato un programma di sorveglianza sanitaria che comprende visite mediche, accertamenti sanitari integrativi e tossicologici.

Nel corso del 2023, l'attività della Sorveglianza Sanitaria è stata condotta in modo continuativo, su tutto il territorio nazionale, nel rispetto dei protocolli sanitari e della normativa vigente.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), individuati fra i principali protagonisti nella gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, sono stati scelti direttamente dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali aziendali, come previsto dal D.Lgs. 81/08. I RLS vengono regolarmente consultati non solo a seguito dell'implementazione di nuove metodologie di valutazione del rischio, ma anche in occasione di variazioni organizzative o di processo che possano incidere sulla salute e sicurezza sul lavoro, nonché in fase di stesura del Documento di Valutazione dei Rischi. L'adozione di una consultazione adeguata, tempestiva e preventiva con i RLS consente di ottenere pareri fondamentali per adempiere in modo preciso agli obblighi legislativi e per promuovere il miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei lavoratori. La consultazione può coinvolgere tutti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza del territorio nazionale o solo quelli di un territorio specifico.

Il dialogo tra la parte datoriale e i lavoratori, promosso attivamente dal Gruppo, avviene attraverso l'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) e gli Organismi Paritetici Regionali (OPR). Grazie a questi comitati, a cui partecipano le rappresentanze a livello nazionale e territoriale, datoriali, sindacali e dei RLS, l'Azienda coinvolge tutte le parti interessate al fine di affrontare specifiche tematiche legate alla salute e sicurezza emerse anche da segnalazioni da parte dei lavoratori, condividere iniziative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e avviare il processo di consultazione dei RLS sulla valutazione del rischio. Pertanto, le sedute degli Organismi Paritetici sono convocate in risposta alle esigenze emerse e non seguono un calendario prestabilito, garantendo così una flessibilità nella gestione del dialogo e la tempestiva trattazione delle questioni rilevanti.

Nel corso degli anni Poste Italiane ha sviluppato un piano pluriennale per l'adozione di certificazioni in materia di salute e sicurezza su tutto il perimetro aziendale. Nel 2021 tale piano ha portato al completamento del processo di certificazione di tutte le unità produttive della Capogruppo. In linea con i piani e gli obiettivi strategici stabiliti, nel corso del 2023 sono stati mantenuti attivi, con le relative certificazioni, i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conformi alla norma UNI ISO 45001 in tutte le principali unità produttive del Gruppo Poste Italiane, con una copertura del 100%. Anche le Società del Gruppo adottano SGSSL certificati da Organismi di certificazione accreditati. Al 2023 le principali Società del Gruppo certificate secondo la norma UNI ISO 45001 sono: EGI S.p.A., PosteVita S.p.A., PosteAssicura S.p.A., SDA S.p.A., Postel S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., BancoPosta Fondi S.p.A., PostePay S.p.A. L'obiettivo di Poste Italiane è mantenere tale certificazione in tutte le unità produttive di Poste Italiane S.p.A. e delle Società del Gruppo.

Le verifiche e controlli in materia Salute e Sicurezza sul Lavoro sono sistematicamente condotti non solo da ciascuna unità produttiva nell'ambito del proprio SGSSL, ma anche da Tutela Aziendale, trasversalmente, in ciascuna unità produttiva della Capogruppo e nelle Società del Gruppo. Nello specifico, le attività svolte nel 2023 da quest'ultima si compongono di:

- *audit* sui Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro/Ambiente con l'obiettivo di verificare che i sistemi di gestione adottati in Azienda siano conformi ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi;
- *technical audit*, attività di controllo che mira ad analizzare e valutare lo stato di conformità SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

Per monitorare e controllare l'efficacia delle politiche SSL adottate, Poste Italiane ricorre a diversi strumenti, tra cui:

- GISLA (Gestione Informatica Sicurezza sul Lavoro e Ambiente);
- Piattaforme per la gestione della formazione;
- GIW (Gestione informatica Infortuni);
- SSA (*Safety Self Assessment*);
- Real Gimm (quota parte per la gestione delle manutenzioni che impattano la SSL);
- File Maker (quota parte per la gestione dei lavori immobiliari che impattano la SSL);
- EDVR (gestione elettronica dei Documenti di Valutazione dei Rischi);
- EPI (Gestione Emergenze Poste Italiane);
- Green Pass (Sistema Controllo GP).

Le *performance* e gli obiettivi stabiliti sono soggetti a un costante monitoraggio e riesame in occasione del Riesame previsto di SGSSL adottati.

Infine, si segnala che nonostante il termine dello stato di emergenza sanitaria, avvenuto il 31 marzo 2022, e il miglioramento dell'evoluzione epidemiologica, legato soprattutto alla notevole riduzione del danno atteso in caso di contagio, durante il 2023 è restata comunque alta l'attenzione dell'Azienda sulle misure anti-contagio Covid. In particolare, l'Azienda ha condotto campagne di comunicazione volte alla continua sensibilizzazione del personale sull'adozione dei corretti comportamenti finalizzati alla prevenzione del rischio e ha provveduto alla distribuzione, su richiesta dei lavoratori, di mascherine protettive delle vie respiratorie.

Resta comunque attivo il Comitato per il controllo sull'implementazione delle misure di tutela descritte, istituito con specifico accordo nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico Nazionale.

La sicurezza nella logistica

Con specifico riferimento al settore della logistica e del recapito, che presenta una maggiore esposizione ai rischi connessi alla circolazione stradale, Poste Italiane ha implementato diverse iniziative, tra cui la costante valutazione dei rischi e l'aggiornamento dei DVR in risposta alle riorganizzazioni nell'ambito del recapito.

È prevista la registrazione di qualsiasi tipologia di evento (dalla condizione insicura all'azione insicura, alla medicazione e al *near miss*) in un nuovo applicativo informatico, S-EWO, con un'analisi approfondita della dinamica degli infortuni, nonché l'incremento dell'utilizzo della leva sanzionatoria nei casi di non conformità alle procedure/istruzioni vigenti.

Con l'obiettivo di diffondere con il territorio informazioni sul fenomeno infortunistico, è stata istituita a livello centrale una reportistica giornaliera, settimanale e mensile. Inoltre, al fine di condurre un'analisi adeguata del fenomeno e promuovere la condivisione delle *best practice*, si evidenzia la presenza di un Comitato di Sicurezza mensile con tutte le Macro Aree Logistiche (MAL) coordinato dalla struttura di Sicurezza e Infrastrutture centrale.

Per quanto concerne la riduzione degli eventi infortunistici, il Gruppo ha adottato misure sostanziali, quali la sostituzione di tutte le attrezzature che costituivano fonti di potenziali incidenti con nuove attrezzature, come l'*Automated guided vehicles* al posto dei carrelli uomo a bordo e/o *transpallet*.

Infine, grazie ad una costante innovazione, Poste Italiane impiega moderne tipologie di impianti di smistamento (TOP2K, XMS, Solysort, Easy Sorter) ed ha introdotto la funzionalità "app *Safety*" per il palmare dei portalettere che consente di:

- autocertificare da parte dei lavoratori i DPI indossati prima dell'inizio della operatività all'esterno;
- aumentare la consapevolezza dei rischi da parte dei portalettere facendoli partecipi nella rilevazione di condizioni non sicure, *near miss* e infortuni;
- informare tempestivamente i portalettere di condizioni di pericolo imminente;
- velocizzare la diffusione di informazioni/notizie/procedure inerenti alla Sicurezza sul Lavoro.

poste
è Diversità
e inclusione
Il valore della diversità per una cultura
aziendale inclusiva.

nibilità
Conseguita la certificazione **Uni/PdR 125:2022** per la parità di genere
Approvata la nuova ***Policy*** **Inclusione LGBTQ+**
Ottenuto il **primo premio** nella categoria **"*Diversity & Inclusion*"** nella quinta edizione del "Premio al Report di Sostenibilità"
+46% dell'**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.11 Diversità e inclusione

DIVERSITÀ E INCLUSIONE PER NOI: inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	• % di candidature alla successione occupate da donne	• 45% entro il 2024	2021	• 43%	
	Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di *gender equality*, anche attraverso *role model male* e *female*	• N. di campagne di sensibilizzazione • N. di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni • % *role model*	• 2 entro il 2023 • 10 entro il 2023 • +50% entro il 2023	2021	• 2 • 28 • +110%	
	Favorire nell'ambito del programma di *Mentoring*, l'abbinamento intergenerazionale tra *mentor* e *mentee*	• % di abbinamento delle coppie con *mix* generazionale	• 40% entro il 2024	2022	• 67%	
	Estendere le misure di *caring* e di ascolto per i colleghi con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità, per accompagnare il rientro inclusivo e sostenere il loro benessere mentale	• % del *target* rilevato raggiunto da misure di *caring*	• 40% entro il 2024	2022	• 47%	
	Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	• N. di campagne di sensibilizzazione e/o misure di *welfare* a sostegno della genitorialità sociale	• 2 entro il 2023	2021	• 15 *news* sul tema (campagna di comunicazione) • 1 *podcast* "In altre parole" Formazione • 1 *webinair* sul tema LGBTQ+ • 1 corso *online* LGBTQ+	
	Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di *Diversity & Inclusion* attraverso laboratori di *envisioning*, *meeting* ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	• N. di iniziative (laboratori, *meeting* D&I, eventi tematici)	• 28 entro il 2024	2021	• 53	
	Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	• *Policy* genitorialità attiva formalizzata • N. di interventi realizzati	• Formalizzazione *Policy* genitorialità attiva entro il 2023 • 2 entro il 2023	2021	• Pubblicazione della *Policy* sulla genitorialità attiva • 6	
	Promuovere tra i dipendenti con interessi comuni sui temi della *Diversity & Inclusion* la creazione di *Employee Resource Group* (ERG) per dare vita a gruppi di scambio e confronto aperto nell'ambito della *Community* dedicata	• N. di *Employee Resource Group* (ERG)	• 2 entro il 2024	2022	• N. 3 ERG avviati (Generazioni, LGBTQ+, Vulnerabilità)	
	Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza di un *mix* di culture diverse tra i dipendenti	• N. di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	• 2 entro il 2023	2021	• Realizzato percorso partecipato attraverso la messa a punto di un piano formativo con *testimonial* aziendali interculturali ingaggiati su tutti i territori	
	Incrementare la realizzazione di iniziative che utilizzano *format* inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità e bisogni educativi speciali	• N. di *format* didattici per i dipendenti del Gruppo	• 1 entro il 2024	2022	• Erogazione di un corso *online* che adotta il primo *format*	
	Potenziamento del progetto Volontariato d'Impresa dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l'*engagement*, e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	• N. di piani di *engagement* e formazione • N. di programmi a valenza sociale	• 1 entro il 2024 • 3 entro il 2024	2021	• Realizzazione *Community* Volontariato • Campagna di comunicazione multi soggetto con piano di comunicazione omnicanale	
	Apertura a logiche di *welfare* comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di welfare aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	• N. di iniziative/servizi attivati	• 2 entro il 2024	2021	• Rilascio immobile riqualificato nella sede di Bologna - Concluso *scouting* locale per il *design* dei servizi attivabili	
	Implementazione del *framework* per favorire l'inclusione digitale promuovendo pari opportunità e assicurando l'accesso equo e inclusivo a tutti	• *Framework* per l'accessibilità	• Implementazione del *framework* entro il 2025	2023	*New*	
	Favorire il rafforzamento delle misure di accessibilità e tecnologie assistive anche attraverso l'attivazione di percorsi di ascolto e coinvolgimento del personale con disabilità	• N. *Survey* di rilevazione fabbisogni	• 1 *Survey* entro il 2024	2023	*New*	
	Sport & Inclusion: valorizzazione atleti con disabilità per valutare l'eventuale partecipazione ad eventi sportivi esterni di carattere inclusivo. L'iniziativa è rivolta potenzialmente anche ai dipendenti che vogliono supportare/accompagnare gli atleti con disabilità	• Piano di comunicazione a supporto dell'iniziativa • Ingaggio della *community* per individuare le occasioni di partecipazioni esterne	• Piano e ingaggio delle *community* entro il 2024	2023	*New*	
	Incrementare la realizzazione di iniziative formative che utilizzano *format* inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità o bisogni educativa speciali	• N. rilasci di iniziative formative con l'applicazione del *format* "Formazione accessibile" a partire dai corsi a carattere trasversale	• Almeno 5 rilasci entro il 2024	2023	*New*	
	Rafforzare a livello nazionale misure di *caring* e di ascolto per i colleghi che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità per sostenere il loro benessere mentale e motivazionale	• Attivazione a livello nazionale servizi di *caring* e ascolto	• Attivazione dei servizi entro il 2025	2023	*New*	
	Promuovere e diffondere procedure aziendali e sistemi documentali interni orientati ad un linguaggio scritto inclusivo e *gender neutral*	• Linee guida di sensibilizzazione per procedure e sistemi documentali interni	• Linee guida entro il 2025	2023	*New*	
	Introduzione di politiche e misure di contrasto all'ageismo attraverso campagne di valorizzazione e *engagement* con *focus* sulla popolazione *senior*	• N. programmi di *age management*	• 1 programma di *age management* entro il 2025	2023	*New*	
	Realizzazione percorsi e interventi formativi, organizzative e inclusive di presidio per valorizzazione delle neurodiversità in Azienda in ottica «*Dyslexia Friendly company*»	• N. percorsi/interventi dedicati	• 3 percorsi/interventi dedicati entro il 2025	2023	*New*	
	Promozione delle attività dei gruppi di *Employee Resource Group* (ERG) anche con riferimento alle iniziative connesse all'inclusione LGBTQ+	• N. misure/interventi realizzati	• 2 misure/interventi realizzati entro il 2025	2023	*New*	
	Valorizzazione delle competenze dei giovani talenti inseriti nelle funzioni PCL e logistiche attraverso un programma di *onboarding* e *job rotation* inclusivo per potenziare l'*employer branding* verso la genZ.	• N. di cicli di *onboarding*	• 2 cicli di *onboarding* entro il 2025	2023	*New*	
	Favorire la cultura dell'inclusione a tutti i livelli della struttura aziendale attraverso percorsi formativi specifici	• Rilascio iniziativa	• Rilascio "*Learning path*" *Diversity & Inclusion* entro il 2024	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Tutela dei diritti umani in Azienda

Poste Italiane riconosce l'importanza fondamentale del proprio contributo nella promozione dei princìpi di sviluppo sostenibile, considerando la sua rilevanza all'interno del panorama economico e sociale italiano. Pertanto, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, al quale si affiancano *policy* e linee guida aziendali volte a proteggere e tutelare i Diritti Umani. Tra queste vi sono: la Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, la Politica in materia di Diversità degli Organi di Amministrazione e Controllo, la *Policy Diversity & Inclusion* e la più recente Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva. Inoltre, oltre a seguire le politiche e le linee guida aziendali sopramenzionate, Poste Italiane garantisce il benessere di tutte le persone che lavorano in Azienda o che collaborano con essa, e si impegna a migliorare le condizioni delle comunità in cui opera attraverso un approccio proattivo volto alla diffusione del rispetto dei princìpi internazionali riguardanti la tutela e la protezione dei Diritti Umani.

Poste Italiane si impegna ad intensificare progressivamente la sua responsabilità per la salvaguardia dei Diritti Umani, nell'interesse di coloro che collaborano con la Società e delle persone appartenenti alla comunità in cui essa svolge le proprie attività.

La Politica Aziendale del Gruppo riguardante la tutela e la protezione dei Diritti Umani ribadisce le regole di condotta da rispettare nei rapporti con tutti gli *stakeholder* con cui l'Azienda interagisce, come già esplicitato all'interno del Codice Etico. Poste Italiane dedica particolare attenzione alla salvaguardia dei diritti di tutti i soggetti inclusi all'interno della catena del valore del Gruppo, appartenenti a specifiche categorie quali: lavoratori propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori esterni, comunità locali, fornitori e *partner*, clienti, persone con disabilità, persone vittime di qualsiasi forma di discriminazione e violenza. Attraverso tale Politica, il Gruppo afferma il proprio impegno nel conformare i processi aziendali ai principali *standard* e *best practice* internazionali, e nel promuovere tali princìpi e rendicontare periodicamente l'andamento delle *performance* raggiunte, in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati e azioni di gestione e mitigazione. Inoltre, la Politica regolamenta vari aspetti concernenti la prevenzione e la condanna di qualsiasi forma di discriminazione o violenza, inclusi il lavoro forzato, minorile e il traffico di esseri umani, promuovendo altresì la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e ad una retribuzione equa, al fine di sostenere il benessere della persona.

Tra gli obiettivi chiave di Poste Italiane, assume particolare rilievo l'incentivazione e lo sviluppo a tutti i livelli dell'organizzazione di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità in tutte le sue forme e manifestazioni. La gestione consapevole delle diversità in modo inclusivo contribuisce non solo a creare valore sociale condiviso, ma rappresenta anche un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo, rafforzando l'*engagement* e il *commitment* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali.

I progetti e le iniziative promossi da Poste Italiane al fine di garantire l'inclusione sociale e valorizzare la diversità sono parte integrante di un quadro strategico più ampio, finalizzato allo sviluppo di modelli organizzativi equilibrati volti a favorire la comunicazione e a mettere in evidenza le caratteristiche personali, tutelando allo stesso tempo la vulnerabilità individuale. Il percorso intrapreso dal Gruppo mira ad evolversi da un approccio focalizzato esclusivamente alla tutela e integrazione delle diversità, verso una strategia più proattiva che si propone di superare le barriere e a risolvere i fattori che ostacolano l'inclusione lavorativa degli individui. La strategia in tema di diversità e inclusione del Gruppo testimonia l'impegno dell'Azienda verso la creazione di un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto, che consenta allo stesso tempo di massimizzare le opportunità che ne derivano, contribuendo da un lato al benessere delle proprie persone e dall'altro al vantaggio competitivo nel *business*.

I princìpi e i valori guida in materia di diversità e inclusione sono stati definiti dal Gruppo attraverso l'elaborazione e la formalizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione di una *Policy Diversity & Inclusion*, tramite la quale l'organo amministrativo definisce degli obiettivi misurabili e pluriennali. In particolare, la *Policy Diversity & Inclusion* è basata su quattro pilastri: Genere, Generazioni, Disabilità/Vulnerabilità e Interculturalità/Cultura inclusiva, ed è stata sviluppata attraverso un processo *bottom-up* che ha coinvolto l'ascolto delle idee e dei bisogni della popolazione aziendale. Tale processo ha condotto alla definizione di numerosi progetti relativi a temi quali sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e cura, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza. La Politica, reperibile *online* sul sito *web* aziendale, è comunicata a tutti i dipendenti mediante sessioni formative specifiche, in conformità con i rispettivi ruoli e responsabilità. Con riferimento all'aggiornamento, la Politica viene periodicamente valutata almeno una volta all'anno, in base alle evidenze emerse dagli *assessment* e dal monitoraggio delle tendenze nazionali e internazionali.

Genere

Il Gruppo ha avviato una serie di iniziative e progetti volti a promuovere l'equità di genere e a rimuovere le barriere alla crescita professionale delle donne. In particolare, il Gruppo si impegna a potenziare i sistemi di *governance* per favorire la progressione di carriera, progettare *focus group* compositi per valutare i principali pregiudizi consapevoli o inconsci che influenzano la *leadership* inclusiva, e a migliorare i meccanismi di *work life adjustment* in termini di conciliazione e condivisione delle responsabilità familiari. I riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane in tale ambito si ampliano, infatti, alla prestigiosa certificazione internazionale Equal Salary, conseguita nel 2022, a cui si aggiunge la più recente certificazione UNI/PdR 125:2022, che conferma ulteriormente l'impegno del Gruppo a garanzia della parità di genere all'interno dell'organizzazione.

Inoltre, con l'obiettivo di fornire una panoramica del fenomeno delle molestie di genere e dei relativi impatti sulle persone e sulle organizzazioni, promuovendo una cultura del rispetto all'interno dell'ambiente lavorativo, il Gruppo ha esteso la propria attenzione alle tematiche legate all'orientamento sessuale e alla prevenzione delle molestie di genere sul posto di lavoro, implementando un programma informativo per sensibilizzare tutti i dipendenti.

Generazioni

Poste Italiane promuove strategie integrate per favorire il dialogo e la collaborazione tra le diverse generazioni all'interno dell'Azienda, tenendo conto delle prospettive demografiche e dei loro impatti sul *turnover*. Il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e professionali, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione. Tale propensione verso la complementarità e la diversità favorisce lo scambio reciproco di esperienze al fine di promuovere l'inclusione e le opportunità occupazionali.

Disabilità/Vulnerabilità

Poste Italiane ha intrapreso iniziative di sensibilizzazione collettiva al fine di individuare preventivamente situazioni di vulnerabilità e agevolare l'inserimento lavorativo e la qualità del lavoro per coloro che presentano disabilità di natura sensoriale, motoria o cognitiva.

In tale contesto, Poste Italiane si impegna a sviluppare politiche di intervento mirate alla diffusione di una cultura d'impresa inclusiva e all'introduzione di un'identità distintiva che tenga in considerazione le situazioni di fragilità.

Interculturalità/Cultura inclusiva

L'Azienda ha progettato iniziative pluriennali mirate a promuovere l'interazione tra culture ed esperienze diverse attraverso l'implementazione di programmi di *envisioning* e di diffusione della conoscenza negli ambienti organizzativi e manageriali, con l'obiettivo di promuovere una visione interculturale e aperta al confronto a diversi livelli, incentrata sulla promozione della cooperazione sia a livello organizzativo che sociale.

Inoltre, con il progetto "Uffici Postali multi-etnici", è stato attivato un laboratorio interculturale che ha coinvolto operatori di sportello multilingua in qualità di testimonial per la diffusione e la sensibilizzazione sui temi dell'interculturalità. Sulla base delle loro testimonianze è stato progettato il corso *e-learning* sulla Interculturalità dedicato a tutta la popolazione aziendale e reso disponibile nei primi mesi dell'anno 2024.

Smart Café

Incontri tematici

Al fine di sottolineare l'impegno del Gruppo nella promozione di iniziative per lo sviluppo e l'integrazione della comunità manageriale, Poste Italiane ha proseguito il progetto "*Smart Café*", che consiste in conversazioni dedicate ai manager con l'obiettivo di favorire un dialogo ad alto tasso interculturale sul lavoro e non solo.

Tali conversazioni si focalizzano su percorsi tematici che mettono in evidenza le diverse culture e conoscenze, tenendo conto anche delle differenze generazionali. Attraverso un approccio innovativo alla comunicazione e alle relazioni, il progetto mira a creare uno spazio interculturale per lo scambio di contributi, punti di vista ed esperienze sociali, culturali e lavorative.

In particolare, nel 2023, nell'ambito della campagna "Ponti fra generazioni" lanciata da Poste Italiane in occasione del Mese Europeo della Diversità 2023, è stata promossa un'edizione speciale di "Smart Cafè" dedicata al confronto generazionale, in cui è stata promossa la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative per potenziare l'alleanza lavorativa tra generazioni diverse.

I programmi di *Diversity & Inclusion*, in conformità con le disposizioni stabilite nella *Policy* aziendale, sono soggetti a monitoraggio mediante indicatori elaborati annualmente in raccordo e collaborazione con la funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo, coerentemente con le linee guida evolutive del piano di sostenibilità aziendale.

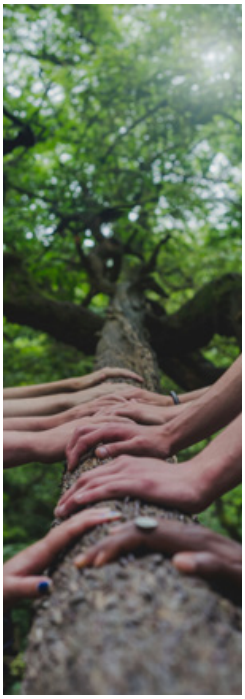
Poste Italiane mantiene, in continuità con l'anno precedente, il proprio Piano di *Diversity & Inclusion*, elaborato a seguito di un processo di partecipazione attiva che ha coinvolto la formazione di gruppi di lavoro interfunzionali composti da *professionals* e *middle-manager* che hanno operato secondo un approccio *bottom-up*, formulando proposte progettuali valutate sulla base di due criteri, l'impatto quali-quantitativo sulla popolazione aziendale e la velocità di implementazione. L'obiettivo del Piano è generare processi di cambiamento significativi che apportino un valore aggiunto alle persone, ai comportamenti organizzativi, agli stili di *leadership* e alle relazioni all'interno del Gruppo. Attraverso la realizzazione di progetti e iniziative mirate, nonché di campagne di comunicazione e sensibilizzazione, il Gruppo promuove l'*engagement*, l'ascolto e la fiducia, la creazione di ambienti di lavoro inclusivi, e il miglioramento complessivo dell'organizzazione aziendale attraverso la valorizzazione delle diversità.

In aggiunta, al fine di diffondere ulteriormente la conoscenza e la comprensione dell'importanza di ciascun individuo all'interno dell'Azienda e delle iniziative a favore della diversità, nonché per promuovere l'interazione tra culture ed esperienze differenti al fine di avviare processi partecipativi caratterizzati dalla coesistenza di un insieme di culture diverse tra le persone, è stata istituita una sezione dedicata denominata "*Diversity & Inclusion*" sull'*intranet* aziendale NoidiPoste. Tale sezione offre contenuti quali notizie, documenti e materiale multimediale. Inoltre, nel 2023, la collana di *podcast* seriali intitolata "In Altre Parole", lanciata lo scorso anno e che punta a porre enfasi sull'ascolto attraverso la narrazione di storie incentrate sulla diversità e inclusione, si è arricchita di ulteriori puntate facenti il punto sui temi di genere, generazioni a confronto, interculturalità, vulnerabilità e orientamento affettivo.

L'impegno del Gruppo nella promozione di una cultura inclusiva rappresenta un percorso culturale che può arricchire l'esperienza professionale del personale lungo l'intera carriera, apportando benefici sia a livello individuale che collettivo. A tal fine, l'Azienda adotta un approccio costante e sistematico, implementando azioni sinergiche volte a sviluppare modelli di analisi e indicatori in linea con i processi di *people management*. Questo sistema consente al *management* di valutare scenari, obiettivi e metriche in modo trasparente e visibile, sia all'interno dell'organizzazione che nei confronti degli *stakeholder* esterni.

La formazione in tema di Diversità e Inclusione

Poste Italiane promuove una cultura senza barriere



Le generazioni in Azienda

Poste Italiane ha reso disponibile il corso di formazione *online* per tutta la popolazione aziendale, con l'obiettivo di fornire consapevolezza sulle caratteristiche delle diverse generazioni presenti in Azienda, apprendere quali accorgimenti attuare per superare le differenze con colleghi e per essere parte attiva in un contesto sociale caratterizzato dalla coesistenza di stili di vita, relazioni di lavoro approcci culturali diversificati.

Disabilità: un futuro al plurale senza barriere

Al fine di favorire e supportare lo sviluppo di una cultura più inclusiva e stimolare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto ai contributi di tutti, grande attenzione è stata data anche al tema delle disabilità. Sempre in un'ottica formativa è stato erogato il *webinar* "Disabilità: un futuro al plurale senza barriere", allo scopo di favorirne la comprensione non solo del termine ma soprattutto degli stereotipi e pregiudizi radicati dentro e fuori il sistema aziendale.

Ciclo formativo e laboratori di formazione

Nel corso del 2023, si è concluso il ciclo formativo con ulteriori 16 laboratori di innovazione rivolti a capi operativi territoriali, che con la metodologia del *polarity thinking* hanno concretamene affrontato i temi relativi a una delle quattro dimensioni che costituiscono la *Policy Diversity & Inclusion*, mettendosi in gioco concretamente e redigendo un proprio personale piano di azione. Per condividere le evidenze emerse nei vari laboratori, sono stati organizzati ulteriori 4 *webinar* di *follow up* tematici con la partecipazione di tutti i colleghi appartenenti al *target*. Durante i *follow up* sono intervenuti ospiti esterni con *speech* ispirazionali e di focalizzazione sui principali *trend* evolutivi per favorire una sempre maggiore contestualizzazione alle sfide aziendali.

Il linguaggio inclusivo

Poste Italiane ha progettato un corso *e-learning* che ha la finalità di favorire una riflessione diffusa sul valore e sull'impatto del linguaggio ed offrire ai partecipanti la conoscenza di tecniche e modalità di comunicazione neutra. Verrà reso disponibile all'intera popolazione aziendale nei primi mesi dell'anno 2024.

Consapevolezza sulla tematica LGBTQ+

Nel corso del 2023, l'Azienda si è impegnata nella realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+. In particolare, sono state pubblicate 15 *news* di valorizzazione di eventi e iniziative tematiche, ed è stata pubblicata la prima uscita della serie *podcast* «In altre parole». Parimenti è stato realizzato un corso *online*, avviato a novembre 2022 e in erogazione per tutto il 2023 per i neo inseriti. Con riferimento al *target* manageriale, è stato organizzato un ulteriore *webinar* sulla medesima tematica.

Nel corso dell'anno, tutte le attività connesse alla *Diversity & Inclusion* sono state attentamente monitorate e valutate attraverso un sistema di raccolta *feedback*, al fine di garantire un continuo miglioramento e di permettere ai partecipanti di contribuire attivamente alla progettazione delle successive iniziative. L'Azienda ha riconosciuto l'importanza di integrare sempre di più le dimensioni sociali, relazionali e di processo della *Diversity & Inclusion* nella sua visione strategica.

Con l'intento di perseguire tali obiettivi, nel mese di luglio è stata lanciata un'indagine estesa a tutta la popolazione aziendale mediante la *survey* "Disabilità, Vulnerabilità e Inclusione", con l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla conoscenza e sulla percezione individuale e collettiva delle tematiche legate alla *Diversity & Inclusion*, in particolare della disabilità e della vulnerabilità, nonché sull'impegno aziendale in questo ambito. Sulla base delle evidenze è emerso che il livello di inclusione percepito è alto e la conoscenza del tema è abbastanza ampia. Una buona parte della popolazione con condizioni particolari o di vulnerabilità ha condiviso la propria condizione soprattutto con colleghi o con il proprio responsabile, indicando, la presenza di ambienti di lavoro che garantiscono apertura e inclusione delle situazioni di difficoltà. La *survey* è stata diffusa in modalità *online* attraverso l'*intranet* aziendale, le *news* ufficiali, il TGPoste e la *newsletter*. Inoltre, a seguito dei risultati della *survey* e con l'obiettivo di offrire un continuo sostegno al benessere lavorativo e di promuovere la valorizzazione delle pluralità nell'ambito delle politiche di *Diversity & Inclusion*, nel mese di dicembre è stato avviato un ulteriore ciclo di *webinar* specificatamente dedicato alla disabilità, finalizzato a proseguire nel corso del 2024.

Con l'obiettivo di prevenire ogni possibile impatto negativo sulla popolazione aziendale interessata dalle iniziative, tutti gli eventi vengono diffusi, valorizzati e comunicati nel sito interno, in modo tale da garantire la possibilità di informarsi rispetto all'azione aziendale in tale ambito e di permettere a tutta la popolazione aziendale di partecipare. Inoltre, vengono forniti riscontri sistematici a commenti e segnalazioni dei dipendenti presenti nella *community* della *intranet* aziendale al fine di assicurare la tempestiva chiarezza informativa e offrire elementi di contestualizzazione utili alla partecipazione e alla contribuzione per la raccolta di eventuali suggerimenti per il miglioramento dei processi.

Le principali iniziative promosse sulle tematiche di *Diversity & Inclusion* vengono presidiate in ambito Risorse Umane e Relazioni Industriali mediante la funzione *People Care e Diversity Management*, istituita nel 2019, all'interno della quale opera un referente responsabile di promuovere l'implementazione delle iniziative progettuali previste nel Piano *Diversity & Inclusion*, curando inoltre le attività di *program management* per i progetti interfunzionali. Al fine di sostenere tali iniziative, viene assegnato un *budget* definito sulla base della pianificazione annuale. In generale, i progetti e le iniziative legati alla *Diversity & Inclusion* sono gestiti attraverso *database* interni mediante sistemi aziendali dedicati, funzionali alla mappatura dei partecipanti, alla consuntivazione e al monitoraggio, e sono accessibili tramite la *intranet* aziendale.

Nel 2023, Poste Italiane ha proseguito con l'implementazione del cruscotto di monitoraggio di KPI relativi alla *Diversity & Inclusion*, uno strumento basato sui processi tipici della funzione Risorse Umane che analizza l'andamento delle principali variabili sulle quattro dimensioni della Diversità: genere, generazioni, disabilità/vulnerabilità e interculturalità, suddividendo l'analisi per funzione organizzativa e territorio. Il cruscotto fornisce un quadro dettagliato del movimento su ciascuna delle quattro dimensioni, consentendo di intervenire tempestivamente in caso di obiettivi non in linea e su situazioni di criticità. Inoltre, a partire dal 2023, il cruscotto consente di monitorare anche l'andamento degli accomodamenti ragionevoli, al fine di seguire in modo costante le dinamiche legate alla *Diversity & Inclusion* e di adottare interventi correttivi quando necessario.

Per assicurare l'allineamento con i *trend* e le *best practice* di mercato, nel corso del 2023 è proseguita l'operatività del Centro Studi HR, che partecipa attivamente a tavoli interaziendali confrontandosi anche con associazioni ed istituzioni al fine di generare nuove opportunità, visioni e orientamenti consoni agli obiettivi aziendali. Il Centro Studi HR fornisce inoltre contenuti accuratamente selezionati e organizzati in aree tematiche presentati attraverso modalità editoriali innovative, avvalendosi del sito *online* dedicato, SpazioRUO, accessibile a tutti i dipendenti di Risorse Umane e Organizzazione. La piattaforma *online* promuove lo scambio delle informazioni, la condivisione di esperienze e l'ampia diffusione di contenuti e approcci volti a sostenere la cultura inclusiva e in generale il benessere delle persone.

Poste Italiane ottiene la Certificazione Uni/PdR 125:2022 per la parità di genere

Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato, previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), riconosce la capacità dell'Azienda di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di servizi postali, logistici, finanziari, assicurativi e digitali.

Poste Italiane ha ottenuto un punteggio complessivo del 96% – rispetto al minimo richiesto di 60% – raggiungendo eccellenti risultati nelle sei macroaree oggetto di valutazione: cultura e strategia, *governance*, processi del personale (HR), opportunità di crescita ed inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

10

Alloggi sono stati resi disponibili per **40** donne vittime di violenza su tutto il territorio nazionale

Per influenzare la sensibilizzazione culturale nell'ambito in cui Poste Italiane svolge le sue attività, sono state designate delle figure professionali denominate "*Diversity and Inclusion Supporter*", operanti in ambito Risorse Umane su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di sostenere e diffondere le iniziative aziendali e raccogliere suggerimenti e spunti da parte del personale nelle rispettive aree di competenza, sempre in una logica di diffusione *bottom up* della collaborazione e della manifestazione delle esigenze in un ciclo virtuoso di monitoraggio e riprogettazione continua, che coinvolga in modo capillare tutte le realtà aziendali.

Al fine di incrementare l'*engagement* della popolazione aziendale e di promuovere un ambiente lavorativo positivo e una cultura organizzativa più inclusiva, Poste Italiane ha avviato nel 2023 i primi due *Employee Resource Groups* (E.R.G.), gruppi di colleghi accomunati dalla sensibilità e dall'entusiasmo per i temi dell'inclusione, che vengono guidati e formati per catalizzare spontaneamente il cambiamento all'interno dell'Azienda, trasformando l'impegno sulla *Diversity & Inclusion* in azioni concrete che generano valore per il futuro e alimentando la cultura inclusiva in tutta l'organizzazione. L'obiettivo di questa iniziativa è dare voce alle persone, raccogliere e sistematizzare le proposte e le pratiche provenienti dai vari territori, favorendo la proattività per la generazione di nuove idee e promuovendo la consapevolezza collettiva del valore dell'inclusione. Questo approccio innovativo mobilizza le energie delle persone, incoraggiando l'apprendimento reciproco e superando sia la dimensione gerarchica che quella funzionale, per accelerare il cambiamento. Inoltre, ai primi due E.R.G. partecipano anche *Supporter* e Alleati della *Diversity & Inclusion*, figure coinvolte attivamente nel percorso di trasformazione e che forniscono contributi e spunti progettuali e si è concluso anche il percorso per la costituzione del terzo E.R.G.

Poste Italiane promuove una vasta gamma di iniziative che concretizzano i princìpi di inclusione e di pari opportunità. Un elemento fondamentale in questo contesto è rappresentato dalla stesura dell'Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro, con cui il Gruppo si impegna a mantenere un ambiente lavorativo in cui sia assicurato il rispetto e la dignità per ogni individuo. Poste Italiane collabora inoltre con le due principali organizzazioni di tutela operanti a livello nazionale, ovvero la Rete antiviolenza "D.i.Re." (Donne in Rete) e l'associazione di volontariato "Telefono Rosa", e finanzia un fondo a favore dell'autonomia economica e lavorativa delle donne vittime di violenza, offrendo a molte di loro opportunità di formazione, inserimento lavorativo e, in alcuni casi, anche soluzioni abitative. Il principio delle pari opportunità nei percorsi di carriera viene rigorosamente applicato, garantendo che la selezione del personale avvenga in base alle professionalità e alle competenze nel rispetto delle esigenze aziendali, indipendentemente da caratteristiche personali quali età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose.

Poste Italiane adotta, inoltre, numerose buone pratiche aziendali volte a supportare la maternità e la paternità all'interno dell'organizzazione. In collaborazione con "Valore D", associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile, Poste Italiane ha intrapreso azioni di formazione manageriale mirate a favorire la crescita professionale delle sue collaboratrici. L'Azienda è altresì impegnata attivamente nella sensibilizzazione in tema

di violenza di genere, attraverso l'implementazione di iniziative di *awareness* e il continuo monitoraggio dell'impatto di tali attività sul territorio, conformemente al Protocollo di Intesa stipulato con il Ministero delle Pari Opportunità. A tale scopo, sugli schermi degli sportelli Postamat ATM sono visibili messaggi istituzionali di sensibilizzazione su tali tematiche, nonché ulteriori informazioni utili come il numero verde 1522 e l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, compresi lo *stalking* e il maltrattamento.

Poste Italiane dedica particolare attenzione a tutti gli aspetti volti a favorire una sempre maggiore conciliazione tra lavoro e vita familiare, nonché a contrastare i fenomeni di violenza contro le donne. In risposta all'emergenza e alle difficoltà causate dalla pandemia negli anni precedenti, con particolare riferimento alle donne vittime di violenza, e considerando la disponibilità di alloggi residenziali di proprietà, nel 2021 il Gruppo ha avviato il progetto "Autonomia abitativa donne vittime di violenza". L'iniziativa, che si inserisce in continuità con il progetto lanciato nel 2019 volto all'inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza e al loro inserimento nel mondo del lavoro, è stata confermata da Poste Italiane anche nel 2023. L'Azienda ha infatti finanziato interamente l'iniziativa per il terzo anno consecutivo, consolidando così la sua posizione di primato tra le aziende nel panorama italiano della sostenibilità sociale.

Nello specifico, Poste Italiane mette a disposizione 10 alloggi appartenenti al proprio patrimonio immobiliare su tutto il territorio nazionale, destinandoli all'autonomia abitativa di donne e dei loro figli minori in situazioni di particolare disagio economico. Questa iniziativa coinvolge attualmente nove regioni, ed è operativa sulle province di Vercelli, Brescia, Padova, Bologna, Macerata, Roma, Bari, Napoli, Salerno, Messina. Dall'avvio del progetto nel 2022, sono state accolte 32 donne e 30 minori attraverso esperienze di ospitalità. Il progetto, dalla durata di cinque anni, è coordinato dalla funzione di Responsabilità Sociale d'Impresa in collaborazione con la Funzione Immobiliare, ed è arricchito dal consolidamento della *partnership* con le associazioni D.i.Re (Donne in Rete) e Differenza Donna, realtà del Terzo Settore impegnate nella lotta contro la violenza di genere su tutto territorio nazionale, con il compito di selezionare le donne e di fornire loro un supporto durante l'intero percorso di autonomia abitativa.

Inoltre, nel corso del 2023, Poste Italiane ha confermato il proprio impegno nell'inclusione delle donne vittime di violenza attraverso la "Sospensione delle rate dei mutui ipotecari". L'ABI e le Organizzazioni Sindacali hanno infatti convenuto di prorogare il Protocollo d'intesa, già sottoscritto nel 2019, per un ulteriore biennio fino al 25 novembre 2025. L'Azienda, in continuità con le azioni già intraprese, in accordo con le Banche finanziatrici Deutsche Bank e Intesa Sanpaolo ha dato attuazione a quanto sancito dall'accordo con ABI e offre alle donne vittime di violenza di genere inserite in percorsi di protezione debitamente certificati e che si trovino in difficoltà economica, la possibilità di richiedere la sospensione del pagamento della quota capitale dei mutui ipotecari, con il corrispondente allungamento del piano di ammortamento, per un periodo non superiore a 18 mesi e comunque non oltre la durata del percorso di protezione. L'Azienda ha, altresì, sottoscritto il Protocollo triennale sull'attuazione di politiche in materia di parità di genere, pari opportunità e contrasto alla violenza di genere con il Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia il 13 aprile 2022, confermando il suo impegno all'interno di un contesto istituzionale più ampio.

In relazione all'iniziativa promossa dal Ministero per la Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità è stato sottoscritto dall'Azienda ad inizio 2024 il "Codice di autodisciplina di imprese responsabili in favore della maternità". Il Codice si pone l'obiettivo di favorire un contesto favorevole alle donne lavoratrici promuovendo la continuità di carriera delle madri, le iniziative di prevenzione e cura dei bisogni di salute e l'adattamento in logica inclusiva dei tempi e dei modi di lavoro.

In relazione all'impegno aziendale nel contrasto alla violenza di genere e al progetto di Autonomia Abitativa, Poste Italiane ha realizzato programmi formativi e di sensibilizzazione disponibili al personale con l'obiettivo di sviluppare una maggiore consapevolezza sul tema delle molestie e violenze di genere e sui principali strumenti per riconoscere il fenomeno e prevenirlo offrendo, al tempo stesso, una panoramica sui programmi per l'inclusione lavorativa e abitativa delle donne vittime di violenza.

La nuova Policy Inclusione LGBTQ+

Al fine di rafforzare l'investimento del Gruppo nelle proprie politiche di diversità e inclusione, è stata declinata nel corso del 2023 e formalizzata nei primi mesi del 2024, nell'ambito di tavoli di lavoro interdisciplinari, la *Policy* inclusione LGBTQ+.

In linea con quanto già affermato nel Codice Etico di Gruppo, che riconosce la valenza di un ambiente di lavoro libero da ogni forma di discriminazione o molestia, la *Policy* ha lo scopo di favorire pari accesso alle opportunità di lavoro e agli ambienti di lavoro in cui ognuno possa sentirsi libero e al sicuro nell'esprimersi e dare così il meglio di sé e di definire gli strumenti e le misure di contrasto a eventuali forme di discriminazione o pregiudizio legate al genere e all'orientamento affettivo/sessuale.

Il Gruppo si impegna, pertanto, ad intervenire a favore dell'inclusione delle persone LGBTQ+ mediante iniziative di sostegno alla genitorialità sociale, linee guida specifiche per accompagnare la transizione di genere e campagne di formazione e sensibilizzazione per affrontare pregiudizi in questo contesto.

Parks – Liberi e Uguali

Identità di genere e convivenza delle differenze

Prosegue anche nel 2023 la collaborazione con "Parks – Liberi e uguali", un'associazione senza scopo di lucro i cui soci sono esclusivamente datori di lavoro, che ha l'obiettivo di fornire supporto ad aziende, enti e istituzioni socie a comprendere le potenzialità di business legate allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità, al fine di creare ambienti di lavoro inclusivi e rispettosi di tutta la popolazione aziendale, con particolare attenzione a coloro che appartengono alla comunità LGBTQIA+.

Poste Italiane promuove attivamente politiche di inclusione a tutela della diversità, e la collaborazione con Parks contribuisce in modo significativo a rafforzare ulteriormente questo percorso. Sono state attuate numerose iniziative di sensibilizzazione finalizzate alla valorizzazione della pluralità, all'accompagnamento nei casi di transizione di genere, alla consulenza nella definizione di programmi formativi e di comunicazione e all'integrazione evolutiva nei processi e nelle relazioni di lavoro.

La collaborazione mira a consolidare il posizionamento culturale dell'Azienda nel suo percorso di *diversity management*.

Tra queste iniziative, si evidenzia la creazione di un corso *e-learning* mirato a promuovere la consapevolezza sui temi dell'orientamento affettivo e dell'identità di genere. Il programma prende le mosse dall'origine dell'acronimo LGBTQI+ e procede nel delineare le principali barriere all'inclusione. L'obiettivo primario è sensibilizzare i partecipanti su tali tematiche, consentendo loro di identificare queste barriere e successivamente affrontarle in modo costruttivo.

44,4%

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

Al fine di promuovere i valori di diversità e inclusione anche all'interno degli organi di Amministrazione, il Gruppo si è dotato di una "Politica in materia di Diversità degli organi di Amministrazione e Controllo", che costituisce il documento attraverso cui l'Azienda dichiara la sua responsabilità rispetto a tale tematica.

La Politica stabilisce i criteri per una composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione, volta a garantire un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità ad esso affidati, attraverso la presenza di individui che assicurino un sufficiente grado di diversità di prospettive e competenze, fondamentali per una buona comprensione degli affari correnti, dei rischi e delle opportunità connesse allo svolgimento dell'attività aziendale nel lungo termine.

Attraverso tale Politica, il Gruppo definisce i criteri per selezionare i membri del Consiglio di Amministrazione in modo funzionale alle loro responsabilità e compiti, garantendo altresì la presenza di persone caratterizzate da prospettive e competenze diverse, in grado di gestire i rischi e le opportunità correlati all'attività aziendale a lungo termine.

La Politica consente di assicurare una composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione che sia ottimale per lo svolgimento delle sue funzioni in modo efficace. Nella definizione di tali criteri, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto di diversi fattori, inclusi la natura e la complessità dell'attività aziendale, il contesto sociale e ambientale in cui la Società opera, l'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e alle modalità di funzionamento del Consiglio e dei Comitati endoconsiliari, nonché le risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni. Infine, nel rispetto dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché delle situazioni di incompatibilità e/o decadenza previste dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto sociale, la Politica considera anche l'età e l'anzianità di carica, il genere, la provenienza geografica e le esperienze internazionali. In aggiunta, la Politica raccomanda competenze professionali nelle aree finanziaria o di politica contributiva, contabile e di gestione dei rischi, nonché una conoscenza approfondita del settore in cui l'Azienda opera, al fine di valutare i rischi correlati.

46%

dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel **2023**

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto di una società esterna specializzata nel settore, sottopone annualmente la propria *performance* ad una valutazione denominata *Board Review*. Tale autovalutazione segue una procedura che include interviste individuali con ogni amministratore, sindaco e il Segretario del Consiglio di Amministrazione, avvalendosi altresì di specifici questionari.

Il rapporto finale redatto dalla società incaricata viene esaminato e condiviso con il Consiglio di Amministrazione nella sua collegialità. Dalla *Board Review* effettuata nel 2023, è emerso che il profilo qualitativo dell'organo amministrativo in termini di competenze, professionalità, esperienze e diversità, declinata nelle varie accezioni, risulta appropriato.

Inoltre, nel corso del 2023, con il supporto di una società di consulenza esterna, il Collegio Sindacale ha effettuato una valutazione circa il tema della *diversity*, dalla quale è emerso che la composizione dell'organo è adeguata e beneficia delle esperienze e competenze professionali complementari dei Sindaci. Dal documento di Autovalutazione emerge inoltre che la rappresentazione della "diversità" è rispondente alle esigenze della Società in tutte le accezioni di seguito considerate, ossia esperienza/*seniority*, genere, fasce di età, permanenza in carica, formazione e cultura. Inoltre, il Collegio ha fornito una valutazione pienamente positiva per quanto concerne il dettaglio delle attività di vigilanza, espressamente richiamate ai fini dell'Autovalutazione ai sensi della Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia.

Premio Report di Sostenibilità

Poste prima nella *Diversity and Inclusion*

UNIVERSITÀ DI PAVIA

Poste Italiane ha ottenuto il primo premio nella categoria "*Diversity & Inclusion*" in occasione della quinta edizione del "Premio al Report di Sostenibilità", promosso dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia con l'obiettivo di valorizzare il lavoro delle aziende relativo alla reportistica sui temi ESG.

In particolare, Poste Italiane si è distinta per la menzione di attività a supporto della diversità e inclusione in azienda e un buon bilanciamento di genere in posizioni apicali.

Alla cerimonia di premiazione, svoltasi presso l'aula Magna dell'Università di Pavia, si sono susseguite due tavole rotonde in cui esperti e operatori della sostenibilità sono intervenuti portando le proprie conoscenze, esperienze ed attese circa il futuro della rendicontazione della sostenibilità.

Eccellenza nella Diversità e Inclusione

Il Caso Poste Italiane come Modello Ispiratore

Poste Italiane è stata inclusa all'interno del "*Whitepaper* DE&I 2023" di Lundquist, una ricerca sul tema della Diversità e Inclusione, focalizzata sull'analisi della comunicazione degli impegni e iniziative in questo settore da parte di 49 grandi aziende. Secondo la ricerca, l'approccio alla tematica della *D&I* adottato da Poste Italiane è completo e integrato sia nella strategia aziendale sia in quella di sostenibilità. Questo si allinea alle azioni e agli obiettivi dichiarati, posizionando l'Azienda come un esempio di buone pratiche.

Poste Italiane è stata menzionata dalla ricerca come potenziale fonte di ispirazione, poiché dimostra il proprio impegno attraverso la comunicazione di azioni concrete, tra cui programmi di *mentoring* per le giovani generazioni, politiche di supporto alla maternità e paternità, e adattamenti negli uffici postali per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Pari opportunità nei percorsi di carriera

La gestione delle Risorse Umane rappresenta una priorità per l'Azienda, che si impegna a garantire il rispetto delle pari opportunità e a riconoscere il valore di ogni individuo, riducendo al contempo situazioni di fragilità individuale. Conformemente a quanto disciplinato nel Codice Etico, il Gruppo promuove una gestione e una crescita equa del potenziale intellettuale, in linea con i criteri di merito e i risultati ottenuti, assicurando parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. In linea con questo principio, la selezione della popolazione aziendale si basa sulle competenze e le professionalità individuali, rispecchiando le necessità del Gruppo. Il processo di selezione avviene in modo indipendente da età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, che non costituiscono criterio di valutazione, in coerenza con il principio di imparzialità espresso dal Gruppo.

ca.1.200

Dipendenti hanno partecipato al progetto ***Lifeed*** nel **2023**

Poste Italiane considera lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in qualsiasi forma e manifestazione, ai diversi livelli dell'organizzazione, leve strategiche fondamentali a sostegno della crescita del *business* di Gruppo. L'approccio adottato dall'Azienda è volto al più ampio coinvolgimento dei dipendenti, riconoscendone e valorizzandone le competenze lungo l'intera catena del valore, in modo tale da acquisire un vantaggio competitivo sul mercato e di generare valore sociale condiviso.

Attraverso un dialogo continuo con l'intera popolazione aziendale e un impegno costante nel contrastare qualsiasi forma di discriminazione, Poste Italiane promuove il benessere di ciascun individuo all'interno dell'Azienda.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di diverse dimensioni con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale e politiche di risorse umane inclusive e prive di discriminazioni e pregiudizi. Sottoscrivendo tale dichiarazione, il Gruppo rafforza il suo impegno nella valorizzazione dell'individualità e della diversità delle persone in Azienda. La Carta promuove infatti princìpi volti a creare un ambiente di lavoro che rifletta i valori dell'inclusione e del pluralismo, offrendo pari opportunità a tutte le persone e valorizzando le competenze individuali. L'incentivazione e lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità costituiscono anche il presupposto per poter sviluppare dei sistemi retributivi funzionali a valorizzare le competenze di ciascun individuo, contribuendo così a promuovere prestazioni lavorative ottimali e a creare valore condiviso a lungo tempo.

Poste Italiane prosegue nell'implementazione di quanto concordato all'interno del Protocollo d'Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità, in linea con l'impegno profuso per valorizzare la diversità e per creare un'azione congiunta ed efficace nella comunicazione, sensibilizzazione e diffusione delle seguenti tematiche:

- 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 su etnia, religione, convinzioni personali, età, orientamento sessuale o identità di genere.

Supporto alla maternità e alla paternità

In coerenza con gli esercizi precedenti, prosegue l'iniziativa *Lifeed*, originariamente lanciata nel 2015 con il nome di "MAAM", "*Maternity As A Master*". Questa iniziativa mira a sostenere la conciliazione familiare, con un *focus* particolare sulla partecipazione delle donne al mondo del lavoro. Il programma, accessibile in formato digitale, si propone di rendere l'esperienza genitoriale un "master" in competenze trasversali, essenziali anche per la crescita professionale e ritenute particolarmente utili anche al momento del rientro al lavoro. L'obiettivo è fornire una maggiore consapevolezza dei cambiamenti e delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di cura di un figlio.

Il programma si rivolge non solo alle neomamme e ai neopapà ma anche più in generale ai genitori di figli fino ai 18 anni. Nel 2023, il programma ha traguardato la partecipazione di circa 1.200 utenti, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale. I dipendenti che aderiscono all'iniziativa possono usufruire, infatti, di percorsi *online* di *self-coaching* che favoriscono il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e professionale, vissuto non come conflitto ma come opportunità. Si tratta di *webinar* di ispirazione, riflessione, allenamento delle competenze, condivisione su tematiche legate alla sinergia vita-lavoro, al benessere e allo sviluppo di competenze trasversali.

Il programma *MultiMe®Finder*, strumento introdotto nel 2022 e offerto da *Lifeed* in collaborazione con la Kellogg School of Management della Northwestern University di Chicago, è stato ampliato nel corso del 2023. Tale programma è stato reso accessibile non solo ai genitori, ma a tutti i dipendenti che desiderano migliorare la propria consapevolezza e sviluppare le proprie capacità di crescita personale e professionale. L'obiettivo è consentire agli utenti di esplorare e scoprire le proprie competenze e i propri ruoli in diverse esperienze di vita, sia personali che professionali. In questo modo, il programma mira ad aumentare la consapevolezza dei ruoli ricoperti nelle diverse esperienze, valorizzando i propri talenti con maggiore flessibilità in ottica inclusiva.

L'Azienda si pone l'obiettivo di contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura. In tale contesto sono stati realizzati 4 seminari di sostegno alla genitorialità per tutti i dipendenti, programmi innovativi e di coinvolgimento strutturato dei genitori con un *kick off* e 6 *webinar* dedicati di conoscenza dei progetti dedicati.

Inoltre, Poste Italiane ha promosso nel 2023 il progetto "Fiocco Giallo", che, con l'obiettivo di offrire un sostegno concreto ai neogenitori e celebrare l'arrivo di un figlio, offre ai dipendenti che diventano genitori per nascita, adozione o affido preadottivo un cofanetto di prodotti di qualità per la cura e l'igiene del neonato.

Mediante la *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, già formalizzata dal 2022, l'Azienda ha definito una cornice di riferimento chiara per le donne prima e dopo il periodo della maternità (o della adozione). La Politica prevede percorsi di sostegno e sviluppo finalizzati al benessere individuale e organizzativo delle persone e pone l'attenzione sui programmi di supporto del ruolo genitoriale e sulle azioni per sostenere la condizione femminile. L'obiettivo è quello di offrire una risposta concreta ai colleghi che hanno necessità di conciliare la famiglia attraverso politiche inclusive. Con essa, infatti, l'Azienda traccia una strategia di sviluppo e di gestione delle persone in coerenza con gli strumenti già presenti e sviluppa un moderno modello di presidio della genitorialità che ha la finalità di supportare la donna, prima e dopo il periodo della maternità biologica o adottiva. La politica, in particolare ha previsto la centralità dell'ascolto per la corretta individuazione delle esigenze della persona e dei suoi bisogni individuali e l'individuazione e la messa a punto di un programma di accompagnamento personalizzato in base al profilo professionale di appartenenza ed alle esigenze di tutela della maternità e di cura della persona. Tale programma è strutturato con percorsi di sviluppo sia prima che dopo l'assenza dal lavoro, l'utilizzo delle richiamate piattaforme per potenziare le *soft skills* acquisite attraverso il ruolo genitoriale, nonché la possibilità di partecipare a programmi di aggiornamento e di *coaching* per agevolare, se necessario, il rientro al lavoro. In questo modo, il Gruppo ha introdotto processi gestionali e di cura che offrono una risposta concreta ai dipendenti, potenziando le politiche inclusive e rappresentando un investimento per il futuro dell'Azienda e delle famiglie. L'attenzione viene rivolta anche al ruolo dei padri e alla promozione della condivisione delle responsabilità di cura per un potenziamento dei meccanismi di conciliazione tra vita privata e lavoro e di misure capaci di favorire ambienti culturalmente pronti ad accogliere tali esigenze. Queste iniziative sono guidate da approcci e prospettive sempre più innovativi, che mirano a migliorare la qualità della vita dei dipendenti e a promuovere un ambiente di lavoro sostenibile ed equo.

La politica prevede, in tale ottica, la definizione di analoghi percorsi gestionali dedicati nei confronti del personale di genere maschile con l'obiettivo di:

- innalzare il numero di dipendenti di genere maschile fruitori di permessi di paternità;
- favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla collaborazione su tematiche di cura, perché l'inclusione e lo sviluppo delle carriere femminili passa anche attraverso il riequilibrio delle esigenze di cura in ottica di pari distribuzione delle responsabilità familiari.

Il Gruppo, infatti, riconosce l'importanza della genitorialità anche per gli uomini, consapevole del fatto che essa rappresenta un'opportunità significativa per migliorare competenze quali l'empatia, l'ascolto, la comprensione degli altri, la pazienza e la comunicazione, e offre gratuitamente e in modo sistematico seminari di sostegno alla genitorialità rivolti a tutto il personale su tematiche di prevenzione pediatrica e di supporto genitoriale nel percorso evolutivo e relazionale con i figli.

Nel quadro delle azioni delineate dalla Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva si colloca il progetto "*Mums At Work*", un'iniziativa finalizzata a fornire programmi di *coaching* aziendale per sostenere le donne durante il periodo di rientro dal congedo per maternità, al fine di agevolare il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e professionale. In particolare, le neomamme ricevono supporto per circa quattro mesi da *coach* interni all'Azienda che assistono le dipendenti nel riformulare e nel rimettere a fuoco i propri obiettivi e nel conciliare le nuove esigenze familiari con il ritorno alle proprie mansioni lavorative in azienda. Al 2023, il progetto ha coinvolto con successo oltre 70 neomamme, evidenziando il positivo impatto dell'iniziativa nel contesto aziendale. L'Azienda, oltre a garantire il rispetto della normativa vigente per quanto riguarda i riposi per allattamento, riconosce ai genitori che fruiscano dei riposi per allattamento la possibilità di essere assegnati, fino al compimento del primo anno di età del figlio, nel comune di abituale dimora o in un comune limitrofo, nell'ambito della propria Struttura territoriale di appartenenza. Le dipendenti hanno inoltre diritto a fruire di permessi ad ore a recupero per l'effettuazione di prestazioni sanitarie finalizzate alla procreazione medicalmente assistita (PMA), per un massimo di 24 ore annue, o a giornata intera, per un massimo di 4 giorni all'anno. Viene riconosciuta, altresì, la possibilità di incrementare il numero di giorni settimanali e mensili in cui la prestazione lavorativa può essere resa in modalità Agile qualora ricorrano particolari situazioni personali e familiari che comportino un maggior impegno dei dipendenti in termini di conciliazione dei tempi vita-lavoro nonché nei confronti delle lavoratrici gestanti, per le quali può essere valutata la possibilità di rendere interamente la prestazione da remoto fino all'inizio del congedo di maternità.

Iniziative di sensibilizzazione *online*

Promuovere una Genitorialità Positiva attraverso Webinar Interdisciplinari

Nel corso del 2023, al fine di intraprendere un percorso interdisciplinare su tematiche diversificate per accompagnare le famiglie verso una genitorialità positiva, sono stati organizzati, in collaborazione con esperti del settore, quattro *webinar* per tutti i dipendenti con figli in età pediatrica e/o adolescenziale finalizzati, spaziando da aspetti connessi alla sfera relazionale, emotiva e sociale fino ad arrivare a tematiche inerenti la costruzione dell'identità dei figli rispetto a tematiche di genere, in linea con le dinamiche evolutive del contesto attuale. Attraverso lo sviluppo di tali programmi seminariali online, il Gruppo si pone l'obiettivo di rimettere al centro le competenze genitoriali per migliorare le relazioni di cura e il benessere personale ed organizzativo delle persone.

Sviluppo *leadership* femminile

L'identità aziendale di Poste Italiane è da sempre contraddistinta da una forte presenza femminile e da un ambiente di lavoro che promuove la libertà da qualsiasi forma di discriminazione e pregiudizio al fine di consentire a ciascun individuo di esprimersi al meglio, in linea con gli obiettivi condivisi nella Politica di Diversità e Inclusione.

Nell'ambito del sostegno alla parità di genere, Poste Italiane ha promosso numerose iniziative, a partire dalla *partnership* con "Valore D", all'ottenimento delle certificazioni Equal Salary e UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere. Inoltre, è stata valorizzata la partecipazione delle donne nel campo delle competenze STEM, attraverso l'inserimento di giovani donne con questo percorso di studi. Tali iniziative costituiscono una parte significativa del Piano di *Diversity & Inclusion*, che prevede anche il rafforzamento dei sistemi gestionali per la progressione di carriera nella copertura delle posizioni di *middle management*, il potenziamento dei meccanismi di *work life adjustment* in termini di condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione dei potenziali ostacoli alla parità di genere, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale e alla violenza di genere. L'adesione al percorso per la certificazione Equal Salary, ottenuta nel 2022 e mantenuta anche nel 2023, ha consentito all'Azienda di verificare l'equità retributiva tra donna e uomo all'interno della sua organizzazione, arricchendo i processi di innovazione, migliorando la reputazione e l'immagine dell'Azienda e offrendo la massima trasparenza rispetto all'impegno continuo di Poste Italiane sui temi di *gender equality*.

La gestione consapevole delle diversità in chiave inclusiva, oltre a creare valore sociale condiviso, fornisce un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo Poste Italiane, ed è funzionale alla promozione dell'*engagement* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali. A conferma di ciò, si inseriscono i numerosi riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane, tra cui la valutazione del Gruppo nell'ambito delle politiche e delle azioni per l'uguaglianza di genere secondo il Gender-Equality Index di Bloomberg e da parte di *Equileap*.

I numerosi riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane per le politiche di attenzione alla diversità di genere testimoniano il radicamento di questi valori nella cultura aziendale e la condivisione del percorso ad ogni livello di responsabilità, elevando ulteriormente la reputazione del Gruppo sui mercati e tra la comunità finanziaria.

Alleanza fra le generazioni

L'Azienda sostiene progetti di orientamento scolastico e professionale, riconoscendo la responsabilità delle imprese socialmente responsabili di promuovere la crescita delle nuove generazioni e di collaborare con il sistema scolastico e le famiglie. A questo scopo, Poste Italiane ha collaborato con Consel-Consorzio Elis, nel progetto biennale "School4Life 2.0", che mira a favorire una connessione strutturata tra scuola e impresa, prevenire i fenomeni di abbandono scolastico e offrire ai giovani una visione più diretta sul mondo del lavoro e maggiore consapevolezza delle proprie potenzialità.

Poste Italiane ha inoltre implementato programmi volti a rafforzare l'alleanza tra il mondo aziendale e quello scolastico, attraverso iniziative di orientamento e di dialogo intergenerazionale. Questi programmi hanno offerto l'opportunità di collaborazione tra *senior* e studenti, al fine di superare le barriere verticali e favorire lo scambio di esperienze per supportare l'inclusione e l'*employability*.

Role model, mentor e maestri di mestiere sono i ruoli che gli esperti aziendali individuati svolgono per ispirare i giovani e orientarli alle scelte di studio e lavoro, promuovere l'espressione del loro pensiero critico, trasferire competenze legate a vari mestieri e avvicinarli al mondo del lavoro, complesso e in continua evoluzione.

Il potenziamento del *Mentoring* ha contribuito, altresì, alla costruzione della Comunità di Pratica della *Leadership* quale spazio ispirazionale di diffusione di valori e modelli manageriali evoluti. È inoltre proseguita con Valore D la realizzazione di programmi di orientamento tramite il dialogo con *role model* di età diverse finalizzati ad incoraggiare le ragazze e ragazzi in età scolare a seguire le proprie aspirazioni, liberi da condizionamenti.

Nell'ambito delle iniziative aziendali volte a favorire l'alleanza e il confronto intergenerazionale sulla base dei risultati della *survey* "Generazioni Connesse" sono proseguite le iniziative di sostegno e lanciate nuove azioni.

In particolare, è proseguito il progetto in ambito MIPA "Il valore dall'esperienza", un *job training* tra colleghi, senior e junior, per confrontarsi su tecniche, approcci e competenze agite. Il programma continuerà nel 2024 in ambito *Digital, Technology & Operations*.

Valorizzazione del personale con disabilità

In coerenza con l'obiettivo di valorizzare la diversità e promuovere l'inclusione sociale, Poste Italiane prosegue con il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Tale progetto mira ad istituire uno sportello dedicato che fornisca servizi nella lingua dei segni ai clienti con disabilità uditiva. Il cliente viene assistito da personale in grado di comunicare nella lingua dei segni italiana per le normali attività di sportello, quali il pagamento bollettini e l'invio di corrispondenza e pacchi. Poste Italiane ha sviluppato numerosi contenuti multimediali accessibili sul proprio sito, realizzati per rispondere alle diverse esigenze degli utenti in termini di accessibilità e modalità comunicative. Infatti, tra gli strumenti vi sono contenuti con caratteristiche prevalentemente visuali come infografiche e video-pillole, oltre a elementi narrativi ludico-educativi come nel caso dei giochi interattivi. Tali iniziative sono parte integrante del vasto programma di Poste Italiane finalizzato a offrire servizi e strumenti accessibili a tutti gli utenti.

Con l'entrata in vigore delle nuove normative a partire da novembre 2022, che pongono l'obbligo per le grandi aziende private italiane di conformarsi alle *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1, Poste Italiane ha assunto l'impegno di conformarsi pienamente a tali *standard* e di adottare un approccio specifico volto a rendere l'accessibilità digitale sostenibile nel lungo periodo. Pertanto, conformandosi alle specifiche normative in tema di accessibilità digitale, Poste Italiane si impegna nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di garantire che i servizi digitali siano accessibili e fruibili da parte di tutti, eliminando barriere e facilitando l'accesso equo alle informazioni e alle risorse *online*. Tale impegno di Poste Italiane verso l'accessibilità digitale, pertanto, si inserisce perfettamente nella propria strategia di *Diversity and Inclusion*, che promuove un ambiente di lavoro e una cultura aziendale inclusiva, rispettosa della diversità di prospettive e abilità. Quindi, attraverso l'implementazione delle WCAG 2.1 e l'accento sulla diversità e l'inclusione, Poste Italiane dimostra il proprio impegno tangibile nel creare un ambiente digitale accessibile, che contribuisce a una società più equa e inclusiva per tutti.

Sostegno alle fragilità

Nel corso del 2023, Poste Italiane ha continuato a dimostrare il proprio impegno nei confronti dell'iniziativa di *caring* "Noi Siamo Qui", volta a supportare le persone con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* per accompagnare il loro rientro al lavoro e sostenere il loro benessere. Tra i servizi attivi per il target del progetto, in collaborazione con il Centro Medico aziendale, anche la possibilità di richiedere una *Second opinion* per patologie oncologiche e cardiovascolari. L'obiettivo centrale dell'iniziativa è quello di offrire, tra le varie misure, un percorso di ascolto volto ad identificare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate alle condizioni di fragilità ed a, al contempo diffondere una sensibilità crescente e a instaurare un rapporto di vicinanza aziendale sul tema.

Inoltre, per garantire il reimpiego di quelle persone interne all'Azienda che, a seguito di iniziative organizzative e/o evoluzioni produttive-digitali, non risultano allocate in ambiti pienamente produttivi/ a valore aggiunto, Poste Italiane ha proseguito il programma *Insourcing* e Reimpiego, avviato nel 2021. Inoltre, il progetto è stato dedicato anche al reimpiego dei "lavoratori in condizione di fragilità" ai sensi delle vigenti disposizioni di legge che, non potendo effettuare attività presso le sedi aziendali in relazione all'emergenza sanitaria, hanno trovato differenti impieghi a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Nell'ambito delle iniziative di *caring* a sostegno delle vulnerabilità, l'Azienda ha intrapreso un piano integrato a favore dei *caregiver* introducendo il programma "*Lifeed Care*" con l'obiettivo di offrire una nuova visione e significato all'esperienza di cura. Questo percorso mira a valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza di assistenza, presentando un approccio digitale dedicato ai *caregiver* che ridefinisce la prospettiva valoriale della dimensione tra cura e carriera. Attraverso sessioni *online* specifiche di auto-scoperta, i partecipanti hanno l'opportunità di migliorare il proprio benessere e la gestione dello stress. Inoltre, è stato sviluppato un *kit* pratico di supporto con l'obiettivo di favorire sinergie positive per la conciliazione tra vita professionale e personale. Questo *kit* è stato presentato durante un *webinar* dedicato, mirato a promuovere una maggiore consapevolezza del ruolo dei *caregiver*, fornendo strumenti e modalità di supporto. L'implementazione di "*Lifeed Care*" riflette l'impegno dell'azienda nel fornire risorse concrete e sostenere coloro che si dedicano all'importante ruolo di *caregiver*.

Progetto "AI tuo fianco"

Poste Italiane promuove il sostegno attivo al benessere psicologico dei dipendenti

Con l'obiettivo di promuovere il benessere psicologico dei propri dipendenti, nel corso del 2023 è stato avviato, in fase sperimentale, il progetto "AI tuo fianco". Si tratta di uno sportello d'ascolto, orientamento e sostegno che, tra i servizi previsti, include l'accesso ad una piattaforma dedicata finalizzata al supporto del benessere mentale delle persone. Questo progetto mira a fornire risposte concrete a sfide, cambiamenti e situazioni di vulnerabilità che possono emergere nella vita quotidiana dei dipendenti. La piattaforma consente l'accesso ad una rete di psicologi e psicoterapeuti accuratamente selezionati per intraprendere un percorso di accompagnamento, e rende disponibili diversi contenuti accessibili, come vari test scientifici per l'autovalutazione dello stato di benessere globale. Inizialmente, l'Azienda sostiene i costi delle prime due sedute, dimostrando così un impegno tangibile nel fornire un sostegno finanziario iniziale per agevolare l'accesso ai servizi di supporto psicologico. Questa iniziativa evidenzia la consapevolezza dell'Azienda nei confronti delle esigenze di salute mentale dei dipendenti e la volontà di offrire risorse significative per il loro benessere psicologico.

Poste, Plurale, Universale

Le persone al centro del percorso di inclusione

Nel mese di novembre, Poste Italiane ha organizzato la seconda edizione dell'evento *Diversity Day* "Poste, Plurale, Universale". L'obiettivo dell'evento è stato quello di condividere un momento di attenzione trasversale sul percorso inclusivo intrapreso dall'Azienda, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Gruppo e i pilastri della Strategia di Sostenibilità.

Durante l'evento, si sono alternati ospiti esterni e dipendenti che hanno condiviso testimonianze relative alle quattro dimensioni della *Diversity & Inclusion*: Genere, Generazioni, Vulnerabilità ed Interculturalità, offrendo una esperienza immersiva nella diversità.

La partecipazione all'evento è stata garantita all'intera popolazione aziendale attraverso l'utilizzo della modalità *streaming* e accessibile con la presenza di interpreti LIS.

Inoltre, ai dipendenti partecipanti è stato somministrato un questionario di *feedback* in forma anonima al fine di raccogliere spunti e riflessioni migliorative. I dipendenti hanno condiviso le proprie esperienze con autenticità, generosità e coraggio per aiutare altri partecipanti a conoscere le azioni messe in atto da Poste Italiane. Numerosi sono stati i *feedback* positivi ricevuti, evidenziando l'apprezzamento per l'iniziativa e il valore del percorso di inclusione.

Al fine di promuovere e garantire una comunicazione fluida ed efficace con il personale con disabilità uditiva sul versante dell'accessibilità nei contesti di lavoro, Poste Italiane continua a garantire la sottotitolazione di tutti i video presenti nella *intranet* aziendale e lo sviluppo di ausili accessibili per migliorare la fruizione delle iniziative formative e dei contributi *intranet*.

Tutorial Poste Italiane:

Un Progetto Inclusivo per l'Accessibilità Digitale e la Convivenza delle Differenze

È stata realizzata la piattaforma Tutorial di Poste Italiane, uno dei progetti vincitori dell'iniziativa Insieme 24SI, che ha l'obiettivo di supportare i clienti con disabilità sensoriali o non ancora propriamente digitalizzati nell'accedere in autonomia ai servizi dei canali digitali di Poste. A tal proposito, grazie al progetto è stato costituito il *competence center* "PosteXtutti", con l'obiettivo di coinvolgere le persone in azienda che vivono in prima persona la disabilità per arrivare insieme a una comunicazione condivisa utilizzando un linguaggio capace di restituire e rappresentare una "convivenza delle differenze". A tal proposito, al fine di rendere più accessibili i prodotti e i servizi di Poste Italiane sono state rese disponibili alcune edizioni del TGPoste in LIS.

Anche nel corso del 2023, Poste Italiane ha continuato a sostenere, per l'undicesima edizione, l'iniziativa dedicata a figli e fratelli con disabilità dei dipendenti, che prevede due periodi di vacanza estivi, ciascuno della durata di quindici giorni. Grazie a questa iniziativa, circa 40 ragazzi e ragazze hanno avuto l'opportunità di trascorrere momenti di svago e di ricevere assistenza individuale da parte di operatori dedicati e hanno potuto esprimere le proprie capacità individuali stimolando la fiducia in sé, l'autostima e la capacità di aggregazione ed appartenenza al Gruppo. Il programma ha favorito così un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione, oltre ad aver consentito alle famiglie di beneficiare di un sollievo nelle esigenze quotidiane di cura.

Per il quarto anno consecutivo, Poste Italiane ha partecipato alla "4Weeks4Inclusion", il più grande evento interaziendale dedicato alla diversità e all'inclusione realizzato in Italia. Lungo il corso di quattro settimane l'evento ha coinvolto oltre 300 *partner* fra imprese, università, associazioni ed enti no profit che hanno condiviso eventi, in presenza e digitali, realizzando momenti aperti al pubblico e generando migliaia di interazioni sui canali *social*. Attraverso l'iniziativa, l'Azienda ha partecipato attivamente portando una sua testimonianza alla giornata interaziendale sul *gender gap* e ha realizzato un proprio seminario, fruibile *online*, dal titolo "L'Arte e l'Altro. L'inclusione attraverso la diversità", con l'obiettivo di promuovere una riflessione sulla potenza dell'arte e dell'artista nel superare i limiti delle convenzioni ordinarie e nel muoversi verso la valorizzazione della propria unicità. Tale evento si inserisce nell'impegno dell'Azienda a favorire un ambiente inclusivo e diversificato, sottolineando il ruolo fondamentale dell'arte come strumento di espressione e di superamento di barriere.

L'Azienda, già sottoscrittrice della Carta per le Pari Opportunità, ha aderito al "Mese Europeo della diversità", promosso dalla Commissione europea per sensibilizzare organizzazioni e imprese sull'importanza della diversità e dell'inclusione nei contesti di lavoro, lanciando una campagna dal titolo "Un ponte tra generazioni" in cui diversi eventi si sono susseguiti nei mesi di maggio e giugno per rafforzare la conoscenza delle caratteristiche delle diverse generazioni e stimolando la partecipazione attiva delle persone allo scopo di migliorare il dialogo intergenerazionale. Poste Italiane ha organizzato diverse iniziative in questo contesto, tra cui: il rilascio per l'intera popolazione aziendale del corso *e-learning* "Le generazioni in Azienda", composto da 8 video pillole che trattano le caratteristiche di ciascuna generazione sul luogo di lavoro; la pubblicazione di un *podcast* sul tema; la realizzazione di un *webinar* nell'ambito del ciclo dei *Diversity Innovation Meeting* che ha evidenziato i *trend* che caratterizzano le diverse Generazioni; l'attivazione di un'edizione speciale dell'iniziativa "Smart Cafè".

Nell'ambito della promozione della diversità e dell'inclusione, Poste Italiane ha ulteriormente intensificato le attività di sensibilizzazione culturale e di formazione anche attraverso sei "*Diversity Innovation Meeting*", con l'obiettivo di esplorare i principali aspetti chiave della diversità, concentrandosi in particolare su tematiche quali la parità di genere, l'alleanza intergenerazionale, le vulnerabilità, l'interculturalità e il linguaggio inclusivo. Durante questi incontri sono stati invitati rappresentati di start-up, enti del Terzo Settore e istituzioni che hanno condiviso le loro esperienze e le loro conoscenze sulla promozione dell'inclusione. I partecipanti, divisi in gruppi di lavoro, hanno preso parte a discussioni interattive e collaborato per generare insieme idee da implementare nella realtà specifica di Poste Italiane.

Il sostegno di Poste Italiane alla colletta alimentare

Insieme nella 27° edizione

Tra le iniziative di solidarietà che hanno coinvolto Poste Italiane durante il corso del 2023, si inserisce la ventisettesima edizione della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare, l'iniziativa organizzata da Banco Alimentare Onlus che permette di donare parte della propria spesa a chi si trova in situazioni di bisogno.

Il Gruppo ha contribuito con oltre 180 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati e i dipendenti hanno partecipato attivamente alla giornata di solidarietà, offrendo il loro contributo sia come autisti, che come volontari nei supermercati. In una sola giornata sono state raccolte 7.350 tonnellate di alimenti in 11.800 punti vendita, un segnale di fiducia che testimonia la valenza dell'iniziativa solidale come aiuto concreto alle fasce più vulnerabili della popolazione.

poste
è Valore
al territorio
Il nostro contributo
per la rinascita del Paese.

nibilità
Progetti di **educazione** ed **inclusione finanziaria** e **digitale** a favore dei cittadini, clienti e imprese
384 comuni italiani coinvolti in iniziative ed interventi a **beneficio del territorio**
Avviato il **volontariato di impresa** aziendale in collaborazione con gli **Enti del Terzo Settore** sul territorio
Assunti oltre **6.700 giovani** e **neolaureati**

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.12 Valore al territorio

VALORE AL TERRITORIO PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Progetto Polis*	• Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli comuni • Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il *co-working*	• 2026	2022	• 1.190 uffici postali nei comuni con meno di 15 mila abitanti • 31 spazi di *co-working* realizzati	
	Rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, con iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari	• % di incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane	• 10% entro il 2023	2022	+163%	
	Supportare l'implementazione del progetto "Polis" attraverso la realizzazione di attività formative specifiche	• N. pillole formative per tutta la popolazione • N. corsi specialistici destinati alla popolazione degli UP interessati dal progetto**	• 1 entro il 2023 • 3 entro il 2023	2022	• 1 corso *online* per tutta la popolazione • 3 corsi specialistici per la popolazione MP	
	Incrementare la conoscenza dei temi legati all'educazione finanziaria	• 1 piano editoriale dedicato ai temi dell'educazione finanziaria e *focus* sui giovani (liceali) con iniziative rivolte ai figli dei dipendenti anche più piccoli	• 1 entro il 2023	2022	• 1 piano editoriale con 12 *news* pubblicate su *intranet* e app e 6 *podcast* realizzati per *intranet* e app	
	Aumentare le conoscenze delle persone rispetto all'attività di Educazione Finanziaria	• N. eventi realizzati	• 30 entro il 2024 • 90 entro il 2028	2022	24	
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali	• N. eventi realizzati • N. *webinar* realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati • N. videopodcast realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati	• 30 entro il 2024 • 6 entro il 2024 • 10 entro il 2024	2022	• 22 eventi tematici realizzati • 6 *webinair* realizzati con traduttore LIS e sottotitolati • 3 *videopodcast* realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati	
	Incrementare il numero di iniziative in ambito sportivo e sociale sostenute da Poste Italiane nelle regioni del Sud e delle isole	• % iniziative sostenute in ambito sport e sociale nelle regioni del Sud e delle isole su totale iniziative	• ≥ 20% entro il 2024	2023	*New*	

* La consuntivazione dell'obiettivo si riferisce al 29 febbraio 2024.
** Il numero delle attività formative è subordinato al numero dei servizi rilasciati.

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

Poste Italiane conferma il proprio impegno a supporto delle comunità locali curando l'implementazione di processi di modernizzazione e digitalizzazione volti all'incremento del benessere dei cittadini e allo sviluppo socio-economico del territorio. Il Gruppo si dedica quotidianamente alla promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, con l'obiettivo di creare un impatto positivo nel contesto in cui opera. Attraverso un approccio inclusivo e un costante dialogo con cittadini, istituzioni e associazioni del Terzo Settore a livello locale e nazionale, il Gruppo si impegna a raggiungere tale obiettivo sfruttando la capillarità degli Uffici Postali e sviluppando prodotti e servizi di elevata qualità. Inoltre, mediante un processo continuo di ascolto e conciliazione dei legittimi interessi della comunità, l'Azienda focalizza la sua attenzione sui soggetti più vulnerabili. Questi ultimi, a causa di condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche o sociali particolari, ricevono un maggiore sostegno e considerazione.

Poste Italiane è consapevole che l'ascolto, il dialogo e la partecipazione attiva dei cittadini siano alla base della costruzione di un percorso di creazione di valore condiviso con il territorio, in ottica di continuità e di conciliazione dei relativi e legittimi interessi.

Poste Italiane afferma il proprio impegno nei confronti del territorio e della collettività all'interno della propria Politica sulle Iniziative per la Comunità, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio.

La strategia di Poste Italiane per affrontare le sfide sociali riflette un forte impegno verso le categorie di persone più vulnerabili e le necessità della collettività. Tale politica si inserisce all'interno di un quadro normativo più ampio definito da documenti come il Codice Etico, la Politica Integrata di Gruppo focalizzata sull'anticorruzione e la Politica sui Diritti Umani. Inoltre, la Politica delinea le principali aree di intervento del Gruppo per generare valore condiviso nel lungo termine. Queste aree, in coerenza con la Politica dei Diritti Umani, comprendono l'integrazione delle categorie più a rischio di esclusione mediante l'offerta di prodotti e servizi dedicati, promozione di cultura e istruzione, sostenibilità economica e potenziamento della connessione sociale. Grazie alla collaborazione con amministrazioni centrali e locali, Terzo Settore e Comunità, l'Azienda coinvolge attivamente gli *stakeholder*, mantenendo un dialogo continuo per comprendere e soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

Poste Italiane contribuisce altresì al raggiungimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite: porre fine ad ogni forma di povertà (SDG 1); fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (SDG 4); incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti (SDG 8); ridurre le disuguaglianze (SDG 10).

Nel realizzare gli investimenti a favore della comunità, il Gruppo opera nel pieno rispetto dei principi di integrità e trasparenza, in linea con quanto disposto dal Codice Etico e in coerenza con i valori definiti all'interno delle linee guida del Gruppo. Le modalità con cui Poste Italiane eroga contributi a titolo di sponsorizzazione ed erogazione liberale a favore di *partner,* enti, associazioni e istituzioni che operano sul territorio, sono definite da una specifica procedura "Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali" che ne disciplina i presidi organizzativi, volti ad evitare ogni possibile conflitto d'interesse. A luglio 2023 è stata approvata la versione 8.1 di tale procedura, consolidando la versione precedente, approvata a marzo 2022, inclusiva delle modifiche intervenute nel processo di acquisizione tramite sito *web* e per la valutazione delle iniziative di sponsorizzazione secondo il modello SELECT, già revisionato nel 2021 allo scopo di irrobustirlo attraverso delle modalità di calcolo del valore mediatico più solide e una standardizzazione

delle valutazioni qualitative delle iniziative. Inoltre, anche per il 2023 è stato integrato nei sistemi di Poste Italiane il tool SELECT 2.0, sviluppato nel 2021 con il supporto della Funzione *Digital Technology & Operations* ed alimentato con i dati quantitativi forniti dai potenziali *partner* sulla piattaforma *web,* con la finalità di trasferire l'algoritmo e il *database* da Excel ad un *software* più performante. Anche per il 2023 è stato mantenuto il *form online* realizzato nel 2022 per guidare gli *Sponsee* nel processo di invio della richiesta di sponsorizzazione. La piattaforma intende garantire maggiore trasparenza e tracciabilità, strutturare e omogeneizzare le richieste di sponsorizzazione provenienti dai potenziali *Partner* e rendere obbligatorie le informazioni quantitative delle iniziative, utili alla valorizzazione del modello di valutazione delle sponsorizzazioni SELECT.

Come affermato anche all'interno della Politica Integrata, i contributi non devono essere oggetto di strumentalizzazione finalizzata a celare atti di corruzione o di qualsiasi altra condotta che non sia in linea con i princìpi del Gruppo. Per tale ragione, la valutazione relativa alla loro erogazione da parte dell'Azienda tiene conto della rilevanza delle iniziative, della notorietà del potenziale *partner*, dell'allineamento agli obiettivi aziendali e dei *benefit* attesi. Al fine di garantire un adeguato presidio delle attività e curare il monitoraggio delle iniziative di sponsorizzazione, l'Azienda si avvale di uno specifico presidio "Sponsorizzazioni e *Product Placement*", con un nucleo di risorse dedicate, in ambito Corporate Affairs/Coordinamento e Supporto Corporate Affairs e Sponsorizzazioni. Le richieste di sponsorizzazione e donazione pervengono alle funzioni competenti mediante una piattaforma dedicata con un modulo online pubblicato sul sito istituzionale di Poste Italiane, e vengono poi valutate dal Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali, che è presieduto da un Presidente esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza. Al fine di procedere con l'erogazione del contributo, viene inoltre effettuata una valutazione rispetto alla coerenza dell'iniziativa con il contenuto contrattuale, il regolare svolgimento delle attività e la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali.

Le attività di gestione e rendicontazione delle iniziative di sponsorizzazione e donazione sono oggetto di Certificazione ISO 37001:2016 (Anticorruzione) e ISO 9001:2015 (Qualità). Il modello di gestione anticorruzione costituisce uno strumento con cui Poste Italiane intende rafforzare e gestire ulteriormente i processi di prevenzione dei rischi di reato specifici della materia oggetto della certificazione, continuare nel percorso di rafforzamento dei presidi di legalità e trasparenza nonché rafforzare ulteriormente i meccanismi di controllo e *governance*.

382

Iniziative sono state valutate dal Comitato Sponsorizzazioni riunitosi **10** volte nel **2023**

Nel corso del 2023, il Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni liberali si è riunito 10 volte valutando un totale di 382 iniziative, di cui 94 hanno avuto esito favorevole. In continuità con gli anni precedenti, nella scelta delle iniziative da sostenere è stato privilegiato il supporto a quelle caratterizzate da un impatto sociale significativo, rivolte in particolare alle aree periferiche del Paese. Attraverso iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari Poste Italiane, ha coinvolto l'intero territorio nazionale, con l'obiettivo di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio.

In particolare, il *target* relativo all'incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane in misura pari al 10% rispetto al 2022 è stato ampiamente raggiunto nel corso dell'esercizio 2023, grazie al coinvolgimento di 384 Comuni italiani.

Poste Italiane ha continuato a sostenere eventi ed iniziative sul territorio nazionale prediligendo progetti a carattere socio-culturale. In particolare, è stata data importanza alla presenza dell'Azienda sui territori periferici, rafforzando l'intervento a favore delle comunità locali attraverso il sostegno ad iniziative di promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, non tralasciando il supporto ad iniziative rientranti nell'ambito "Benessere ed Inclusione sociale" rivolte alle persone più vulnerabili, che vivono in situazioni di disagio.

Al fine di individuare specifici KPI che misurino i benefici generati dalle iniziative sia per la comunità che per il *business*, Poste Italiane utilizza uno strumento di monitoraggio prendendo come riferimento lo *standard* di classificazione e misurazione proposto nel modello del *London Benchmarking Group* (*LBG model*), che stabilisce dei criteri specifici per gestire, misurare e rendicontare il coinvolgimento della comunità, secondo princìpi di trasparenza e partecipazione.

L'Azienda sta portando avanti una nuova dorsale di intervento verso logiche di *welfare* comunitario, in sinergia con le comunità locali per servizi di *welfare* aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza. Il *welfare* comunitario rappresenta una prospettiva innovativa per accompagnare e sostenere i sistemi territoriali ad intraprendere un percorso di riprogettazione e di adeguamento delle risposte ai bisogni della comunità. L'obiettivo è quello di attivare risposte in grado di innescare processi partecipati che garantiscano il coinvolgimento della società e dei cittadini, rendendo maggiormente incisiva, stabile e sostenibile l'innovazione prodotta. L'azione aziendale prevede di rendere disponibili le soluzioni e i servizi di *welfare* sia ai dipendenti e ai loro familiari, sia alla cittadinanza locale, attraverso forme di collaborazione con il Terzo Settore e gli enti locali.

A tal proposito, il piano ha portato alla riqualificazione e rilascio di un immobile aziendale situato a Bologna per realizzare luoghi di aggregazione e socializzazione per persone appartenenti a fasce deboli o vulnerabili. Il progetto prevede inoltre il coinvolgimento dei volontari aziendali nel mettere a disposizione il loro tempo e le loro competenze professionali e personali. A tal fine, è stato realizzato uno *scouting* per la rilevazione dei principali fabbisogni e *best practice* locali per la valutazione del contesto locale e per la mappatura del perimetro dell'ecosistema in cui si muoverà lo spazio aziendale. Sulla base delle principali esigenze locali, saranno verificate sinergie e co-partecipazioni anche attraverso la rete del terzo settore come «facilitatori di rete» per la realizzazione di servizi inclusivi e di aggregazione rivolti alla comunità e ai *target* primari di riferimento, valorizzando lo spazio fisico a disposizione in modo flessibile, in una logica sottostante di circolarità sociale evolutiva nell'incontro tra domanda e offerta in cui gli attori coinvolti siano al tempo stesso fruitori e fornitori dei servizi stessi.

Al fine di fornire sostegno agli assicurati residenti nelle aree colpite dalle alluvioni in Emilia-Romagna, Marche e Toscana, il Gruppo assicurativo Poste Vita ha implementato un piano di iniziative in risposta alle difficoltà incontrate dalla popolazione. In relazione ai danni non auto, sono state adottate misure quali l'estensione dei periodi di mora, la deroga alle tempistiche di annullo della polizza, la sospensione delle azioni di recupero e il potenziamento della rete peritale. Per le polizze vita, è stata invece prevista la proroga del periodo di mora e la possibilità di riattivare contratti sospesi senza ulteriori accertamenti sanitari. Tali iniziative, dirette ai clienti residenti nei comuni colpiti dell'Emilia-Romagna, Marche e Toscana, hanno mantenuto la loro validità fino al 31 dicembre 2023.

Inoltre, nel mese di luglio 2023 è iniziata l'erogazione della prima misura economica a sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In data 25 maggio 2023 è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "Ora Etica" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere le popolazioni dell'Emilia-Romagna interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro. L'Azienda si impegna inoltre a versare alla Protezione Civile un ulteriore importo pari a quello raccolto tra i dipendenti. La medesima iniziativa solidaristica è stata intrapresa a favore della regione Toscana interessata da straordinari eventi atmosferici in virtù del Verbale di Accordo sottoscritto tra Azienda e Organizzazioni Sindacali il 27 novembre 2023.

Il francobollo "solidale" per l'Emilia Romagna

Poste Italiane collabora con il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* a supporto del territorio colpito dalle alluvioni

Per aiutare le zone colpite dall'alluvione in Emilia Romagna, il Consiglio dei Ministri ha autorizzato l'emissione di un francobollo "solidale", con il quale celebrare il senso civico di coloro che sono stati impegnati nella messa in sicurezza delle persone e del territorio colpito dagli eventi meteorologici. Il francobollo è stato infatti emesso con un sovrapprezzo rispetto al valore facciale di 3,75 euro, il cui beneficiario è il Dipartimento per la Protezione Civile, per la destinazione delle risorse alle zone colpite dalle eccezionali avversità atmosferiche e dagli eventi alluvionali verificatisi nel mese di maggio 2023. Come disposto dal provvedimento di emissione, i francobolli saranno distribuiti e commercializzati fino al 31 dicembre 2024, data oltre la quale cesserà la propria validità. I francobolli sono emessi dallo Stato attraverso il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, stampati dall'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato, e affidati a Poste Italiane per la commercializzazione negli sportelli filatelici degli Uffici Postali del Paese. Nell'immediato, a seguito dell'alluvione, Poste Italiane ha profuso il suo impegno nel restituire e garantire in tempi rapidi i suoi presidi alla popolazione. Poste Italiane, grazie all'impegno e al senso di responsabilità delle proprie persone, ha garantito la funzionalità degli Uffici Postali situati nelle zone più colpite dall'alluvione. Fra questi ci sono gli Uffici Postali di Lugo di Romagna, tornato quasi subito in funzione, e quello di Modigliana, ripristinato grazie all'intervento dei tecnici di Poste Italiane, che hanno installato un *kit* di rete mobile. L'Azienda ha inoltre temporaneamente previsto un servizio di recapito alternativo per gli abitanti della provincia di Bologna residenti in abitazioni evacuate o aree ancora non raggiungibili, mantenendo tale servizio fino alla fine di agosto.

Poste Italiane e l'Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica nel Monitoraggio dei Movimenti Sismici

Un impegno condiviso per la Sicurezza del Territorio Nazionale

Poste Italiane anche nel 2023 continua a sostenere l'OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale) nel monitoraggio costante dei movimenti sismici, particolarmente nelle zone sismiche come il Nord Est. L'Azienda ha collaborato attivamente concedendo la propria disponibilità per l'installazione di sismografi nei suoi edifici. La tempestiva risposta del Gruppo alla richiesta dell'Istituto ha permesso l'installazione iniziale di 42 sismografi, su un totale di circa 100 previsti. Al fine di garantire un monitoraggio attento senza intralciare le attività quotidiane dei dipendenti, i sismografi sono stati posizionati all'interno dei *rack*, strutture appositamente predisposte per ospitare i *server* e dalle quali si diramano le linee telefoniche. Questa collaborazione strategica si è concentrata non solo sulla sicurezza sul posto di lavoro, ma anche sull'efficacia del monitoraggio sismico nelle varie zone del territorio, contribuendo così alla promozione della sicurezza e del benessere delle comunità coinvolte. La sinergia tra Poste Italiane e l'OGS rimane un elemento chiave nel garantire la continuità del servizio e la protezione delle aree sismiche.

Kiev, Mariupol, Leopoli e Odessa: quattro francobolli dedicati ai profughi provenienti dall'Ucraina

Poste Italiane per la salvaguardia dei diritti e delle libertà

In continuità con il 2022, con l'obiettivo di fornire un supporto alla popolazione colpita dalla crisi umanitaria legata allo scoppio del conflitto in Ucraina, Poste Italiane ha intrapreso delle azioni di sostegno al popolo ucraino, incluse iniziative simboliche ad alto valore istituzionale. Nel 2023, sono stati emessi dal Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* quattro francobolli ordinari appartenenti alla serie tematica "il Senso civico", dedicati alla Salvaguardia dei diritti e delle libertà: le chiese di Kiev, il teatro di Mariupol, la piazza di Leopoli, il porto di Odessa. Le emissioni hanno previsto un sovrapprezzo pari a 1,30€ per ciascun francobollo, con una tiratura di 400.005 esemplari per ciascun francobollo. Inoltre, nel mese di novembre, Poste Italiane ha comunicato l'emissione, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, di un francobollo ordinario appartenente alla medesima serie tematica, con un valore pari a 1,25 euro con tiratura da 300.015 esemplari in fogli da 45 esemplari.

Una nuova vita per i Piccoli Comuni

Poste Italiane svolge un ruolo essenziale nel connettere istituzioni, comunità e territorio. La sua presenza diffusa sul territorio contribuisce significativamente al benessere del Paese, consentendo ai cittadini di accedere alla più vasta rete di servizi attraverso un'offerta omnicanale.

Zero

Uffici Postali chiusi nel **2023**

Attraverso l'implementazione di nuove infrastrutture digitali integrate con la Pubblica Amministrazione, Poste Italiane affronta la problematica della "desertificazione" nei piccoli centri, i quali, nel corso degli ultimi cinquant'anni, hanno registrato una perdita significativa della loro popolazione, ora a rischio di spopolamento. Questa situazione è dovuta a vari fattori, tra cui limitate opportunità lavorative, difficoltà nei trasporti e la progressiva diminuzione dei servizi, come gli sportelli bancari e gli uffici pubblici. In questo contesto, gli investimenti in servizi e infrastrutture assumono un'importanza strategica, poiché sono in grado di influire positivamente sulla qualità della vita di coloro che desiderano rimanere o ritornare nei piccoli centri.

Il Gruppo prosegue nei propri investimenti nel programma avviato nel novembre 2018, finalizzato a sostenere le comunità dei Piccoli Comuni, consapevole dell'importante ruolo che esso svolge nella dimensione socio-economica nazionale. Il progetto testimonia l'impegno di Poste Italiane nel consolidare un rapporto robusto e attivo con il territorio, al fine di promuovere iniziative mirate a favorire lo sviluppo e l'inclusione dei territori meno serviti.

Nel corso del 2023, mantenendo la continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha assicurato la continuità dei servizi attraverso un dialogo tempestivo e trasparente con le istituzioni locali e centrali. Inoltre, sono state promosse iniziative formative rivolte al pubblico, spaziando dall'educazione finanziaria a quella digitale. Poste Italiane ha risposto prontamente alle sollecitazioni provenienti dalle comunità locali, particolarmente in merito al rischio di spopolamento. Di conseguenza, l'azienda ha deciso di intensificare gli investimenti nella rete periferica, coinvolgendo attivamente gli enti locali affinché segnalassero le necessità specifiche dei territori, contribuendo così a consolidare la presenza dell'azienda nelle comunità locali.

Poste Italiane ha inoltre ribadito il suo impegno contro la desertificazione commerciale nei piccoli comuni montani, partecipando in qualità di *partner* all'Assemblea nazionale di Uncem, Unione nazionale dei Comuni, delle Comunità e degli Enti montani intitolata "Comunità, istituzioni, territori – Paesi per il Paese, autonomie in dialogo nella dimensione comunitaria". L'Assemblea, tenutasi a Roma il 4 dicembre 2023, ha rappresentato un momento di dialogo fra istituzioni centrali e locali, il mondo dell'associazionismo e delle imprese, attori fondamentali per la crescita delle aree montane.

Nel 2023, è proseguito l'impegno di Poste Italiane a favore dell'innovazione dei servizi. Grazie all'impiego dell'*Internet of things*, l'Azienda ha proseguito con il progetto *Smart Letterbox*, le cassette postali in grado di registrare e trasmettere dati sull'ambiente e sulle condizioni meteorologiche attraverso sensori che rilevano temperatura, pressione atmosferica e qualità dell'aria. Alcune *Smart Letterbox* sono inoltre dotate di uno schermo capace di veicolare comunicazioni di pubblica utilità, consentendo così di creare un'infrastruttura di comunicazione capillare anche in zone dove sono assenti sedi della Pubblica Amministrazione. Il nuovo strumento rappresenta per Poste Italiane anche un modo per razionalizzare le operazioni di raccolta della corrispondenza, riducendone i tempi. Questo perché i sensori presenti nella cassetta *Smart* riescono a percepire il momento in cui viene imbucata una lettera, permettendo al portalettere di sapere quali sono le cassette che contengono posta e che vanno dunque svuotate, con evidenti vantaggi anche in termini di sostenibilità ambientale. A seguito di una prima fase sperimentale nel 2022, nel 2023 sono state installate 550 cassette *Smart* di seconda generazione, 500 senza schermo e 50 con schermo, che sommate alle cassette installate nel 2022 risultano in un totale di 707 cassette. Inoltre, sono stati consolidati i KPI per la descrizione delle *performance* di processo negli applicativi per la gestione dei dati raccolti dalle cassette ed è stata effettuata l'implementazione per la condivisione dati processo con palmare PTL al fine di ottimizzare il processo di raccolta. Oltre alle nuove installazioni, Poste Italiane ha intrapreso un'attività di continuo monitoraggio che ha permesso di riqualificare le cassette postali presenti sul territorio e di contribuire così al miglioramento del decoro urbano.

Postel a servizio delle campagne di *smart screening* sanitario

Il Gruppo Poste Italiane promuove l'importanza della prevenzione sulla salute

Postel, società del Gruppo Poste Italiane, ha promosso la soluzione "*Smart Screening*", mirata a promuovere l'adesione dei cittadini alle campagne di prevenzione sanitaria promosse dalle ASL. Il servizio fornisce un kit completo, distribuito tramite portalettere, che include una lettera di invito, un opuscolo informativo con istruzioni, una provetta per l'autoprelievo con etichetta RFID e una busta di ritorno con RFID abbinato alla provetta. Il cittadino riceve il kit a casa, segue le istruzioni per il prelievo dei campioni e restituisce il campione.

Durante l'invio dei campioni, le buste vengono controllate tramite un varco elettronico di lettura che segnala eventuali errori di abbinamento. La *dashboard* Microsoft PowerBI analizza e organizza i dati sulla campagna, evidenziando tempi di risposta, efficacia dei canali di comunicazione e fornendo report personalizzati.

Con le funzioni OpenAI di PowerBI, vengono analizzati gli andamenti futuri delle campagne e vengono suggerite azioni per renderle più efficaci, considerando canali, momenti ottimali per l'invio, contenuti più efficaci e profilazione del *target*. Le simulazioni forniscono dati su costi, tempi, efficacia e traffico generato nei laboratori, consentendo decisioni consapevoli per la definizione di nuove campagne.

Postelvideo consente inoltre di arricchire la comunicazione con video personalizzati e interattivi per veicolare messaggi di prevenzione in modo chiaro ed efficace. Il servizio offre una tracciatura sicura e un corretto abbinamento dei campioni grazie alle tecnologie *Smart Label*/RFID, riducendo costi e tempi di accettazione.

Al 31 dicembre 2023, Poste Italiane ha conseguito rilevanti traguardi all'interno del più ampio Piano Strategico del Gruppo, focalizzato sulla valorizzazione di una delle risorse fondamentali per l'Azienda e il Paese: il territorio e le comunità che lo abitano. In linea con gli obiettivi di sostenibilità ambientale, l'impegno di Poste Italiane nel raggiungere la neutralità carbonica entro il 2030, con conseguente riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività, viene ulteriormente consolidato in relazione alle iniziative promosse dal Gruppo a favore dei Piccoli Comuni.

In questa prospettiva, si colloca il proposito ambizioso del "Progetto Polis - Case dei Servizi di Cittadinanza Digitale", volto a fornire ai piccoli comuni un'infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia, abilitando l'automazione dei servizi e la rapida adozione dei nuovi servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione. Il progetto costituisce una tappa significativa nella lotta contro lo spopolamento dei piccoli comuni, in linea con il sostegno alla transizione digitale del Paese, come delineato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (PNC). Poste Italiane, oltre a consolidare il rapporto con la vasta clientela, contribuisce in modo significativo all'ottimizzazione dei processi nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Attraverso le iniziative intraprese per la realizzazione del progetto, Poste Italiane prende parte attivamente alla missione di rilancio della formazione, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e della competitività del sistema produttivo italiano. Nel 2023, si registra un totale di 1.190 Uffici Postali ed entro il 2024 verranno avviati o completati 2.800 interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali stessi. Inoltre, al fine di supportare l'implementazione del progetto attraverso la realizzazione di attività formative specifiche, nel corso del 2023 è stato realizzato un corso *online* rivolto a tutta la popolazione aziendale. Inoltre, sono stati realizzati i seguenti corsi specialistici: corso online «Progetto Polis: Certificati INPS» e *Webinar* di *Training on the job*, già erogati nel 2023; corso «Progetto polis: Certificati ANPR».

Con l'obiettivo di garantire la più ampia trasparenza nelle procedure di affidamento, in una prospettiva di massima tutela delle dinamiche di libera concorrenza nel mercato, anche i dati sugli affidamenti relativi al "Progetto Polis" sono stati inseriti nel portale realizzato da Poste Italiane ad uso esclusivo della Guardia di Finanza, per la prevenzione delle infiltrazioni criminali negli appalti e per il contrasto al lavoro sommerso. Poste Italiane ha inoltre realizzato il portale "Contratti Aperti & Trasparenti", uno spazio *web* consultabile da tutti con le principali informazioni su ogni appalto. All'interno del portale è inoltre possibile conoscere il dettaglio dei singoli contratti relativi al "Progetto Polis" stipulati nel corso del mese con il relativo importo, durata, ambito merceologico, procedura di affidamento, tipologia, posizione geografica e nome dell'aggiudicatario. I dati pubblicati sono relativi ai contratti sottoscritti a fronte di procedure competitive relative a forniture di beni e servizi, di rilevanza comunitaria, e di lavori soggetti al Codice dei contratti pubblici oltre a quelli relativi a forniture di beni, servizi e lavori esclusi dal Codice dei contratti pubblici.

Progetto Polis

POLIS
DAI PICCOLI CENTRI
SI FA GRANDE L'ITALIA

Poste Italiane prende parte attivamente alla missione di rilancio della formazione, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e della competitività del sistema produttivo italiano, grazie ad una specifica linea di intervento denominata "Progetto Polis", finanziato con 800 milioni di euro dai fondi del PNRR e ulteriori 400 milioni dal Gruppo Poste Italiane, che vedrà coinvolti quasi 7.000 Uffici Postali. Il Progetto, volto a favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del digital divide nei piccoli centri e nelle aree interne, costituisce un grande programma di inclusione sociale e comprende due linee di intervento: la prima consiste nel portare i servizi telematici della Pubblica Amministrazione all'interno degli Uffici Postali con la creazione di "Sportelli Unici" di prossimità nei 6.933 comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, dotati di almeno un Ufficio Postale; la seconda, "Spazi per l'Italia", prevede di mettere a disposizione 250 spazi su tutto il territorio nazionale, 80 dei quali saranno attivati in comuni con meno di 15.000 abitanti, convertendoli a spazi di *co-working* di dimensione piccola (circa 100 mq.), media (circa 450 mq.) e grande (circa 1.500 mq.), tutti interconnessi tra di loro al fine di costituire un'unica rete digitalizzata e *smart*. All'interno della pagina web dedicata al Progetto, viene data informativa puntuale degli Uffici Postali (numero e località) coinvolti nel processo di rinnovamento e potenziamento digitale.

Per quanto riguarda la linea di intervento "Sportelli Unici", l'obiettivo è quello di dotare gli Uffici Postali interessati di nuove tecnologie e strumenti idonei a consentire, 24 ore su 24, una fruizione completa, veloce, agevole e digitale dei servizi relativi a: documenti di identità, certificati anagrafici, certificati giudiziari, certificati previdenziali, servizi alle regioni e altre tipologie come, ad esempio, l'esonero/esenzione del Canone RAI. Attraverso lo sviluppo di canali di accesso fisico-digitali quali lo Sportello, il *Totem*, l'ATM evoluto, il *Call center* e i canali *Web*, e grazie al supporto di un'apposita piattaforma IT sviluppata per erogare i servizi in modalità multicanale, gli Uffici Postali saranno trasformati al fine di dare un contributo diffuso, concreto e resiliente al raggiungimento degli obiettivi che l'Unione Europea e l'Italia si sono date con il piano "Next Generation EU", in termini di digitalizzazione e inclusione sociale. Inoltre, il *network* degli Uffici Postali, così trasformato, potrà anche essere reso disponibile per la diffusione di ulteriori iniziative del Governo e della PA in tema di connettività e servizi in *cloud*. Nello specifico, la linea di intervento prevede l'installazione di 4.000 *totem self-service* per la fruizione di servizi di pubblica utilità, 7.000 ATM evoluti per l'erogazione di servizi al cittadino, 500 *locker* per la fruizione, 24 ore su 24, di servizi di corrispondenza, pacchi, e-commerce e consegne di pubblica utilità e 4.000 vetrine digitali interattive per la comunicazione con i cittadini. Inoltre, il Progetto prevede anche la realizzazione presso gli Uffici Postali di interventi improntati alla sostenibilità ambientale e alla crescita sociale delle comunità. In particolare, saranno installati: 5.000 colonnine per la ricarica di veicoli elettrici a disposizione della flotta di recapito del Gruppo, che sarà resa interamente *green*, e delle comunità locali; 1.000 impianti fotovoltaici che contribuiranno all'abbattimento delle emissioni di CO_2; sistemi di *smart building* e sensori di monitoraggio ambientale; 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere. Inoltre, fornendo la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione da uno Sportello Unico, verranno ridotti gli spostamenti dei cittadini e il conseguente congestionamento di strade e uffici pubblici, permettendo la riduzione delle emissioni di CO_2. L'obiettivo della seconda linea di intervento è di realizzare la rete di *co-working* più diffusa, digitalizzata, accessibile e immediatamente disponibile del Paese: postazioni di lavoro, spazi di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione la cui fruizione sarà aperta ai privati, alle aziende e alla Pubblica Amministrazione, università, centri di ricerca con i quali potranno essere definite apposite convenzioni di servizio per rispondere al meglio alle esigenze e alle vocazioni di ciascun tipo di *stakeholder*. La rete nazionale di *co-working* e formazione potrà offrire alle Amministrazioni e agli *stakeholder* locali interessati luoghi fisici dove sperimentare soluzioni innovative di servizi supportati dalla banda larga dedicati, per esempio, alla formazione a distanza, alla salute, alla sicurezza, divenendo un partner essenziale per la trasformazione dei servizi e per l'accelerazione della crescita economica e sociale. La rete, basata sulla trasformazione di importanti edifici direzionali di Poste Italiane e di grandi Uffici Postali integralmente messi a disposizione del Progetto, sarà un punto di riferimento importante anche per l'innovazione delle piccole e medie imprese e per la valorizzazione dei beni culturali e naturali, essendo presente in vari distretti industriali e nelle aree di maggior attrazione culturale e turistica.

Il Progetto Polis insiste su un territorio dove risiedono circa 40 milioni di persone, ovvero il 65% della popolazione italiana. A tal proposito, Poste Italiane ha stimato che nei primi sei anni di operatività, il Progetto Polis genererà un impatto positivo sulla collettività e sull'ambiente del valore totale di 380 milioni di euro, di cui 348 per la sicurezza stradale e la riduzione di traffico e tempi di attesa e 32 per la riduzione di emissioni inquinanti. Il Gruppo inoltre ha stimato un impatto generato dal Progetto nel periodo di investimento 2022-2026 e di operatività degli Uffici Postali fino al 2031 pari a 1.061 milioni di euro in termini di PIL e 484 milioni di euro in termini di distribuzione di reddito da lavoro, per un totale di 18.600 posti di lavoro creati.

Infine, il Progetto Polis genera impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs): Parità di genere (SDG n. 5); Energia pulita e accessibile (SDG n. 7); Lavoro dignitoso e crescita economica (SDG n. 8); Imprese, innovazione e infrastrutture (SDG n. 9); Città e comunità sostenibili (SDG n. 11); Lotta contro il cambiamento climatico (SDG n. 13); Vita sulla terra (SDG n. 15); Pace, giustizia e istituzioni solide (SDG n. 16).

Cresco *Awards* città sostenibili 2023

In linea con la missione di Poste Italiane, che mira a fungere da connessione tra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese attraverso la sua estesa rete di Uffici Postali, il Gruppo ha partecipato anche nel 2023 al prestigioso premio Cresco *Awards* Città Sostenibili. Tale iniziativa, promossa dalla Fondazione Sodalitas in collaborazione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), e con il patrocinio della Commissione Europea, del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e di CSR Europe, ha l'obiettivo di premiare l'impegno dei comuni italiani per lo sviluppo sostenibile dei territori.

L'Azienda ha assegnato il premio "Per lo sviluppo sostenibile dei piccoli Comuni" ai Comuni di Nibionno (Lc) per il progetto "Nibionno Band", Rapino (CH) per il progetto "Parco della Gioia" e Molochio (RC) per il progetto "Borgo della Longevità". L'obiettivo dei progetti e dei programmi che si stanno sviluppando è quello di contribuire alla creazione di stili e comportamenti virtuosi di sviluppo sostenibile.

Valori ritrovati: un progetto di economia circolare

In prosecuzione agli accordi sottoscritti nel 2018 con Caritas, e successivamente rinnovati nel 2019 per un periodo aggiuntivo di 5 anni, si è proseguita nel corso del 2023 l'implementazione dell'iniziativa denominata "Valori ritrovati", un progetto di economia circolare che ha lo scopo di destinare i cosiddetti "colli anonimi" o "colli abbandonati", a famiglie bisognose, attraverso "Empori della Solidarietà", un circuito di supermercati gestito da Caritas che fornisce prodotti di prima necessità gratuitamente. La collaborazione ha come obiettivo quello di ripristinare pacchi abbandonati e destinarli alle famiglie più bisognose. Poste Italiane si fa promotrice dello sviluppo del territorio attraverso iniziative di inclusione e di solidarietà sociale. Grazie al supporto dei propri dipendenti, che partecipano in qualità di volontari, Poste Italiane nel 2023 ha recuperato dai pacchi abbandonati oltre 25.000 oggetti, che sono stati redistribuiti attraverso gli empori della Caritas alle persone e famiglie bisognose o rivenduti a prezzi agevolati per un fine benefico, nello specifico per progetti di inclusione lavorativa delle persone in difficoltà.

Poste Italiane ha recuperato 150 tonnellate di pacchi abbandonati grazie al supporto dei propri dipendenti, che partecipano come volontari. Questo progetto di economia circolare detiene un valore economico complessivo di oltre 600 mila euro. Sono circa 35.000 i pacchi anonimi o abbandonati che dal 2019 vengono consegnati alla Caritas ogni anno, favorendo in questo modo la cultura del riuso.

Volontariato d'impresa

Il volontariato d'impresa rappresenta una scelta etica dell'Azienda e un impegno concreto per lo sviluppo sostenibile delle comunità, in linea con i valori e i princìpi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Attraverso il volontariato, il Gruppo Poste Italiane incoraggia, supporta e organizza la partecipazione attiva e concreta di tutto il proprio personale alla vita delle comunità locali e delle organizzazioni no profit e di imprenditoria sociale su tutto il territorio nazionale. Nel 2023, con la campagna "Faccio bene", l'Azienda ha inaugurato il proprio modello di volontariato di impresa, avviando progressivamente le prime iniziative a partire dal mese di settembre. Il programma è promosso in collaborazione con Enti del Terzo Settore (ETS) accreditati, nell'ambito di quanto previsto dal Protocollo di Intesa siglato con il Forum Nazionale del Terzo Settore, associazione che raggruppa 92 reti nazionali di ETS, per oltre 150.000 enti territoriali operanti sull'intero territorio nazionale. Fra le finalità del protocollo vi è, infatti, la definizione e lo sviluppo di attività e iniziative a supporto della realizzazione di una piattaforma di volontariato aziendale, attraverso la quale gli Enti del Terzo Settore possono

presentare progetti ai quali i dipendenti di Poste Italiane sono inviati a prendere parte in qualità di volontari, al di fuori degli orari di lavoro. Grazie alla rete del Forum, a inizio 2023 sono stati organizzati incontri tra l'Azienda ed alcuni Enti del Terzo Settore, finalizzati sia ad illustrare le caratteristiche del modello di volontariato prescelto, i requisiti e le modalità di adesione al programma, che a raccogliere suggerimenti ed ogni informazione utile a garantire la migliore definizione del programma stesso in linea con le esigenze e le peculiarità del contesto operativo di riferimento. Inoltre, le modalità attraverso le quali è possibile presentare proposte di iniziative di volontariato da sviluppare in *partnership* con l'Azienda sono state pubblicate all'interno della sezione web dedicata alle Associazioni di Volontariato sul sito istituzionale di Poste Italiane.

A partire dal lancio nel giugno 2023, sono circa 40 gli Enti con i quali l'Azienda ha intrapreso una interlocuzione finalizzata a collaborazioni nell'ambito del volontariato di impresa. L'Azienda, nel valutare ed eventualmente nell'avviare e monitorare le iniziative, opera nel rispetto di quanto definito da una procedura interna dedicata, denominata "Definizione, sviluppo e monitoraggio delle iniziative di volontariato d'impresa", che risulta coerente con la Strategia di Sostenibilità del Gruppo Poste Italiane. Al 31 dicembre 2023, sono circa 300 i dipendenti che hanno deciso di aderire alla rete di volontariato aziendale registrandosi al portale web "Volontariato d'impresa", scegliendo di candidarsi ad una o più iniziative tematiche e territoriali d'interesse fra quelle pubblicate sul portale da giugno. A partire da settembre 2023, sono state avviate le prime iniziative diffuse sul territorio, riguardanti l'ambito sociale, della cultura e della tutela dei diritti umani e dell'ambiente, sia occasionali che continuative.

Il modello di volontariato di Poste Italiane intende valorizzare le proprie persone, già sensibili e attive nel mondo del volontariato, coinvolgendole nel cambiamento positivo che l'Azienda vuole contribuire a produrre attraverso questo strumento, creando un *network* di solidarietà sul territorio e rafforzando le capacità collaborative tra le persone, così da favorire lo sviluppo di reti sociali che possano creare valore di lungo periodo per l'Azienda e il territorio. Il conseguimento di questo obiettivo ha infatti come ultimo fine quello di produrre un impatto significativo sulla società, promuovendo un volontariato virtuoso.

Il modello di volontariato d'impresa adottato prevede dunque necessariamente la collaborazione attiva con i *Partner* del Terzo Settore per la promozione e lo sviluppo di iniziative di volontariato che possano generare impatti sul piano sociale ed ambientale, contribuendo così al conseguimento degli obiettivi comuni di sviluppo sostenibile. Per realizzare ciò, è risultato cruciale un'attività di costante ascolto e interconnessione con gli Enti del Terzo Settore. A tal fine il già citato protocollo con il Forum Nazionale del Terzo Settore prevede il supporto di un tavolo di confronto permanente, in linea con le politiche di *stakeholder engagement* del Gruppo.

World Cleanup Day

Poste Italiane in campo per l'ambiente

In occasione del *World Cleanup Day*, il 16 settembre 2023 Poste Italiane ha chiamato a raccolta le colleghe e i colleghi per partecipare al "*clean up*", un'iniziativa sociale che affronta il problema globale dell'inquinamento da rifiuti solidi abbandonati o smaltiti illegalmente attraverso azioni di pulizia locale dei territori per sensibilizzare cittadinanza e istituzioni e salvaguardare la salute dell'ambiente.

Strade, spiagge, parchi delle località di Andria, Napoli, Roma e Venezia sono state coinvolte dall'azione di pulizia, raccolta manuale e differenziazione.

L'iniziativa ha registrato una grande partecipazione da parte dei dipendenti, già molto sensibili alla tutela ambientale.

Vicino ai giovani

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene il percorso di trasformazione digitale in collaborazione con il mondo accademico. Nell'ambito dell'iniziativa promossa dal *Data Science Industrial Liaison Program* (ILP), Poste Italiane ha proseguito il suo percorso volto a mettere in contatto le realtà industriali più importanti d'Italia e gli studenti del corso di laurea del medesimo ateneo. Tra gli obiettivi dell'ILP c'è la possibilità di individuare opportunità per *stage* o progetti finali degli studenti, anche attraverso la presentazione degli ultimi prodotti industriali per la gestione e l'analisi dei *big data*, spiegando anche il loro utilizzo nello sviluppo di soluzioni innovative per il *business* e la società. In generale, l'obiettivo dell'iniziativa è quello di introdurre gli studenti al mercato del lavoro, mostrando loro le opportunità in grandi imprese come Poste Italiane, azienda con il più alto numero di dipendenti in Italia.

Nel 2023 è proseguito il progetto di *School4Life 2.0*, mirato al contrasto dell'abbandono scolastico degli studenti delle scuole superiori. L'iniziativa ha coinvolto un totale di 143 istituti scolastici, circa 14.500 studenti provenienti da diverse regioni d'Italia e 11 importanti aziende, tra cui Poste Italiane, con il coordinamento di *Consel Consorzio ELIS*, ente non profit nel settore della formazione che gode del sostegno di oltre 100 grandi gruppi e PMI. La responsabilità sociale vede le imprese impegnate nel sostegno alle nuove generazioni, accompagnandole verso un futuro professionale che collega scuola e impresa. Per questo motivo, lo scopo del progetto School4Life 2.0 è proprio quello di offrire alle nuove generazioni una visione diretta sul mondo del lavoro, nonché prendere coscienza delle proprie potenzialità grazie ad un percorso di orientamento scolastico e professionale. Gli esperti d'Azienda con le loro testimonianze hanno formato oltre 660 giovani appartenenti a 14 istituti scolastici distribuiti su tutto il territorio nazionale. *Role model*, *mentor* e maestri di mestiere sono i ruoli che gli esperti aziendali individuati svolgono per ispirare i giovani e orientarli alle scelte di studio e lavoro, promuovere l'espressione del loro pensiero critico, trasferire competenze legate a vari mestieri e avvicinarli al mondo del lavoro. Il progetto è stato anche l'occasione per promuovere lo scambio generazionale tra *testimonial* aziendali e giovani con benefici sul piano del confronto, dell'ascolto e dell'arricchimento reciproco. Sono state affrontate anche le tematiche connesse agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 con un'attenzione anche a promuovere l'avvicinamento della popolazione studentesca alle materie STEM, dando agli studenti spunti di riflessione e contestualizzazione attraverso laboratori nei quali realizzare i loro progetti. Infine, insieme agli studenti più motivati che sono stati impegnati in un Creathon, hanno partecipato anche alcuni figli e nipoti di dipendenti nel ruolo di *Buddy*, facilitando e supportando all'interno dei gruppi la realizzazione delle fasi di *design thinking*.

Infine, Poste Italiane ha promosso dieci progetti speciali a supporto dei bambini e dei ragazzi con fragilità e delle loro famiglie, inseriti nell'ampio piano di interventi per il sociale "Presenti sul territorio, vicini alle comunità". Il pacchetto di azioni a sostegno dell'infanzia è stato realizzato in collaborazione con dieci Onlus di rilievo nazionale selezionate da Poste Italiane: Canovalandia, Fondazione Don Rigoldi, La Caramella Buona, Associazione Italiana Cuore e Rianimazione "Lorenzo Greco", Le Ali dei Pesci, I Bambini delle Fate, Associazione Andrea Tudisco, Dynamo Camp, Fondazione Theodora e Be&Able.

In continuità con gli anni precedenti, con l'obiettivo di valorizzare le sinergie di strumenti, metodologie e competenze finalizzate all'incentivazione del dialogo con i cittadini su tematiche valenza sociale e inclusiva, sono state avviate molteplici iniziative nell'ambito dei programmi "Educazione Digitale" e "Educazione Postale". In particolare, all'interno del programma dedicato all'Educazione Digitale sono stati realizzati i seguenti *webinar* gratuiti a favore di clienti, utenti e cittadini:

- 20 *webinar* di livello "base", rivolti ad un perimetro regionale;
- 11 *webinar* tematici, rivolti ad un a perimetro nazionale;
- 8 *webinar* tematici rivolti ad un a perimetro nazionale, inseriti nel percorso dedicato a Liberi Professionisti e Piccoli Operatori Economici;
- 6 *webinar* a perimetro Macro Area dedicati all'alfabetizzazione digitale di base di Liberi Professionisti e Piccoli Operatori Economici e con servizio di interpretariato in LIS (Lingua Italiana dei Segni).

Con riferimento alle attività di Educazione Postale, invece, sono stati realizzati 20 *webinar* di livello "base" rivolti ad un perimetro regionale e 3 *webinar* tematici rivolti ad un perimetro nazionale, gratuiti e rivolti a clienti, utenti e cittadini.

Le sezioni *web* vengono costantemente aggiornate con la pubblicazione di nuovi contenuti multimediali proposti in diversi *format* quali *podcast*, giochi, video-pillole e infografiche.

Tutte le iniziative sono inoltre supportate da attività di comunicazione su piattaforme *social*, servizi TGPoste, agenzie stampa, articoli sul portale TG Poste e stampa locale.

Assunzioni

Poste Italiane supporta giovani e neolaureati

Poste Italiane riconosce il valore delle risorse più giovani nell'affrontare le nuove sfide che emergono in un contesto sempre più digitalizzato e mutevole. L'Azienda, inoltre, consapevole della competitività che caratterizza il mondo del lavoro attuale, ritiene fondamentale offrire ai giovani un'opportunità lavorativa che permetta loro di esplorare le proprie capacità ed esprimere il proprio potenziale, confermando il suo impegno nel supporto allo sviluppo della comunità in cui opera.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha promosso l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani. Nel corso del 2023, il Gruppo ha proseguito infatti la campagna di assunzioni destinata a giovani e neolaureati, provvedendo all'assunzione, nell'arco del triennio 2021-2023, di oltre 6.700 persone di età inferiore ai 30 anni.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Dialogo e trasparenza con le Istituzioni

Il Gruppo, in considerazione della propria presenza capillare sul territorio italiano, nonché il contesto variegato in cui opera, collabora con le istituzioni centrali e locali al fine di rappresentare gli interessi aziendali e promuovere progetti di sviluppo socio-economico, ponendo costantemente in atto un dialogo positivo con il decisore pubblico, che permette di generare benefici non solo circoscritti all'ambito aziendale ma di sistema, estesi dunque anche alla collettività.

In particolare, nell'ambito della collaborazione con le istituzioni centrali, quali Governo e Parlamento, Poste Italiane svolge un costante monitoraggio dell'agenda politica, effettua incontri con soggetti istituzionali finalizzati a presentare le attività ed i progetti di Gruppo, attraverso un dialogo continuo e costruttivo. Tale rapporto è condotto in una logica di reciproco beneficio, in quanto implica un preventivo confronto trasparente col decisore pubblico nel quale viene rappresentata la posizione dell'Azienda in ordine a determinate tematiche di interesse. In tal modo, non solo si prevengono problematiche di tipo interpretativo e applicativo ma, spesso, si generano opportunità, potendo il decisore valutare, con una più ampia gamma di elementi, l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata scelta politica o intervento normativo.

Poste Italiane, oltre ad assicurare una valida erogazione dei servizi alla cittadinanza, la soddisfazione dei requisiti sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*, ambisce a mantenere un dialogo costruttivo e persistente con le Istituzioni al fine di promuovere la condivisione di iniziative di sviluppo territoriale.

1.600

Incontri con gli **amministratori locali** nel corso del **2023**

L'attività istituzionale svolta da Poste Italiane si sviluppa, in particolare, attraverso due direttrici:

- verso il Gruppo: il confronto continuo con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione consente di supportare le strutture aziendali di *business* negli incontri di presentazione delle proprie attività con i rappresentanti istituzionali, al fine di facilitare il dialogo, intercettare i bisogni espressi dalla Pubblica Amministrazione e promuovere sinergicamente i servizi dell'intero Gruppo. Più in generale, viene garantita la tutela degli interessi aziendali a supporto dello sviluppo del *business* attraverso il monitoraggio del quadro istituzionale, la valutazione dell'impatto delle normative, l'identificazione di rischi e opportunità, la predisposizione di testi e documenti di posizionamento con le funzioni specialiste e la rappresentazione di istanze alle istituzioni;
- verso le Istituzioni, contribuendo attivamente al dialogo istituzionale attraverso un confronto continuo sulle tematiche rilevanti per il sistema Paese, anche attraverso incontri che prevedono uno studio dei principali temi di interesse degli *stakeholders* istituzionali, al fine di intercettare i bisogni espressi dai rappresentanti politici che possono essere soddisfatti attraverso i servizi di Poste Italiane. L'attività istituzionale si estende inoltre alla consultazione sugli impatti delle norme nei mercati di riferimento, alla messa a disposizione di elementi istruttori e conoscitivi di supporto e all'attivazione di *partnership* per lo sviluppo di progetti.

La promozione delle interlocuzioni con i rappresentanti delle istituzioni è necessaria all'Azienda al fine di stimolare la conoscenza e la condivisione ma anche per prevenire eventuali criticità in relazione alle attività del Gruppo. Attraverso incontri ed analisi specifiche vengono recepite richieste provenienti dalle istituzioni, successivamente approfondite con le strutture aziendali di volta in volta interessate, al fine di fornire risposte immediate e circostanziate. Inoltre, attraverso lo studio degli scenari istituzionali, sono individuati ambiti potenzialmente rilevanti per il Gruppo così da promuovere le opportune azioni preventive.

L'analisi degli impatti delle normative può generare inoltre la necessità di una interlocuzione istituzionale volta a chiarire nel dettaglio aspetti applicativi di una disposizione normativa, ovvero a supportare la presentazione di proposte normative finalizzate a supportare le specifiche esigenze aziendali, allo scopo di mitigare o prevenire specifici rischi. A tal riguardo, nel corso del 2023 si è provveduto a garantire la tutela degli interessi aziendali e di Gruppo attraverso la predisposizione e l'organizzazione di incontri mirati e la gestione di continue interlocuzioni con i rappresentanti istituzionali, attraverso un'attività di presidio dei provvedimenti in esame e delle disposizioni normative, che ove approvate, sarebbero state critiche per i diversi ambiti di *business* con perdita di ricavi o aumento dei costi operativi per l'azienda.

Nel corso del 2023, gli interventi normativi di iniziativa aziendale si sono per lo più concentrati su:

- innovazione e digitalizzazione, fondamentali per il progresso strategico del Paese, per l'accessibilità e la funzionalità dei servizi offerti ai cittadini e la connessione con la Pubblica Amministrazione (attuazione del Progetto Polis e della "Carta dedicata a te", carta ricaricabile emessa da Poste Italiane quale soggetto attuatore e destinata all'acquisto di beni e servizi per una determinata platea di beneficiari);
- tutela del *business* della telefonia mobile ed *energy*, attraverso interventi volti a garantire regole orientate alla concorrenza dei mercati ed alla tutela dei clienti;
- misure volte ad incentivare il risparmio delle famiglie e l'investimento in prodotti di raccolta del risparmio assistiti dalla garanzia dello Stato;
- misure di semplificazione normativa volte ad alleggerire gli adempimenti amministrativi, contabili e procedurali previsti per accedere al sistema degli incentivi alle imprese ed alle relative agevolazioni da parte delle imprese beneficiarie.

Sono state inoltre svolte interlocuzioni istituzionali con il Ministero dell'Economia e delle Finanze finalizzate a tutelare interessi economici e finanziari del Gruppo, nell'ambito dei rapporti di credito/debito disciplinati da numerose convenzioni, mantenendo relazioni di reciproca fiducia con il Ministero stesso, che presidia numerosi affari di interesse strategico dell'Azienda.

Nel corso del 2023, si è registrato un ulteriore impulso alle attività di confronto e collaborazione con le istituzioni in relazione al lancio e all'implementazione del progetto Polis. In occasione della sua presentazione lo scorso 30 gennaio 2023, alla presenza delle massime cariche dello Stato

e di una platea di 5.000 Sindaci, le istituzioni hanno riconosciuto la rilevanza strategica del progetto che avvicina lo Stato ai cittadini attraverso i propri servizi. In considerazione di ciò, a tale evento sono seguiti specifici incontri di presentazione del Progetto presso i principali Ministeri e soggetti pubblici coinvolti.

Sono stati inoltre avviati specifici tavoli di lavoro tecnici, finalizzati a supportare l'implementazione del progetto con le istituzioni coinvolte – Ministero delle Imprese e del Made in Italy, Ministero dell'Interno, Ministero della Giustizia, Dipartimento della Funzione Pubblica, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e INPS – in relazione ai servizi individuati e da erogare presso gli Uffici Postali coinvolti, ed è stata promossa un'attività di costante dialogo con la Pubblica Amministrazione al fine di accompagnare la definizione delle convenzioni, la risoluzione di problematiche di natura normativa ed il complessivo supporto al processo di rilascio dei servizi nei tempi previsti dal piano. Ogni incontro è stato tracciato in un apposito cruscotto di monitoraggio coordinato dalla funzione Corporate Affairs, denominato "Cruscotto Polis".

Le attività orientate alla gestione delle relazioni istituzionali, in particolare l'attività legislativa e la rappresentanza degli interessi, sono regolate mediante la procedura "Rilascio delle informazioni e la gestione dei rapporti con i soggetti istituzionali". Tale procedura è soggetta a revisione periodica e aggiornamento in linea con l'evoluzione del sistema delle relazioni e dell'organizzazione aziendale. Gli interventi pianificati, il cui impatto è valutato successivamente dalle funzioni aziendali e/o *corporate* proponenti, sono supportati da analisi dei benefici attesi. Queste vengono successivamente presentate nelle relazioni periodiche al fine di delineare l'entità delle iniziative intraprese in termini economici, commerciali e di *governance*. Le priorità dell'azione, coerenti con gli obiettivi di Piano dell'Azienda, sono individuate in relazione alle necessità che emergono dalle funzioni di *business* ed ai margini di intervento connessi all'attività legislativa di Governo e Parlamento, nonché all'attività amministrativa della Pubblica Amministrazione.

La collaborazione con le istituzioni locali è orientata a facilitare la condivisione di progetti di sviluppo del territorio, e a identificare soluzioni condivise finalizzate ad accompagnare i processi di riorganizzazione aziendali, con particolare attenzione alle specificità dei diversi territori. Questo approccio mira a promuovere un'erogazione più efficiente dei servizi alla cittadinanza, soddisfare i bisogni sociali della comunità e, simultaneamente, promuovere la competitività e garantire la continuità del *business*[159]. La promozione delle interazioni con i rappresentanti delle istituzioni locali è essenziale per l'Azienda al fine di favorire la conoscenza e la condivisione, prevenendo potenziali criticità legate alle attività del Gruppo. In particolare, l'insorgere di impatti negativi può manifestarsi attraverso istanze istituzionali critiche o ritorni mediatici negativi. La gestione di tali impatti avviene attraverso i presidi territoriali e le apposite strutture centrali, mediante un'analisi interna volta ad esaminare le caratteristiche delle diverse criticità. Per condividere la soluzione concordata a livello interno tra i responsabili delle strutture di Relazioni Istituzionali e quelli delle *Business Unit* coinvolte, questo processo è soggetto a rendicontazione, ed è supportato dall'implementazione di un Portale istituzionale per la gestione integrata e archiviazione delle istanze, della reportistica e dei contatti. Al fine di valutare e verificare l'effettiva qualità delle azioni intraprese, vengono utilizzati indicatori di qualità e quantità su base mensile e trimestrale inseriti in analisi di *report* globali e gestiti in un'ottica comparativa tra le aree geografiche e rispetto agli anni precedenti. Tale reportistica si basa su incontri monotematici e analisi consuntive dello sviluppo degli impegni assunti nei confronti delle istituzioni, con cadenza settimanale e mensile relativamente alle istanze ricevute. Nel corso dell'anno di rendicontazione sono stati organizzati circa 1.600 contatti con amministratori locali in forma presenziale da remoto o telefonica di cui circa 1.200 relativi al Progetto Polis.

Le attività di collaborazione con le istituzioni locali nel corso del 2023 hanno contribuito a favorire l'implementazione, oltre che del progetto Polis, anche di specifiche progettualità connesse al Progetto Piccoli Comuni a supporto delle realtà meno densamente popolate, nonché della Casa dei Servizi di Cittadinanza Digitale. Ciò è stato reso possibile, nello specifico, attraver-

159. Poste Italiane aderisce a Confindustria (Confederazione nazionale dell'industria italiana) sulla base di una specifica convenzione che si rinnova su base pluriennale sin dal 2005. Tale convenzione regola le modalità di adesione, i vantaggi derivanti dallo status di associato e la definizione del regime contributivo. Per l'anno associativo 2023 la quota associativa si attesta a 3.2 milioni di euro.

so la gestione delle relazioni con le Amministrazioni destinatarie del progetto, la selezione e rendicontazione delle attività nei Comuni interessati, il raccordo delle evidenze istituzionali e la pianificazione delle stesse sulla base del fabbisogno aziendale.

In base all'oggetto, le evidenze istituzionali del 2023 possono essere così ripartite:
- 674 per il funzionamento e l'operatività degli Uffici Postali;
- 423 per gli ATM Postamat (richieste di installazione/sostituzione);
- 381 per chiarimenti riguardo il Progetto Polis;
- 196 per il servizio di recapito;
- 127 per tematiche di tipo immobiliare;
- 41 per gli Uffici Postali che hanno subito rimodulazioni di orario in seguito all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Il dialogo efficace tra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori ha avuto inizio nel 1999 ed ha progressivamente evoluto nel corso degli anni, fino alla formalizzazione del primo Accordo Quadro nel 2011. Tale accordo è stato successivamente rinnovato, nel 2014 e successivamente nel 2018. Gli obiettivi principali di questo accordo sono sintetizzati nei seguenti punti:
- il costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi di Poste Italiane;
- la promozione della trasparenza e correttezza delle relazioni dell'Azienda con i consumatori;
- il miglioramento della consapevolezza dei consumatori riguardo ai prodotti e servizi offerti;
- la fornitura di informazioni per un utilizzo corretto e consapevole dei prodotti e servizi, nonché per la diffusione dello strumento della conciliazione paritetica.

L'Accordo Quadro ha altresì istituito il Cantiere Consumatori, un tavolo di consultazione periodica mensile con i rappresentanti delle Associazioni, finalizzato a presentare in anteprima e dettaglio i prodotti e servizi offerti da Poste Italiane.

Un ulteriore obiettivo del rapporto con le associazioni è quello di seguire le procedure di Conciliazione, come previsto dall'Accordo stesso, al fine di risolvere pacificamente le controversie relative a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Infine, conformemente ai princìpi stabiliti nell'accordo, che promuove una collaborazione improntata alla trasparenza e alla condivisione delle informazioni a beneficio della clientela, è stata istituita la *newsletter* «Dialogando con i consumatori».

L'attività relazionale costante e trasparente con le Associazioni dei consumatori è proseguita nel 2023, quindi, sulla base dell'Accordo Quadro, del Cantiere Consumatori e della *newsletter* «Dialogando con i consumatori». Tra i temi trattatati figurano la nuova offerta del Gruppo Poste Italiane nel campo dell'energia, il Progetto Polis, il *Repricing* del Conto BancoPosta e la consultazione pubblica lanciata da Agcom sul tema degli indennizzi nel campo postale. Sul tema della formazione, nel corso dell'anno sono stati organizzati due corsi rivolti ai conciliatori postali, e nei mesi di novembre e dicembre si è svolto un tour di 15 incontri territoriali che ha visto coinvolti circa 250 rappresentanti delle Associazioni. L'attività sopra menzionata è regolamentata e descritta all'interno delle procedure aziendali previste dal D.Lgs. n. 231/2001, nonché nelle procedure stabilite in base all'Accordo Quadro stipulato tra Azienda e Associazioni dei consumatori. Tali procedure sono richiamate nei documenti previsti dal D.Lgs. 231/2001. Il successo delle politiche adottate è oggetto di verifica e valutazione, con particolare riferimento all'assenza di interventi critici da parte delle Associazioni dei consumatori su media nazionali e locali.

I rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello centrale sono gestiti dalla funzione denominata "Rapporti con Associazioni di categoria e dei consumatori". Tale funzione è composta da un responsabile, cinque risorse nella sede di Roma e una in quella di Milano. I rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello territoriale, specialmente per quanto concerne le procedure di Conciliazione postali *Retail*, sono gestiti dai presidi territoriali delle Relazioni Istituzionali e coordinati centralmente in modo funzionale dall'ufficio Rapporti con le Associazioni di categoria e dei consumatori, con una risorsa assegnata a ciascuna delle 6 macroaree. Gli obiettivi della funzione, inclusi nell'MBO dei dirigenti responsabili, vengo-

no valutati attraverso l'analisi delle richieste di discussione, considerando la percentuale di domande conciliate, ovvero concluse con un accordo con le Associazioni dei consumatori, rispetto al totale delle domande discusse.

Tra le principali istituzioni a livello centrale e organi di regolamentazione e vigilanza con cui Poste Italiane si interfaccia figurano l'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 (MAECI) e il Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri. In particolare, nell'ambito dei rapporti intrattenuti con il MEF, è stata rinnovata la Convenzione che ha l'obiettivo di regolare i servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato.

In ambito europeo ed internazionale, Poste Italiane intrattiene rapporti con il Parlamento Europeo, la Commissione Europea, la *Universal Postal Union* (UPU), PostEurop, SGI Europe *European Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP), *International Post Corporation* (IPC), ed altre istituzioni e associazioni dei settori di competenza dell'Azienda. Il Gruppo partecipa attivamente a iniziative di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica, a livello sia europeo che internazionale, all'interno di tali organizzazioni. Inoltre, il Gruppo si impegna nella divulgazione di informazioni per scopi di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale, oltre a contribuire all'elaborazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Inclusione finanziaria

Il Gruppo ha confermato il suo impegno nel garantire l'accesso ai propri prodotti e servizi anche a coloro che non possono accedervi agevolmente. La capillare estensione della sua rete ha consentito al Gruppo di rimanere vicino alla comunità anche nel corso del 2023.

Poste Italiane sostiene promuove la salvaguardia dei diritti delle comunità locali con l'obiettivo di garantire l'accessibilità ai propri prodotti e servizi nei territori e per le categorie di utenti che altrimenti risulterebbero esclusi, conformemente ai princìpi sanciti all'interno della Politica aziendale sulla tutela e protezione dei Diritti Umani. Contestualmente, l'Azienda si impegna nel promuovere iniziative volte alla divulgazione e al sostegno del diritto allo studio, alla sostenibilità economica e alla connessione sociale, intercettando, grazie alla rete di risorse aziendali, i bisogni che derivano dalle varie forme di svantaggio, al fine di sviluppare modalità di erogazione di prodotti e servizi che rispondano alle esigenze delle varie categorie di clienti, in linea con la strategia omnicanale di Gruppo. Poste Italiane si impegna a promuovere il benessere e la stabilità finanziaria delle comunità in cui opera, con particolare riferimento ai gruppi a rischio di esclusione, mettendo in campo iniziative di supporto di vario tipo volto alla sensibilizzazione e all'incremento della consapevolezza di questi ultimi.

Grazie alla sua diffusa presenza su tutto il territorio italiano, Poste Italiane conserva una stretta connessione con le comunità in cui opera, assicurando l'accessibilità ai propri prodotti e servizi, con l'obiettivo di promuovere l'inclusione sociale.

Il Gruppo vigila sulle proprie iniziative e sull'offerta di prodotti e servizi attraverso l'implementazione di iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto con i principali *stakeholder* interni ed esterni, organizzata su base annuale. L'obiettivo primario è di monitorare le esigenze della comunità ed il livello di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti, oltre a promuovere il confronto sulle migliori pratiche per lo sviluppo di un mercato finanziario inclusivo. Poste Italiane adotta princìpi di serietà, affidabilità ed elasticità, nel fornire offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, anche in considerazione delle esigenze specifiche.

L'offerta di Poste Italiane

L'ampliamento dei servizi del Gruppo nel 2023

Nel corso dell'anno 2023, Poste Italiane ha adempiuto al proprio impegno di perseguire un futuro sostenibile a 360°, ampliando la gamma dei servizi offerti con l'introduzione di nuovi servizi. In coerenza con l'anno precedente, il Gruppo ha promosso la formula "risparmiosemplice", un Piano di risparmio a durata indeterminata con periodicità definita dal cliente, sottoscrivibile presso qualsiasi Ufficio Postale da titolari di un conto corrente BancoPosta o di un Libretto di risparmio postale. Tale piano si basa sul Buono Fruttifero Postale a 4 anni emesso da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. Attraverso la sottoscrizione di questo Buono all'interno del Piano di risparmio, è possibile accantonare periodicamente importi, anche minimi, al fine di costruire un capitale nel tempo, con la possibilità di effettuare ulteriori sottoscrizioni. Le somme provenienti dalla scadenza dei Buoni Fruttiferi Postali, sottoscritti nell'ambito del Piano stesso, vengono reinvestite automaticamente nel Piano di risparmio "risparmiosemplice". Queste somme includono il capitale investito e gli interessi maturati, al netto degli oneri fiscali. Inoltre, l'accordo sul risparmio postale con Cassa Depositi e Prestiti, rinnovato nel 2021 e modificato in data 30 gennaio 2024, garantisce al Gruppo una remunerazione sostenibile nel quadriennio 2021-2024, con una commissione annua per gli obiettivi di raccolta compresa fra 1,6 e 1,85 miliardi di euro. Attraverso tale accordo, Poste Italiane riafferma il suo ruolo strategico di supporto per il Paese.

Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle campagne di prevenzione oncologica, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici autoprelevati dai cittadini aderenti a campagne di screening e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza.

A partire dal mese di marzo 2023 è stata estesa ai dipendenti delle società a partecipazione statale l'offerta "Quinto BancoPosta", il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti para pubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.

Inoltre, il Gruppo ha mantenuto il programma di rilancio del Risparmio Postale garantendo il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente, anche attraverso l'implementazione del canale digitale. In particolare, l'operatività *online* sui conti correnti BancoPosta per l'acquisto dei Buoni Fruttiferi Postali è stata garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Inoltre, la varietà del catalogo dei Buoni Fruttiferi Postali e la possibilità di sottoscrizione anche *online* permettono di rispondere alle varie esigenze dei consumatori. Tra i Buoni sopra menzionati, si evidenziano:

- il Buono 3X4, con interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e, dopo 3, 6 e 9 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono 3X2, con interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e, dopo 3 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono 4 anni Plus, con una durata di 4 anni, prevede che alla scadenza dei 4 anni venga riconosciuto il capitale investito e gli interessi;
- il Buono Ordinario, i cui interessi sono fissi e crescenti e vengono riconosciuti in caso di rimborso dopo 1 anno dalla sottoscrizione e, successivamente, ogni bimestre. È possibile chiederne il rimborso in qualsiasi momento, entro il termine di prescrizione, con la restituzione del capitale investito e, dopo un anno dalla sottoscrizione, anche con gli interessi maturati;
- il Buono Risparmio Sostenibile, che riconosce un rendimento fisso e la possibilità di conseguire, alla scadenza, un eventuale premio legato all'andamento, se positivo, dell'indice STOXX® Europe 600 ESG-X;
- il Buono Rinnova, dedicato a chi ha rimborsato un Buono Fruttifero Postale scaduto a partire dal 1° agosto 2023. Ha una durata di 6 anni, con gli interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e dopo 3 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono dedicato ai minori è un'opzione di investimento concepita per sostenere i grandi progetti dei più piccoli. Gli interessi di questo buono maturano insieme ai minori fino al raggiungimento della maggiore età. Caratterizzato da un rendimento annuo lordo fino al 6,00%, questo buono

offre l'opportunità di crescere insieme al minore, con interessi che maturano costantemente fino al compimento del suo 18° anno di età, garantendo un rendimento fisso nel corso di questo periodo cruciale. Inoltre, questo investimento offre sicurezza finanziaria grazie alla tassazione agevolata del 12,50% sugli interessi e all'esenzione da imposta di successione;
- Buono Soluzione Futuro, che rappresenta un solido strumento per garantire una rendita stabile nel corso degli anni. La rendita, composta da 180 rate, inizia dai 65 anni e si estende fino all'80° compleanno, offrendo un supporto finanziario continuativo durante il periodo di pensionamento. I Buoni godono di una tassazione agevolata del 12,50% sugli interessi e sono esenti da imposta di successione, garantendo un'esperienza di investimento priva di ulteriori oneri finanziari;
- il Buono Soluzione Eredità, dedicato ai beneficiari di un procedimento successorio concluso in Poste Italiane, riconosce un rendimento certo alla scadenza dei 4 anni.

Per incentivare l'utilizzo del canale digitale da parte di tutti i cittadini, tenendo conto anche dell'esperienza maturata durante il contesto emergenziale, Poste Italiane anche nel corso nel 2023 ha incoraggiato diverse campagne di comunicazione volte a promuovere l'operatività *online* del Risparmio Postale. Al fine di incentivare i propri clienti alla gestione del proprio risparmio postale in modalità *online*, l'Azienda offre un'ampia gamma di servizi disponibili tramite i canali digitali, che vanno dalla visualizzazione di saldo e movimenti per i titolari di un Libretto Smart o Ordinario alla gestione del Libretto Minori da parte del genitore, dalla sottoscrizione di Buoni fruttiferi postali dematerializzati al trasferimento di denaro tra Libretti e conto corrente BancoPosta, fino alla ricarica della carta Postepay e all'associazione dell'IBAN al proprio Libretto.

Inclusione finanziaria e digitale di *senior* e giovani

Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative orientate alla riduzione del *digital divide* e al potenziamento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più vulnerabili e a rischio. L'Azienda si impegna nel sostenere e assistere le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera, prendendo in considerazione le ricerche di mercato e i *feedback* raccolti dalla propria clientela.

Relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo ha continuato a promuovere iniziative di informazione e divulgazione, in coerenza con le attività degli anni precedenti. Tali iniziative mirano a fornire ai cittadini l'opportunità di acquisire conoscenze e informazioni, al fine di consentire loro di compiere scelte consapevoli in ambito finanziario.

Lato Educazione Finanziaria, in continuità con gli anni precedenti, sono stati prodotti contenuti gratuiti e accessibili a tutti i cittadini, attraverso lo svolgimento di 24 eventi così ripartiti:
- n. 8 eventi *online* relativi al Percorso Base (riproposti in varie date per un totale di 73 webinar);
- n. 6 eventi *online* relativi al Percorso Base con sottotitoli e con interprete LIS (riproposti in varie date per un totale di 21 webinar);
- n. 9 eventi - Convegni *web*;
- n. 1 evento in presenza svolto lunedì 4 dicembre presso l'Ufficio Postale di Roma VR di Piazza di San Silvestro dal titolo "La gestione dell'economia personale e familiare" a favore di cittadini invitati dal personale delle Filiali romane.

Inoltre, la sezione del sito di Poste Italiane dedicata all'Educazione Finanziaria è stata costantemente aggiornata con nuovi contenuti multimediali e diversi format come:
- la nuova sezione "Eventi svolti": pubblicazione delle registrazioni dei 9 "Convegni Web" svolti nell'anno 2022 e dei 9 "Convegni *web*" svolti nell'anno 2023;
- la nuova sezione "*Podcast*": pubblicazione 7 episodi (e relative *card*) della serie "Generazione EF" dedicata ai ragazzi.

Infine, si segnala che Poste Italiane ha partecipato per il quinto anno consecutivo a "Il Mese dell'Educazione Finanziaria" e superato l'*audit* di sorveglianza relativa alla conformità delle iniziative di Educazione Finanziaria alla norma UNI 11402:2020 (Educazione Finanziaria del cittadino).

Nel corso del 2023, le iniziative di Educazione finanziaria di Poste Italiane hanno coinvolto circa 12.000 cittadini. Tutte le iniziative sono inoltre supportate da attività di comunicazione su piattaforme *social*, servizi TGPoste, agenzie stampa, articoli sul portale TGPoste e stampa locale.

EduFin: Poste Italiane promuove l'educazione finanziaria

Poste Italiane ha introdotto e continua a promuovere uno specifico Programma di Educazione Finanziaria, pensato per permettere ai soggetti più fragili e a rischio di compiere scelte economiche consapevoli e comprendere in modo semplice le tematiche di natura finanziaria. Si tratta di un obiettivo di significativa valenza sul piano sociale e istituzionale in quanto fattore abilitante l'adozione di scelte consapevoli in un contesto socio-economico in costante evoluzione.

Le iniziative si realizzano attraverso la fornitura di contenuti gratuiti e accessibili a tutti i cittadini, tramite tre percorsi erogati in modalità *webinar* o in presenza e una sezione del sito dedicata all'Educazione Finanziaria.

Il Gruppo ha fissato, all'interno della propria strategia di sostenibilità, obiettivi specifici riferibili alle attività di Educazione Finanziaria al fine di garantire un aumento dell'inclusività, e ne fornisce *disclosure* pubblica all'interno della propria Relazione Finanziaria. In riferimento all'anno 2023, sono stati infatti erogati 24 eventi di educazione finanziaria a cui hanno preso parte circa 12.000 cittadini. Tali iniziative hanno contribuito a migliorare e perfezionare l'alfabetizzazione finanziaria dei partecipanti agli eventi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo che Poste Italiane si è prefissata.

Poste Italiane partecipa al "Mese dell'Educazione Finanziaria"

Con l'obiettivo di rafforzare gli interventi mirati all'inclusione finanziaria, Poste Italiane ha partecipato con numerose iniziative alla sesta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" (#OttobreEdufin2023), la più grande manifestazione in Italia sull'educazione finanziaria, istituita e promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (Comitato Edufin) per promuovere la diffusione della cultura finanziaria, assicurativa e previdenziale con attività gratuite a cura di banche, intermediari finanziari, università e associazioni culturali, sia online che in presenza, e rivolte a adulti, ragazzi e bambini.

Il tema per il 2023 è stato "È l'ora dell'educazione finanziaria!", con la realizzazione di tre importanti momenti nell'ambito del Mese di ottobre: il primo, la Settimana mondiale dell'investitore (World Investor Week, promossa dalla International Organization of Securities Commissions) che si è tenuta dal 2 all'8 ottobre; il secondo, la Settimana dell'educazione previdenziale, programmato dal 9 al 14 ottobre; il terzo, la Giornata dell'educazione assicurativa, che si è tenuto il 19 ottobre. In chiusura, il 31 ottobre, si è svolta la Giornata Mondiale del Risparmio.

Il Progetto di Educazione Digitale

Poste Italiane si impegna a promuovere l'inclusione digitale attraverso specifici percorsi ed eventi dedicati, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di competenze utili a cogliere in modo consapevole e sicuro le opportunità derivanti dalle innovazioni in atto. Il progetto di Educazione Digitale si rivolge a cittadini, clienti ed imprese offrendo *webinar* e contenuti multimediali sempre gratuitamente disponibili all'interno della sezione *web*, come infografiche, *podcast*, giochi e video integrati anche con traduzione LIS-Lingua Italiana dei Segni. I temi spaziano dalla semplice ricerca e valutazione di informazioni, a evoluzione dei sistemi di pagamento, fino ad arrivare a *enertech*, *digital marketing* e AI.

I podcast vedono la partecipazione degli esperti che in Azienda contribuiscono all'innovazione tecnologica delle attività sia interne sia rivolte agli utenti finali.

Tra i webinar tematici è stato realizzato l'incontro "I minori in rete: dallo *sharenting* alla consapevolezza digitale" con la collaborazione di Cristina Bonucchi, psicologa della Polizia di Stato, Responsabile dell'unità di analisi del crimine informatico della Polizia postale e delle comunicazioni, nel corso del quale sono stati illustrati opportunità e rischi di essere genitori nell'epoca della digitalizzazione.

Le attività possono essere seguite su LinkedIn, Facebook e X attraverso l'hashtag #educazionedigitale e nella sezione storie di Instagram.

Nel 2023 l'Azienda ha proceduto con l'espansione della propria gamma di prodotti nell'ambito dell'inclusione finanziaria, con particolare attenzione all'offerta di servizi digitali. In questo contesto, il servizio PostePay Digital, eletto Prodotto dell'Anno 2023, è la soluzione di pagamento adatta a tutti che permette di effettuare transazioni sia nei negozi che online tramite *smartphone*. Totalmente digitale, il servizio si ottiene in pochi minuti *online* e dall'app PostePay, anche tramite SPID.

Con particolare riferimento all'inclusione finanziaria dei giovani, è proseguita la promozione «Apri il Conto BancoPosta opzione Start Giovani su poste.it o in app BancoPosta», ideata da Poste Italiane per incentivare i giovani under 30 ad aprire un conto. Il conto può infatti essere aperto *online* o recandosi direttamente in Ufficio Postale, il canone è gratuito per i primi 18 mesi e, inoltre, è possibile fare richiesta sia della carta di debito Postepay che della carta di credito senza pagare un costo aggiuntivo. Il Gruppo tiene traccia del numero di giovani under 30 che, dopo esser stati adeguatamente informati sui vantaggi derivanti dall'apertura di un conto Banco Posta, hanno aderito alla promozione. Questo consente a Poste Italiane di misurare l'impatto sociale quantitativo generato sulla categoria target grazie agli incentivi legati all'apertura di un conto. Nel 2023, la promozione ha registrato un numero di adesioni pari a 4.847 giovani under 30 – oltre il 50% in più rispetto all'anno precedente - dimostrando la capacità del Gruppo di comprendere e soddisfare le esigenze dei giovani e di contribuire attivamente all'inclusione finanziaria di una delle categorie più a rischio d'esclusione.

Per quanto riguarda i servizi di Pagamenti e Mobile, l'ampia offerta di prodotti e servizi di PostePay è progettata per garantire un accesso inclusivo a tutte le categorie di utenti, come ad esempio nuovi italiani, giovani, studenti e *senior*. In particolare, i principali prodotti e servizi offerti includono:

- Western Union servizio APN, che consente di inviare agevolmente denaro in modalità *online* 24 ore su 24, 7 giorni su 7 verso oltre 200 Paesi e territori e utilizzando la propria Carta prepagata o di Debito Postepay abilitata al servizio. Il destinatario ha inoltre la possibilità di ritirare il denaro in contanti presso un'agenzia Western Union, e può scegliere in quale valuta, tra quelle disponibili, effettuare il pagamento per l'invio di denaro verso alcuni Paesi;
- Postepay Green, carta prepagata già eletta Prodotto dell'Anno nel 2022, è dedicata ai ragazzi dai 10 ai 17 anni, ed è realizzata con materiali biodegradabili, e composta per l'82% di acido polilattico di origine biologica. Tramite l'app Postepay è possibile accedere a un innovativo sistema di pagamenti, con la possibilità di condividere le spese con altri titolari di Postepay Green, e di acquistare biglietti per mezzi di trasporto.

Inoltre, PostePay si impegna a potenziare la consapevolezza e l'utilizzo dei propri prodotti mediante la costante diffusione di informazioni attraverso i canali disponibili, con interventi mirati sui contenuti riportati sul sito istituzionale e FAQ.

La cessione del credito d'imposta

A partire dal 3 ottobre 2023, Poste Italiane ha riattivato la piattaforma per l'acquisto dei crediti d'imposta, sospesa temporaneamente al fine di adeguare le procedure alle disposizioni legislative. Il servizio è attualmente limitato all'acquisto di crediti d'imposta da parte di persone fisiche che abbiano sostenuto direttamente gli oneri, con riferimento alle prime cessioni. In particolare, il servizio di cessione è riservato ai titolari di un conto corrente BancoPosta, accessibile solo *online* mediante credenziali SPID. Al fine di verificare requisiti soggettivi e oggettivi per la cessione del credito d'imposta, vengono eseguiti controlli specifici sul set documentale. Il cliente può tuttavia recedere senza penali fino all'accettazione da parte di Poste Italiane sulla piattaforma dell'Agenzia delle Entrate, utilizzando l'apposita funzione di annullamento *online*.

Il servizio è attivo per le richieste di cessione da parte dei beneficiari originari del credito d'imposta e riguarda le annualità fruibili dal 2024, correlate a crediti maturati nel 2023 o a rate residue di spese degli anni precedenti. Dall'8 gennaio 2024, è possibile inoltre richiedere la cessione delle annualità fruibili solo dal 2025, per crediti maturati nel 2024 o rate residue di spese degli anni precedenti. L'importo massimo cedibile è di 50 mila euro per cliente, con un limite totale di 150 mila euro per tutti i crediti ceduti al cliente, inclusi quelli precedenti alla riapertura del servizio.

Poste Italiane, Educazione Finanziaria anche nella lingua dei segni

In occasione della "Giornata Internazionale delle Lingue dei Segni" sono stati svolti 4 *webinar* sottotitolati e con interprete LIS.
Si è trattata di una novità nell'ambito delle attività di Educazione Finanziaria di Poste Italiane dalla forte valenza sociale e inclusiva. Gli eventi, trasmessi online nelle giornate del 19 e del 21 settembre 2023, hanno riguardato il tema "I conti di casa", volto a fornire strumenti per la gestione e la personalizzazione del bilancio familiare per conseguire gli obiettivi di vita, il tema "Il risparmio e gli investimenti" in cui sono stati condivisi utili suggerimenti su come gestire al meglio risparmi e investimenti e ottimizzare il proprio benessere finanziario e, infine, il tema "la previdenza" volto a fornire suggerimenti utili a pianificare i percorsi previdenziali e a vivere serenamente gli anni della pensione.

poste
è Transizione
green
Rispetto dell'ambiente per la creazione
di valore sostenibile.

nibilità

- 10% delle **emissioni di Gruppo** grazie all'efficientamento energetico degli immobili

99% dell'**energia elettrica** acquistata dal Gruppo proveniente da fonti **100% rinnovabili**

Poste Air Cargo ha ricevuto la **certificazione CEIV Pharma**, per l'eccellenza nel trasporto di prodotti farmaceutici

23,9 milioni di euro investiti in progetti per la **riduzione delle emissioni**

44,4% di **mezzi *green*** compongono la flotta aziendale

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.13 Transizione *green*

TRANSIZIONE *GREEN* PER NOI: inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	• tCO_2e	• -30% entro il 2025	2020	-15%	
	Raggiungere la *Carbon Neutrality*	• *Net* tCO_2e	• 0% tCO_2e entro il 2030	2020	• In corso di implementazione il *framework* «*Green Challenge*»	
	Ridurre le emissioni *Scope* 1 e 2 di Gruppo in linea con la metodologia *science-based*	• tCO_2e	• -42% entro il 2030	2020	-19%	
	Costituzione di una società di noleggio a lungo termine all'interno del Gruppo (*captive*) per supportare tra l'altro gli obiettivi della transizione *green*	• Costituzione Società *Benefit*	• entro il 2024	2023	*New*	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (*Scope* 1) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO_2e	• -7.000 entro il 2024	2020	-13.000 tCO_2e	
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	• % di energia elettrica consumata	• ≥ 98% entro il 2024	2023	>98%	
	Rendere *Carbon Neutral* un edificio di grandi dimensioni	• Edifici *Carbon Neutral*	• 0 tCO_2e nette di un CS entro il 2023	2020	• Ottenuta la certificazione PAS 2060 per il sito di Padova	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO_2 derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO_2 *off-setting*)	• % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili • Strumenti di compensazione utilizzati	• 100% entro il 2023 • Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021	• Totalità di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili, certificato dall'acquisto di un volume equivalente di GO. Compensazione del totale delle emissioni di CO_2 equivalente al consumo di gas nel 2023 dei clienti retail forniti	
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	• % di emissioni prodotte	• -40% entro il 2024	2019	-26%	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	• tCO_2e	• -15% entro il 2025	2020	• Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del *target*	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sennder	• tCO_2e	• -8% entro il 2025	2020	• Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del *target*	
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	• N. di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	• 27.800 entro il 2024	2019	26.225	
	Introdurre soluzioni di *Smart Building* sul patrimonio immobiliare del Gruppo	• GWh di energia consumata	• -8GWh entro il 2024	2020	-5,5	
	Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	• GWh di energia rinnovabile prodotta	• +20GWh entro il 2024 • +40GWh entro il 2026	2020	+12	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (*Scope* 1) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO_2e	• - 3.700 entro il 2028	2023	*New*	
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (*Scope* 2) derivanti dalle strutture immobiliari considerando il perimetro di Gruppo del 2023	• tCO_2e	• - 1.300 entro il 2025	2023	*New*	
	Ampliare la *Carbon Inventory* del Gruppo (*Scope* 3)	• tCO_2e	• Calcolo delle categorie di emissioni *Scope* 3 rilevanti entro il 2024	2023	*New*	
	Certificare ulteriori siti *carbon neutral* di medie/grandi dimensioni (PAS 2060)	• N. siti certificati	• 10 entro il 2028	2023	*New*	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO2 derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO2 *off-setting*)	• % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili • Strumenti di compensazione utilizzati	• 100% entro il 2024 • 100% di compensazione delle emissioni di CO_2 relative al gas venduto ai clienti retail	2023	*New*	
	Green Index	• Misurazione certificata delle emissioni prodotte per singola spedizione	• Rilascio e certificazione *green index* entro il 2024	2024	*New*	
	Sviluppo della rete di prossimità alternativa alla consegna a domicilio efficiente, estesa e vicina al cittadino	• % cittadini con una distanza di 2,5 km da un punto di prossimità	• >98% entro il 2028	2024	*New*	
	Riduzione della carta nei centri logistici	• N. di fogli	• -39 mln entro il 2024 • -40 mln entro il 2025 • -50 mln entro il 2028	2023	*New*	
	Promuovere comportamenti *green* nelle specifiche realtà operative	• N. *focus group* interfunzionali	• 3 *focus group* entro il 2024	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Impatti ambientali degli immobili

Per il Gruppo Poste Italiane, la salvaguardia dell'ambiente è un elemento imprescindibile ai fini della creazione di valore sostenibile per la comunità e il territorio in cui opera. In tale ottica, il Gruppo si impegna ad utilizzare responsabilmente le risorse e a implementare soluzioni innovative per ridurre al minimo gli impatti ambientali negativi, in linea con quanto disciplinato all'interno del Codice Etico.

Poste Italiane ambisce a generare un impatto positivo per la comunità in cui opera adottando un comportamento più consapevole in materia di energia, risorse idriche e gestione dei rifiuti, volto alla transizione green delle proprie attività.

Taskforce on Nature-related Financial Disclosures

Dal 2024, Poste Italiane è *Early Adopter* della *Task Force on Nature Related Disclosures* (TNFD)

Nel corso degli anni, l'Azienda ha rafforzato il proprio impegno nella creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la disclosure relativa al clima, diventando *Supporter* ufficiale della *Task Force on Climate Related Disclosures* (TCFD) nel 2021, e della *Task Force on Nature Related Disclosures* (TNFD) a gennaio 2024. Tale iniziativa sottolinea la volontà di Poste Italiane di operare in conformità alle leggi e alle regolamentazioni in vigore[160], allineandosi agli obiettivi stabiliti a livello nazionale, europeo e internazionale in materia ambientale ed energetica.

A tal proposito, la gestione del processo di monitoraggio, misurazione dei consumi e individuazione delle fonti di risparmio, è affidata ad un'unica funzione aziendale, che ha il compito di assicurare la conformità delle attività del Gruppo con le normative vigenti in materia di uso di energia e presidia gli ambiti di responsabilità ambientale legati al patrimonio immobiliare di Poste Italiane.

Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, la tutela ambientale è stata considerata prioritaria dall'Azienda, che ha implementato numerose iniziative mirate alla riduzione del proprio impatto ambientale, in linea con gli obiettivi ESG di Gruppo.

Tra le azioni di rilievo attuate dal Gruppo, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* con l'acquisto delle *commodities* nei mercati all'ingrosso a partire dal 2023, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Inoltre, Poste Italiane rinnova costantemente l'adozione di strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali per il controllo dei consumi e delle fatture *utilities*, considerando il monitoraggio dell'impatto ambientale come un elemento chiave per una conduzione *green* del proprio *business*. Infine il Gruppo, oltre ad aver aumentato la produzione delle energie rinnovabili al fine di promuovere l'efficientamento energetico, ha anche intrapreso iniziative di piantumazione, installato strumenti di raccolta dati di consumo e incoraggiato dinamiche di sviluppo del *team* interno e comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

Poste Italiane identifica i Princìpi e le iniziative in materia di sostenibilità ambientale verso cui indirizzare il proprio impegno e la propria azione attraverso la Politica di Sostenibilità Ambientale, uno strumento adottato dal Gruppo nel 2019 utile a comunicare formalmente agli *stakeholder* l'impostazione *green* del proprio modello di *business* legato alle attività d'impresa, di logistica e trasporto e gestione degli immobili.

Il documento si articola attraverso diversi Princìpi, che delineano le modalità con cui Poste Italiane agisce e interviene in ambito di sostenibilità ambientale. In particolare, tale Politica si occupa di tematiche quali l'efficienza nell'uso delle risorse, l'innovazione a supporto della transizione verso un'economia *low-carbon*, la riduzione e prevenzione dell'impronta ambientale e la promozione di una cultura attenta all'ambiente.

160. Durante l'esercizio 2023 l'Azienda non è stata oggetto di multe o sanzioni legate all'inosservanza delle regolamentazioni in materia di ambiente.

A conferma della volontà di ridurre l'impatto ambientale legato allo svolgimento delle proprie attività, nel corso degli anni Poste Italiane ha conseguito la certificazione del sistema di gestione ambientale per le società Postel S.p.A. e SDA S.p.A., e detiene dal 2020 la certificazione relativa al sistema di gestione ambientale dei processi di progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei Servizi Postali e Finanziari secondo lo *standard* internazionale UNI EN ISO 14001. La certificazione è stata rilasciata da parte dell'ente IMQ-CSQ, uno degli organismi di certificazione accreditati più autorevoli a livello internazionale.

Nell'ottica di migliorare e rendere efficienti le proprie *performance*, il Gruppo ha elaborato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001, fondamentale per gestire in maniera sistemica gli aspetti ambientali legati processi aziendali e conseguire gli obiettivi di sostenibilità di Poste Italiane. In aggiunta, per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni, l'Azienda ha implementato una serie di iniziative incentrate su tematiche di tutela e rispetto dell'ambiente al fine di promuovere azioni e interventi mirati alla riduzione degli impatti legati allo svolgimento delle proprie attività.

In particolare, Poste Italiane identifica tre aree di intervento necessarie per il raggiungimento degli obiettivi e dei Princìpi esposti nell'ambito della Politica di Sostenibilità Ambientale, prevedendo per ciascuna diverse azioni specifiche, descritte accuratamente di seguito:

- **Riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative**:
  - ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera generate dagli immobili, grazie a piani di approvvigionamento da fonti rinnovabili e agli investimenti in soluzioni di efficienza energetica, come i sistemi di controllo continuo dei consumi, l'utilizzo di sistemi di illuminazione eco-efficienti e altri strumenti elettrici/elettronici a basso consumo;
  - incentivazione del trasporto *green* per le attività di tipo logistico e per la mobilità individuale, finalizzato a ridurre le emissioni in atmosfera, mettendo anche a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi o totalmente elettrici;
  - diminuzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti, specificatamente attraverso la riduzione e contenimento del consumo di carta, raggiunto grazie alla dematerializzazione dei documenti e tramite la massimizzazione della quota di rifiuti avviabile a riciclo/riutilizzo;
  - diminuzione dei consumi idrici.
- **Integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti**:
  - attuazione di processi di digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, con la consapevolezza che l'innovazione digitale possa creare valore condiviso fra Poste Italiane e gli *stakeholder*, fornendo un prezioso contributo circa la riduzione dell'impronta ambientale e in merito alla redditività aziendale;
  - analisi dei rischi e delle opportunità ambientali riguardo alle scelte d'investimento e alla gestione delle attività assicurative, al fine di contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Italia.
- **Sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:**
  - coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che riguardano la tutela dell'ambiente naturale e l'ecologia, in particolare anche attraverso il sostegno e la partecipazione attiva della rete di volontariato aziendale di Poste Italiane;
  - sostegno a progetti di formazione ed informazione relativamente alle tematiche ambientali, nonché alle iniziative mirate a tutelare e recuperare il patrimonio ambientale;
  - attività di dialogo e collaborazione con enti ed associazioni operanti sul piano nazionale ed internazionale, al fine di designare e adottare modelli, politiche e strategie che possano mitigare il cambiamento climatico ed ostacolare il consumo inefficiente di risorse;
  - analisi dei rischi e delle metodologie di gestione ambientale adottate dalle controparti (fornitori, *business partner*, altre società) nei processi di fornitura e nelle possibili operazioni di finanza straordinaria.

L'attenzione che Poste Italiane dedica alla sostenibilità ambientale è evidenziata da numerose iniziative implementate in tale ambito, come i progetti volti ad aumentare la produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso lo sviluppo di soluzioni fotovoltaiche e quelli finalizzati a contribuire all'assorbimento di CO_2 ed altre emissioni climalteranti mediante la piantumazione di aree verdi nei terreni ed immobili del Gruppo.

Le procedure di identificazione e valutazione dei rischi all'interno e all'esterno del Gruppo, le attività di dialogo con gli *stakeholder* e i sistemi di segnalazione delle violazioni e sanzionatorio consentono di monitorare periodicamente l'efficacia dell'approccio adottato dall'Azienda.

Coerentemente con la normativa di riferimento, anche Postel S.p.A. e SDA, le due società coinvolte in via prioritaria nel processo di certificazione, hanno definito delle specifiche politiche ambientali:

Politica Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità di Postel S.p.A.: attraverso tale Politica, Postel S.p.A. si propone di garantire e monitorare un'idonea condotta aziendale nel rispetto delle prescrizioni normative e legislative in materia ambientale, allineando la Società agli *standard* richiesti in ambito salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, la Politica definisce gli obiettivi in materia di protezione dell'ambiente e prevenzione degli impatti negativi, con particolare riguardo ad una gestione efficiente dei rifiuti, e all'impegno profuso circa l'uso responsabile delle risorse e la tutela della biodiversità, rilevanti per il proprio contesto.

Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A.: la Politica stabilisce e presenta i princìpi relativi alla corretta gestione delle tematiche in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, SDA S.p.A. riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale, impegnandosi nella protezione dell'ambiente e facendo specifico riferimento alla prevenzione dell'inquinamento e al consumo eccessivo di risorse naturali che possono derivare dalle attività svolte all'interno dell'Azienda. In quest'ottica, la Società promuove il riciclo e, ove possibile, il riutilizzo dei rifiuti prodotti, oltre ad impegnarsi nella costante ricerca di una catena di approvvigionamento improntata sulla sostenibilità.

***Green strategy* di Poste Italiane**

Ottenuta la certificazione PAS 2060 per il Centro di Smistamento di Padova

Nel corso del 2023 Poste Italiane ha completato l'intervento sul Centro di Smistamento di Padova, volto a trasformare il sito in una sede *carbon neutral*.

Nello specifico, attraverso una progettazione strategica e la definizione delle direttrici di intervento, il Centro di Smistamento di Padova è in grado di raggiungere un equilibrio tra le emissioni di biossido di carbonio quotidiane e quelle assorbite o non prodotte dallo stesso, nello svolgimento delle diverse attività. A tal fine, attraverso l'installazione di 90 sonde con tubi che entrano nel terreno per almeno 130 metri, la sede di Padova è in grado di ottenere l'energia da fonti geologiche presenti nel sottosuolo, acquisendo il calore naturale del suolo. L'obiettivo è quello di replicare il modello in tutte le aree di Poste Italiane con caratteristiche idonee a quella della città veneta.

L'iniziativa, che si inserisce nel più ampio obiettivo del Gruppo di raggiungere la *Carbon Neutrality* nel 2030, ha condotto nel 2023 all'ottenimento della PAS 2060, che certifica la neutralità delle emissioni di CO2 del sito in conformità ai più rigorosi requisiti ambientali.

Il Gruppo è consapevole del fatto che l'efficienza energetica è un punto cruciale per riuscire ad unire crescita economica e sviluppo sostenibile. Per questo motivo, nell'adottare un comportamento esemplare in ottica ambientale, Poste Italiane basa la propria strategia sulle seguenti aree di intervento:

Fonti rinnovabili. Poste Italiane consegue l'obiettivo di rendere ancora più sostenibile l'impatto delle proprie attività aziendali attraverso l'installazione di pannelli fotovoltaici negli immobili di sua proprietà, dislocati su tutto il territorio nazionale. Nel 2023, è proseguita in tal senso l'implementazione del progetto per il fotovoltaico, attraverso l'installazione di 39 impianti per circa 3.500 kWp. Sono proseguite inoltre le attività amministrative legate alla connessione alla rete nazionale dei siti installati, migliorando sensibilmente i tempi di allaccio - ricondotti ad una durata media di circa 3 mesi - attraverso l'interlocuzione quotidiana con i Distributori locali e con i fornitori. Il numero complessivo degli impianti ultimati, comprese le installazioni degli anni precedenti, è pari a 202, di cui 35 installati fino al 2021, 128 installati nel 2022 e 39 installati nel corso del 2023, per una potenza complessiva pari a ca 13.953 kWp. Se si includono anche gli impianti realizzati nell'ambito del Progetto Polis, il numero complessivo risulta pari a

99%

dell'energia elettrica acquistata dal Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili, certificate Garanzia di Origine

-10%

Riduzione delle emissioni Scope 1 e Scope 2 ottenuta grazie alle iniziative di efficientamento energetico degli immobili

308, di cui 145 nel 2023, per una potenza complessiva di circa 15.753 kWp. La produzione fotovoltaica autoconsumata nel 2023 risulta così incrementata di 2.772 MWh, corrispondente ad emissioni climalteranti evitate pari a circa 813 tCO_2e.

In tale ottica, il Gruppo Poste Italiane sta portando avanti un percorso di sostenibilità molto ampio, finalizzato alla realizzazione di 1.400 impianti fotovoltaici entro il 2026, che copriranno il 15% del fabbisogno energetico dell'Azienda. Di questi, circa 300 impianti di taglia medio/grande saranno realizzati entro il 2024 e andranno a coprire tutte le regioni, rappresentando uno degli interventi più significativi nel panorama italiano di questi anni e sicuramente l'iniziativa a diffusione più capillare mai realizzata nel Paese. Tra le *best practice* per quanto riguarda questa tipologia di impianti, nel 2023 il Gruppo ha inaugurato il più grande impianto fotovoltaico della Sicilia, il Centro Meccanizzazione Postale di Palermo, con un impianto che ha reso totalmente autosufficiente il ciclo produttivo della sede grazie ad una produzione di oltre un milione di kilowatt.

ca. 6.700

Tonnellate di anidride carbonica risparmiate grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate

Smart building. A conferma dell'impegno del Gruppo nella salvaguardia dell'ambiente, in continuità con gli anni precedenti è stato promosso il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante il monitoraggio dei consumi, delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Finanziato dalla Banca Europea per gli Investimenti, il progetto prevede di implementare un sistema di *Building and Energy Management System* (BEMS) su 2.000 edifici di Poste Italiane attraverso una piattaforma unica per la supervisione, la gestione e il controllo integrato degli impianti, ottimizzando la gestione manutentiva e l'efficientamento energetico. Nello specifico, l'intervento include l'installazione di sensori e sistemi di controllo e monitoraggio impianti negli edifici, oltre al collegamento con una piattaforma centralizzata che consente la progressiva ottimizzazione della gestione degli impianti e degli ambienti. Poste Italiane rappresenta appieno l'estrema diversità di condizioni climatiche che contraddistinguono il territorio italiano, in quanto possiede nel proprio patrimonio migliaia di edifici sparsi in ogni zona climatica e a ogni latitudine e altitudine del territorio in cui opera. Tale diversità richiede soluzioni tecniche flessibili in grado non solo di adattarsi alle molteplici condizioni e di garantire un *comfort* ottimale degli ambienti sia per il personale che per i clienti, ma anche di utilizzare la minor quantità possibile di energia e massimizzare l'efficienza degli impianti al fine di ridurre i guasti e prolungare la vita utile degli stessi. Al 2023 il numero di nuovi interventi eseguiti ammonta a circa 379, includendo anche le 24 installazioni effettuate nell'ambito del Progetto Polis, cui si aggiungono quelle relative alla cosiddetta "offerta migliorativa" dei contratti "Multiservice", portando il complessivo delle sedi attestate sulla piattaforma BEMS a circa 2000.

100

Siti del Gruppo soggetti alla sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore

Ottimizzazione energetica. In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato un progetto di decarbonizzazione finalizzato alla sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore su circa 100 siti, consentendo un risparmio di circa 3.566 tCO_2e.

Inoltre, nel corso dell'anno, l'Azienda ha implementato diversi interventi finalizzati a ridurre il consumo delle risorse e focalizzati, nello specifico, all'ottimizzazione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento di alcuni siti del Gruppo. A tal proposito sono state utilizzate molteplici leve, tra cui il rinnovo degli impianti giunti al termine del ciclo di vita con apparati più efficienti, la ristrutturazione degli immobili per migliorare l'efficienza termica, la revisione delle modalità di riscaldamento e raffrescamento attraverso l'utilizzo di vettori come il gasolio e il gas metano e l'utilizzo di pompe di calore alimentate ad energia elettrica. Tali interventi sono stati effettuati secondo i parametri tecnici, aggiornati annualmente dal Gestore Servizi Energetici (GSE), che indicano le tipologie di soluzioni idonee a beneficiare di incentivi per la maggiore efficienza degli apparati installati.

Inoltre, l'Azienda ha mantenuto il progetto di efficientamento energetico volto all'ottimizzazione degli impianti di condizionamento e riscaldamento in alcuni siti strutturali del Gruppo, per un totale di 8,5 milioni di euro di budget investito nel 2023.

23,9 mln€

investiti in progetti per ridurre le emissioni

Illuminazione a LED. Nel 2023 è proseguito l'impegno di Poste Italiane per l'utilizzo delle *smart technologies*. Infatti, nel corso degli anni il Gruppo ha provveduto all'installazione di impianti di illuminazione a tecnologia LED, che permettono di ridurre il consumo di energia del 50%. A tal proposito, nel corso del 2023 sono state installate 21.018 lampade arrivando a 433.337 a fine anno da inizio progetto.

Incentivazione di comportamenti virtuosi. Il Gruppo Poste Italiane è costantemente impegnato a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei propri processi operativi e, anche nel corso del 2023, ha avviato e mantenuto diversi progetti mirati al riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete ma che possono ancora avere una "seconda vita", confermando l'importanza per l'Azienda della tematica relativa alla riduzione dei rifiuti prodotti . Tali iniziative, come ad esempio "Valori Ritrovati", promossa in collaborazione con la Caritas a partire dal 2019, consistono nel sottrarre determinati beni e apparecchiature al ciclo di gestione dei rifiuti cedendoli a terzi per il loro riutilizzo. Poste Italiane aderisce, inoltre, a numerose iniziative mirate alla sensibilizzazione sull'uso razionale dell'energia, come "Ora della Terra", giorno in cui l'Azienda spegne o abbassa le luci nelle sue sedi, e "M'illumino di meno", promossa dal WWF al fine di incrementare la consapevolezza del valore della natura e contribuire alla salvaguardia del pianeta. Infine, l'Azienda ha avviato nel 2022 l'iniziativa "*Green Challenge*", un percorso finalizzato a incentivare i clienti di Poste Italiane ad adottare comportamenti adeguati in ambito di sostenibilità.

Poste Italiane partecipa alla "Giornata della Terra"

"Investire" nel proprio Pianeta

In continuità con gli scorsi anni, il Gruppo ha partecipato alla consueta celebrazione della Giornata della Terra, la più importante ricorrenza mondiale nel rispetto della tutela dell'ambiente, istituita dall'ONU nel 1970. Nel 2023, la 53esima edizione dell'evento è stata incentrata al sostenimento di eventi finalizzati alla conoscenza di buone pratiche in un'ottica di sostenibilità ambientale, con uno spirito di collaborazione tra cittadini e governi di tutto il mondo. A chiusura della giornata è stato pubblicato un vademecum con 52 consigli per ridurre il proprio impatto ambientale.

In aggiunta, Poste Italiane ha preso parte, per il quinto anno consecutivo, al *Green Postal Day*, un evento promosso dall'International Post Corporation in collaborazione con PostEurop. Tale iniziativa mira ad evidenziare i successi ambientali e commerciali conseguiti dall'industria postale mediante una collaborazione all'interno del settore finalizzata alla riduzione delle emissioni di CO_2. Con la partecipazione a questo evento, l'Azienda rafforza la validità della propria strategia aziendale, volta all'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di *business* del Gruppo, con l'obiettivo di diventare *carbon neutral* entro il 2030.

Il Gruppo, inoltre, promuove il consumo di prodotti certificati e riciclabili rispetto ai materiali stampa e di consumo interni ed esterni, dimostrando una costante e crescente attenzione nei confronti dell'ambiente. Gli approvvigionamenti di materiali di consumo, come consumabili originali e rigenerati, carta in risme, imballi, la fornitura di etichette, modulistica e cartoni, difatti, recepiscono, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi (CAM) fissati dall'art. 34 del D.Lgs. n.50/2016 e dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023, nonché l'utilizzo di specifici certificati di prodotto/marchi di qualità ecologica conformi alla norma ISO 14024.

Postepay Green

prodotta in materiale sostenibile, è composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica

L'attenzione di Poste Italiane verso le politiche di sostenibilità ambientale è testimoniata anche mediante l'utilizzo di carta certificata FSC (*Forest Stewardship Council*) destinata agli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo, che garantisce l'approvvigionamento di questo materiale attraverso una catena del valore che promuove una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile. Inoltre, in linea con l'impegno assunto di utilizzare materiali riciclabili, parte del fabbisogno delle tradizionali *credit card* è stato sostituito da tessere di origine vegetale. Nello specifico, l'Azienda ha mantenuto il progetto di sostituzione delle tradizionali carte di pagamento con carte realizzate in materiali sostenibili, biomassa rinnovabile e plastica riciclata proveniente dagli oceani, come ad esempio la nuova Postepay Green, prodotta in materiale ecosostenibile e composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica.

Poste Italiane dedica da sempre particolare attenzione agli aspetti sociali e ambientali legati alla gestione della propria catena di fornitura, consapevole che sviluppare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori e rivolgere la massima attenzione alla qualità, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alle implicazioni di tipo sociale nel processo di approvvigionamento consente sia di perseguire un obiettivo di interesse pubblico per l'intero Sistema Paese, sia di migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela. L'integrazione dei temi di sostenibilità nelle procedure di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte consente al Gruppo di perseguire l'obiettivo di promuovere un cambiamento sostenibile attraverso progetti ad impatto significativo, come la logistica, la decarbonizzazione degli immobili e i materiali di consumo, favorendo al contempo l'attenzione verso l'uso responsabile delle risorse, i piani di investimento, lo sviluppo tecnologico e l'interpretazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali.

In tale ottica, il Modello di Acquisti Sostenibili adottato dal Gruppo per la fase di programmazione e preparazione delle gare, prevede un presidio differenziato che, oltre a promuovere l'innovazione sostenibile di materiali e processi anche in ottica di Economia Circolare, verifica e propone un possibile allineamento al quadro generale del *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione), consigliando l'impiego di KeyESG applicabili alla singola procedura, tenendo conto della maturità del mercato di riferimento, del ruolo nella catena di approvvigionamento e del dimensionamento aziendale del fornitore. Le KeyESG, nello specifico, costituiscono criteri non finanziari che consentono di misurare la sostenibilità in termini ambientali, sociali e di *governance*, valutando le *performance* ESG dell'impresa e, dunque, il grado di conformità dell'attività imprenditoriale ai princìpi che esprimono – tra le altre – il rispetto dell'ambiente, la non-discriminazione ed inclusione nel contesto lavorativo e sociale, l'efficienza e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo adottato, anche in funzione anti-corruttiva.

Nell'ambito del Piano Acquisti Sostenibili 2020-2023, il Gruppo Poste Italiane ha ampiamente raggiunto gli obiettivi prefissati, tra cui l'introduzione dei requisiti di valutazione di *governance* a completamento del modello ESG, la copertura contestuale nel 90% delle gare avviate con OEPV di almeno due delle dimensioni ESG, l'incremento del peso ESG nell'offerta tecnica, la conformità alla ISO 20400 che certifica l'integrazione della responsabilità sociale nelle attività di approvvigionamento, nonché la diffusione dei concetti delle prassi sostenibili attraverso *newsletter* e portali interni. Poste Italiane, difatti, mira a promuovere l'adozione di criteri ESG nella selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, mitigando eventuali rischi ESG al fine di accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività della catena di fornitura.

Coerentemente con gli anni precedenti, l'Azienda ha integrato i criteri previsti dal GPP con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi, applicando, dove previsto, le indicazioni sui CAM, stabiliti attraverso specifici Decreti Ministeriali. Difatti, le procedure di gara con offerta tecnica (OEPV) includono, nella quasi totalità dei casi, criteri ESG.

Il Gruppo Poste Italiane promuove l'approvvigionamento di derrate alimentari con certificazioni BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., con quantità superiori ai minimi prescritti dai CAM. Di conseguenza, anche i fornitori locali coinvolti nella catena di approvvigionamento dei prodotti alimentari destinati a mensa e bar sono tenuti a garantire prodotti certificati.

Inoltre, dal 2019 il Gruppo ha intrapreso un percorso di deplastificazione delle mense aziendali finalizzato alla riduzione significativa della propria impronta ambientale. L'albo dei fornitori si sviluppa attraverso un sistema di qualificazione per ambiti regionali e territoriali, incoraggiando la presenza di manodopera locale e una fornitura di materiali a chilometro zero. L'utilizzo di questo approccio nel processo di affidamento degli appalti di lavori, e in particolar modo per quelli aventi per oggetto interventi di tipo edile-impiantistico, consente a Poste Italiane di mantenere costi di approvvigionamento contenuti e di ridurre contemporaneamente il proprio impatto ambientale.

L'ingresso di Poste Italiane nella vendita di energia alle famiglie italiane

L'entrata di Poste Italiane nel settore luce e gas è stata accompagnata dalla promozione "Energia160", introdotta in onore dell'anniversario dei 160 anni del Gruppo, ed offre uno sconto sulle forniture di luce e gas per i propri dipendenti e pensionati. La promozione "Poste Energia", rivolta al mercato libero e disponibile in tutti gli Uffici Postali, su poste.it e sulle app di Postepay e BancoPosta, si fonda sui seguenti pilastri: trasparenza, prevedibilità e sostenibilità.

Per quanto riguarda il funzionamento dell'offerta, trasparente e completamente *green*, il prezzo della materia prima di luce e gas è bloccato per un periodo di uno o più anni (2 anni per le offerte proposte fino ad agosto 2023, 1 anno per l'offerta proposta successivamente), e sono previste due opzioni di pagamento: quella tradizionale, con importo variabile in base al consumo mensile, e quella a rata fissa, calcolata in base ai consumi dell'anno precedente. Quest'ultima soluzione innovativa consente al cliente di pagare lo stesso importo mensile per 12 mesi, consentendo di pianificare le spese energetiche sul bilancio familiare, e alla fine dell'anno viene ricalcolata per l'anno seguente, in aumento o in diminuzione, sulla base dei consumi effettivi rilevati.

"Poste Energia" è un servizio trasparente, prevedibile, innovativo e sostenibile che, in linea con la filosofia del Gruppo, rafforza il rapporto di fiducia tra i cittadini e l'Azienda. Questo servizio contribuisce agli obiettivi strategici di un'azienda multi-piattaforma, con un business diversificato costituito da servizi postali e logistici, finanziari, assicurativi, di pagamento, telefonia e energia.

100% *green*

Offerte di energia elettrica e gas

Inoltre, l'offerta "Poste Energia" si distingue per l'attenzione verso la sostenibilità ambientale, promuovendo pratiche di consumo consapevole e offrendo energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia, con emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo totalmente compensate. Infine, la promozione è facile da sottoscrivere e consente di ridurre al minimo il consumo di carta, in quanto è necessario presentare solo una bolletta recente.

La fornitura di elettricità e gas amplia l'offerta multicanale di servizi offerti dal Gruppo, quali servizi postali, finanziari, assicurativi, relativi ai pagamenti digitali, telefonici e legati alla connessione Internet tramite la fibra. Il Gruppo utilizza un approccio basato sull'affidabilità e la trasparenza, massimizzando la prevedibilità della spesa per i clienti attraverso canali commerciali di tipo "*pull*", ovvero attivati dal cliente secondo la propria volontà, che si distinguono da quelli di tipo "*push*", che spingono il cliente verso scelte non sempre consapevoli o corrette.

Con questo nuovo servizio, Poste Italiane si propone di svolgere un ruolo chiave nella transizione energetica del Paese, sviluppando contemporaneamente una *customer experience* digitale avanzata e affidandosi alla rete capillare degli Uffici Postali, vicini ai territori ed alle persone.

La gestione dei rifiuti

La progressiva riduzione dei rifiuti prodotti in tutte le attività, l'utilizzo di prodotti con minor impatto sul consumo di materia prima e la crescente attenzione al ciclo di vita dei materiali utilizzati e alla riduzione degli imballaggi, si inseriscono nell'ambito delle strategie di sostenibilità ambientale di Poste Italiane. Nonostante la maggior parte dei rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo sia rappresentata da rifiuti non pericolosi, come rifiuti di imballaggi in carta, cartone e plastica e di pedane in legno, in alcuni siti, in misura residuale, potrebbe verificarsi la produzione di rifiuti speciali classificabili come rifiuti speciali pericolosi, quali ad esempio contenitori di inchiostri per la stampa o reflui di inchiostro. In tale ottica, il Gruppo si impegna costantemente nella progressiva eliminazione dal ciclo degli acquisti di prodotti e materiali che, al termine del loro ciclo di vita, generano rifiuti speciali pericolosi, privilegiando prodotti analoghi ma maggiormente ecocompatibili anche mediante l'adozione dei CAM. I rifiuti speciali sono avviati a recupero/smaltimento nell'ambito di

contratti in ciclo passivo che l'Azienda stipula con società autorizzate, nel rispetto degli adempimenti attinenti alla movimentazione e tracciabilità dei rifiuti come previsto dal D.Lgs. 152/2006 e simili (es. formulari, registro carico/scarico, MUD). La quota parte dei rifiuti riciclabili è invece avviata a riciclo/recupero attraverso contratti di cessione attiva, e attualmente riguarda principalmente il riciclo/recupero di carta e cartone, plastica, legno e marginalmente dei materiali ferrosi.

La gestione dei rifiuti è un aspetto critico per il Gruppo, e si compone di processi di pianificazione, monitoraggio e controllo. Sono inoltre menzionate, tra le attività sensibili richiamate nel modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01, anche quelle relative alla gestione dei rifiuti che si dovrebbero originare a seguito dell'adozione di particolari misure di tutela o organizzative per sovrintendere situazioni straordinarie derivanti da fattori esogeni (es. emergenze sanitarie), con richiamo alla definizione delle opportune regole comportamentali, organizzative e relativi presidi di controllo.

Poste Italiane assicura la continua valutazione degli impatti e l'attuazione di misure di contrasto attraverso la precisa definizione e attribuzione di ruoli e responsabilità all'interno delle proprie strutture organizzative. Le responsabilità delle diverse unità organizzative aziendali relative alle attività che influenzano la gestione dei rifiuti e, in generale, alle questioni ambientali, sono dettagliatamente documentate nelle strutture organizzative e specificate nelle dichiarazioni di attività in esse riportate. La verifica della conformità dei processi legati alla corretta gestione dei rifiuti è una pratica che viene effettuata costantemente attraverso il controllo dei requisiti di idoneità tecnico-professionale dei fornitori del servizio di raccolta e di recupero e smaltimento. Questa verifica si estende al controllo dei livelli di servizio e alla supervisione dei processi operativi all'interno dei siti. L'attività di *audit* impiantistico-strutturale nei siti include anche la verifica della conformità dei processi di gestione dei rifiuti prodotti, con particolare attenzione alla corretta gestione dei punti di raccolta, dei depositi temporanei, della separazione per tipologia e dell'elaborazione e tenuta della documentazione prevista (Formulari, MUD, ecc.). Inoltre, il Gruppo ha promosso iniziative per sensibilizzare sul tema della gestione dei rifiuti, specialmente nei siti in cui la corretta separazione e il conferimento costituiscono un valore aggiunto in termini di possibilità di recupero/riciclo.

Il controllo sulla corretta esecuzione e gestione del servizio di raccolta e avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti avviene verificando:
- la corretta fornitura di vari tipi di contenitori per il deposito temporaneo dei rifiuti;
- l'etichettatura dei rifiuti/contenitori;
- l'avvenuta esecuzione delle previste movimentazioni rifiuti;
- l'avvenuta e corretta compilazione della documentazione inerente alla gestione dei rifiuti;
- il rispetto dei limiti per il deposito temporaneo;
- il trasporto con mezzi idonei ed autorizzati;
- le iscrizioni ed autorizzazioni in corso di validità per trasportatori e smaltitori/recuperatori.

In ultimo, nell'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale adottati viene effettuata la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di pianificare le azioni volte al miglioramento continuo nella gestione dei rifiuti. I criteri utilizzati sono definiti alle peculiarità dell'attività svolta. A tal fine vengono dunque determinati:
- gli scenari di rischio e opportunità per gli impatti ambientali e i fattori interni ed esterni rilevanti e in coerenza con gli obblighi di conformità;
- i processi/funzioni aziendali interessati;
- la valutazione di probabilità, impatto e livello di controllo;
- la classificazione dei rischi;
- le misure di mitigazione e controllo del rischio;
- il livello di rischio inerente e residuo;
- i nuovi interventi e azioni da implementare.

Il monitoraggio dei dati sulla produzione dei rifiuti è condotto sia nel contesto delle specifiche procedure/modalità richiamate nel Sistema di Gestione ambientale, sia nell'ambito delle rendicontazioni periodiche, come ad esempio la predisposizione dei consuntivi annuali delle attività.

Per quanto riguarda le azioni implementate per mitigare i rischi e, laddove possibile, cogliere le opportunità, queste sono proporzionali all'impatto della produzione dei rifiuti a seconda del sito e della tipologia.

Nell'ambito delle iniziative di sostenibilità ambientale, nel 2023 il Gruppo Poste Italiane ha mantenuto il Sistema di Gestione Ambientale, adottato e certificato secondo la norma ISO 14001, estendendolo a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti applicati maggiore di 300. Anche le principali Società del Gruppo hanno adottato un Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo la norma ISO 14001, che prevede procedure ed istruzioni operative atte a stabilire linee guida e processi operativi per la gestione degli aspetti/impatti ambientali individuati. Gli obiettivi individuati ed il loro raggiungimento sono verificati e definiti nell'ambito del riesame dei sistemi di gestione, oltre che nelle periodiche attività di monitoraggio e controllo.

La gestione della risorsa idrica

Per quanto riguarda l'approvvigionamento idrico nei siti di proprietà di Poste Italiane, questo avviene tramite il prelievo dalla rete idrica nazionale, destinato principalmente a utilizzi a scopo sanitario, con il conseguente scarico nella rete fognaria comunale. L'obiettivo di Gruppo è la minimizzazione dell'utilizzo complessivo della risorsa idrica, attraverso il monitoraggio del consumo, e la riduzione al minimo del volume di acqua da smaltire come rifiuto industriale, mediante il monitoraggio della produzione.

Per quanto concerne le attività di Postel S.p.A., l'approvvigionamento idrico avviene attraverso acquedotti locali o da pozzi di cui si ha concessione, prevalentemente per usi assimilabili a quelli domestici o per i sistemi di climatizzazione. Solo presso i siti di Melzo e Pomezia, l'acqua viene impiegata a scopi industriali, con gli scarichi derivanti dalle attività industriali diretti a impianti di smaltimento. Le acque assimilabili alle domestiche o quelle provenienti dalle precipitazioni sono invece smaltite nel rispetto delle normative locali e delle relative concessioni.

In riferimento alle attività di SDA S.p.A., la fornitura idrica dei siti proviene principalmente da acquedotti comunali e solo in tre di questi viene utilizzata acqua derivata da pozzo. L'utilizzo dell'acqua è prevalentemente ad uso sanitario, per bagni e pulizia. Inoltre, la fornitura di acqua per i siti di Roma Hub, Milano e Bologna è effettuata tramite un sistema di raccolta di acque piovane, utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi adiacenti.

Per quanto concerne il monitoraggio dei consumi idrici, Poste Italiane adotta un sistema di gestione integrato qualità/ambiente/sicurezza certificato secondo la ISO 14001:2015. Nelle sedi SDA S.p.A. viene compilato mensilmente un Registro di lettura dei contatori, nel quale vengono annotate le letture dei consumi idrici. Tali dati sono centralizzati per calcolare il consumo annuale complessivo e la media giornaliera di consumo. Sulla base dei consumi, attraverso un indicatore specifico denominato "WCI" (*Water Consumption Indicator*), è possibile mettere in relazione il consumo con la produttività, ovvero "litri/spedizione". Successivamente, viene stilata una classifica evidenziante le sedi con consumi elevati, al fine di identificare eventuali situazioni anomale. L'obiettivo delle sedi SDA S.p.A. consiste nel mantenere un livello conforme al valore medio dell'indicatore WCI, con l'obiettivo di ridurre il WCI del 5%. I volumi di risorsa idrica utilizzati e scaricati, conformemente alle disposizioni delle concessioni dei vari, vengono comunicati alle amministrazioni locali, le quali procedono con le analisi prescritte. I fornitori contrattualizzati per l'utilizzo della risorsa idrica, in base agli accordi di Gruppo, gestiscono tale risorsa conformemente alle clausole contrattuali e alle concessioni locali vigenti nei siti in cui operano.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Impatti ambientali della logistica

Consapevole della diffusa presenza sul territorio Nazionale e consci del potenziale contributo che può essere offerto per mitigare gli impatti ambientali, il Gruppo Poste Italiane attribuisce primaria importanza a tali questioni nel corso delle proprie attività e nella definizione della Strategia di Sostenibilità.

Con l'obiettivo di generare un impatto ambientale positivo nel contesto delle operazioni logistiche, il Gruppo si propone di sostenere la transizione green della propria flotta.

In coerenza con gli anni precedenti, nel 2023 Poste Italiane ha continuato ad implementare iniziative di sostenibilità, con particolare attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dalla flotta aziendale. A tal riguardo, è già operativa una flotta di 14.189 veicoli ad alimentazione alternativa, tra cui elettrici, a metano e GPL.

Il Piano di Rinnovo della flotta, inizialmente avviato nel 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli destinato alla consegna di prodotti postali con mezzi *green*, è proseguito nel 2023 attraverso una serie di misure volute per ridurre i consumi energetici, le emissioni atmosferiche, migliorare la sicurezza e aumentare la capacità di carico per la consegna. Parallelamente all'incremento dei livelli di sicurezza attraverso la sostituzione dei mezzi a due ruote con mezzi a tre e quattro ruote, sono stati potenziati i veicoli ad alimentazione elettrica, al fine di promuovere una "mobilità ecologica". Per migliorare l'organizzazione del carico di consegna, Poste Italiane ha introdotto veicoli più capienti e funzionali alle esigenze di trasporto e consegna dei pacchi, implementando nuovi allestimenti.

Il miglioramento delle *performance* ambientali della flotta del Gruppo ha un impatto significativo sulla riduzione delle emissioni di gas serra. In virtù di ciò, Poste Italiane ha confermato il suo impegno nel perseguire il completo rinnovamento del parco mezzi, incrementando la componente green della flotta stessa, attraverso l'introduzione di auto e motocicli elettrici ed ibridi in linea con gli obiettivi ESG di riduzione del 40% delle emissioni. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l'Azienda è passata dall'11% di mezzi green del 2016 al 44,4% del 2023, aumentando del 24% il numero di tali veicoli rispetto al 2022, in linea con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024.

-26%

Emissioni della flotta di proprietà PCL rispetto al 2019

In conformità con gli obiettivi di Gruppo volti a promuovere l'utilizzo di fonti rinnovabili e razionalizzare il consumo di energia derivante da fonti fossili, l'Azienda promuove e sostiene dal 2018 il nuovo piano di evoluzione *green* della flotta aziendale e il piano di recapito "*Joint Delivery*", due pilastri fondamentali nelle strategie aziendali per il conseguimento degli obiettivi predefiniti in materia di sostenibilità ambientale. Attraverso l'attuazione del piano "*Joint Delivery*", Poste Italiane adotta un modello che consente una radicale riorganizzazione della rete di recapito e del suo modello operativo. Questo implica una transizione da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, differenziandosi per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. Tale approccio strategico è concepito per ottimizzare l'efficienza delle operazioni di consegna. Il piano di evoluzione della flotta e il piano di recapito "*Joint Delivery*" consentono di ridurre sia i chilometri percorsi per le attività di recapito che il fabbisogno stesso di flotta marciante.

Il modello di consegna *Green Delivery*

I benefici:

- circa 11 mln passaggi risparmiati e circa 2 milioni di km evitati
- emissioni evitate pari a 244 ton di CO_{2eq} e 866 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 15,5 grammi di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici

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

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste (composta da oltre 15.700 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour e stazioni di servizi API) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

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

Nel corso del 2023, attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, è stato possibile evitare circa 11 milioni di passaggi per la consegna dei pacchi, con conseguenti risparmi pari a circa 2 milioni di chilometri da parte della flotta di Poste Italiane.

L'incremento dei passaggi evitati e dei conseguenti chilometri risparmiati rispetto all'esercizio precedente è frutto della significativa crescita dei volumi gestiti attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, e dunque dell'efficienza del modello "*Green Delivery*". Infatti, attraverso la capillarità delle proprie reti postali, attualmente il Gruppo riesce a coprire il 95% della popolazione nel raggio di 5 minuti.

Inoltre, nel corso del 2023 si è registrato anche un considerevole aumento dei veicoli elettrici rientranti nella flotta del Gruppo, permettendo di conseguenza al modello di consegna "*Green Delivery*" il conseguimento di *performance* positive in termini di emissioni e contaminanti atmosferici evitati.

Infatti, i passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello "*Green Delivery*" hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 244 tonnellate di CO2e e di 866 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH_3, SO_2, NO_x, PM_{10}, $PM_{2,5}$).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna "*Green Delivery*" ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO_2e e di contaminanti atmosferici pari a circa 15,5 grammi.

Per quanto concerne il dettaglio del progetto di trasformazione della flotta *green*, nel corso dell'anno Poste Italiane ha completato l'inflottamento di circa 2.200 veicoli elettrici, circa 800 veicoli ibridi elettrici o a metano e circa 700 veicoli a basse emissioni.

44,4%

della flotta costituita da veicoli *green*

La flotta *green* ha raggiunto nel 2023 il 44,4% del totale della flotta di Poste Italiane: si contano oltre 8.000 veicoli *bifuel* tra auto e furgoni e oltre 5.800 veicoli elettrici. Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 26.225 mezzi, ed entro il 2024 Poste Italiane prevede di raggiungere i 27.800 veicoli.

Poste Air Cargo

Ottenuta la certificazione CEIV Pharma

Poste Air Cargo, la flotta aerea di Poste Italiane, ha ricevuto la certificazione CEIV Pharma, attestando l'eccellenza nel trasporto di prodotti farmaceutici con massimi *standard* di sicurezza. La certificazione consente il rispetto dei requisiti delle aziende del settore farmaceutico, assicurando il trasporto a temperatura controllata e in conformità agli *standard* internazionali.

La flotta moderna, composta da cinque Boeing 737, supporta vari settori, includendo farmaceutico, agroalimentare, *automotive* ed *e-commerce*. Il *network* notturno collega otto aeroporti italiani e si estende in Europa, Bacino del Mediterraneo e Medio Oriente, offrendo soluzioni flessibili. Le basi operative a Milano Malpensa e Roma Fiumicino facilitano la copertura nazionale e internazionale.

Poste Air Cargo si distingue per elevati *standard* di sicurezza e qualità, membro di IATA e certificata IOSA. Conformità EASA Part 145 per la manutenzione di linea e ATO per la formazione sui B737 contribuiscono alla reputazione professionale della compagnia.

A partire da gennaio 2019 il Gruppo ha implementato la funzione "*Fleet Management*", concepita con l'obiettivo di delineare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli. Questa funzione assume la responsabilità di definire e garantire la *Governance*, le linee guida e gli strumenti adeguati ad assicurare i migliori servizi relativi all'intero parco veicoli di Poste Italiane e delle Società del Gruppo.

Oltre alle iniziative consolidate in materia di mobilità sostenibile, Poste Italiane adotta misure volte ad influenzare positivamente i comportamenti attuali e futuri delle persone. L'obiettivo è integrare tali comportamenti in una nuova normalità che favorisca la salvaguardia dell'ambiente.

Mobilità sostenibile

Le principali iniziative di Poste Italiane

- ***smart working*** per il personale di Staff;
- **acquisto agevolato** di abbonamenti annuali in favore dei dipendenti del Gruppo e loro familiari;
- **TPL** in 9 città metropolitane, oltre che in Regione Lombardia per il trasporto regionale ferroviario e in Regione Toscana e relative province per il trasporto urbano extraurbano e ferroviario, per l'acquisto agevolato di abbonamenti annuali in favore dei dipendenti del Gruppo e loro familiari;
- **navetta** h24 che collega le 11 città ove è presente il servizio con i locali CMP;
- **servizio *Car Pooling*** aziendale su Roma e Milano e campagne ***Car/Scooter sharing***;
- **nuova campagna** di corsi **teorico/pratici Eco-Drive** rivolti al personale *fleet e no fleet*;
- **video-pillole** sul tema Eco Drive permanente sulla intranet;
- **campagna #MyVirtualDrive**, il sistema di simulazione *ecodrive* in tecnologia Direct3D;
- **brochure Pillole di Eco-Drive**, disponibile sulla intranet, ha l'obiettivo di illustrare cosa poter fare in tema di mobilità urbana per ridurre le emissioni inquinanti e di veicolare una serie di raccomandazioni per incoraggiare una guida ecologica, economica e sicura, contribuendo a sensibilizzare il guidatore del mezzo ad un risparmio di carburante e quindi alla riduzione di CO_2 nell'aria;
- **Changing Room**, gli spogliatoi per dipendenti ciclisti e podisti;
- **campagna #MyPostoBiciVerona** dedicata ai dipendenti della Sede del CMP di Verona utilizzatori sistematici della bici per lo spostamento casa-lavoro con l'assegnazione di un posto bici gratuito per un anno;
- **campagna #PostePedala** sul portale PMO per incrementare l'uso della bici negli spostamenti sistematici e Changing Room, gli spogliatoi per dipendenti ciclisti e podisti;
- **campagna #MyFiabCard** e **#MyFiabFamilyCard** per contribuire a diffondere la cultura della mobilità sostenibile e incoraggiare i dipendenti aziendali e loro familiari ad un ripensamento della gamma di opzioni di trasporto disponibili e dei vantaggi correlati, con assegnazione di tessere FIAB per un anno che comprendono la fruizione di una serie di servizi, tra cui l'assicurazione RC bici H24/7 per danni a terzi in Italia ed Europa;
- **campagne di sensibilizzazione** legate ai temi della mobilità sostenibile per promuovere il ripensamento del modo in cui ci si sposta in città;
- **#VideoTest**, video multimediale con test di autovalutazione, "La tua giornata a basse emissioni. Come rendere più sostenibile e sicura la tua mobilità quotidiana»;
- **pubblicazione** dell'*e-Book* "*Smart City*: una finestra sul futuro";
- ***News Magazine*** bimestrale dedicato alla mobilità sostenibile e sezione ***Time & Money Saving*** all'interno del portale PMO.

Piano Spostamenti Casa-Lavoro 2023

Azioni di Mobilità Sostenibile

Poste Italiane ritiene che la gestione degli spostamenti sistematici del proprio personale dipendente costituisca un elemento fondamentale in grado di generare impatti positivi, sia diretti che indiretti, sulla relazione con i principali *stakeholder* che possono essere valorizzati.

L'impatto ambientale derivante dagli spostamenti casa-lavoro rappresenta uno degli indicatori principali di efficacia del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL). Il monitoraggio annuale non solo permette di rendicontare la situazione attuale, ma consente anche di stimare il *trend* delle emissioni causato dalla mobilità sistematica aziendale.

Il PSCL è finalizzato alla riduzione del traffico veicolare privato e ad individuare le misure utili a guidare gli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente verso forme di mobilità sostenibile alternative all'utilizzo individuale del veicolo privato a motore. Questa direzione si basa sull'analisi degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, sulle loro esigenze di mobilità e sullo stato dell'offerta di trasporto presente nel territorio interessato. Il PSCL definisce, altresì, i benefici conseguibili con l'attuazione delle misure in esso previste, valutando i vantaggi sia per i dipendenti coinvolti, in termini di tempi di spostamento, costi di trasporto e *comfort* di trasporto, sia per l'impresa che lo adotta, in termini economici e di produttività, nonché per la collettività, in termini ambientali, sociali ed economici.

Il parco auto in circolazione viene rilevato attraverso i risultati aggregati della *survey* condotta nel 2023, dove sono state richieste informazioni specifiche riguardanti il mezzo privato utilizzato per gli spostamenti casa-lavoro. Sono stati inoltre ottenuti dati dettagliati sulla composizione del parco auto dei lavoratori. Il singolo *cluster* di analisi, che permette di associare la numerosità dei mezzi privati utilizzati dai lavoratori dipendenti con il relativo fattore di emissione, è costituito dall'incrocio di tre informazioni derivanti dalla *survey*: Cilindrata, Classe Euro e Alimentazione.

Gli obiettivi relativi alla riduzione delle emissioni di CO_2 costituiscono il fulcro dell'accordo di *joint venture* sottoscritto tra Poste Italiane e sennder, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. Attraverso la collaborazione con sennder, il Gruppo mira a potenziare l'efficienza del trasporto su strada su grandi distanze, estendendo la propria copertura a tutti i segmenti del trasporto a carico completo e alla movimentazione di colli e lettere tra gli *hub* di smistamento e distribuzione dell'intero Gruppo.

Poste Italiane al *Green Postal Day* 2023

Insieme per combattere il cambiamento climatico

Poste Italiane ha preso parte alla quinta edizione del "*Green Postal Day*", quest'anno coincidente con la giornata internazionale dello *Zero Emissions Day*. L'iniziativa è stata organizzata in collaborazione con PostEurop per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO_2 e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. Poste Italiane è infatti impegnata, insieme ai grandi *player* della logistica, per lo sviluppo di un'economia e una società più sostenibili, attraverso consegne a emissioni di anidride carbonica sempre minori. Il 2023 ha segnato l'impegno da parte del Gruppo a convertire il 50% della flotta aziendale attualmente in uso con veicoli che utilizzano carburanti provenienti da fonti sostenibili entro il 2030. Tale iniziativa contribuisce al raggiungimento degli obiettivi che rientrano nel Piano Strategico 2024-2028.

L'iniziativa promossa dal settore postale sottolinea l'importanza della collaborazione nell'ottica di scambiare le *best practice* e stimolare le singole aziende a superare i propri obiettivi iniziali. L'utilizzo di un sistema di misurazione comune ha anche favorito la trasparenza e guidato le scelte in materia di sostenibilità.

In merito al processo di selezione dei fornitori, Poste Italiane implementa specifici criteri per monitorare l'impatto ambientale indiretto. Nello specifico, l'Azienda effettua una verifica di idoneità tecnico-professionale dei propri fornitori andando a richiedere, per la qualifica, il soddisfacimento di requisiti specifici, tra cui la composizione e la tipologia di mezzi nella loro flotta. In particolare, per i veicoli impiegati nei servizi, il Gruppo ne esige richiede il rispetto degli *standard* europei sulle emissioni inquinanti con classe non inferiore ad EURO6 e che i semirimorchi boxati o telonati XL forniti di cavo TIR, siano dotati di un sistema GPS per la trasmissione di tutte le rilevazioni sulla posizione dei mezzi.

Nel contesto degli acquisti di servizi logistici, Poste Italiane mantiene un approccio in linea con le tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori che adottano pratiche allineate agli aspetti ambientali, sociali e di governance promossi dal Gruppo. Per i servizi di trasporto viene attribuito un punteggio che valorizza l'eco-sostenibilità per fornitori che impiegano veicoli con classi di emissioni di CO_2 più contenute.

Il rispetto dei CAM di riferimento è richiesto anche per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Inoltre, vengono incentivati, attraverso il punteggio tecnico assegnato, gli offerenti che propongono soluzioni mirate alla riciclabilità degli imballaggi. Parallelamente ai servizi menzionati, negli acquisti di impianti tecnologici per lo smistamento di pacchi e lettere, sono preferite le offerte caratterizzate da un basso assorbimento energetico durante l'utilizzo.

Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS

Poste AIR CARGO

Poste Air Cargo, leader italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un *network* notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento cargo *courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato *European Emission Trading System* (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all'anno solare precedente.

Le dinamiche dei prezzi relativi al 2023, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da una stabilità delle quotazioni, con un prezzo medio della CO_2e di circa 84€, leggermente più alto rispetto a quello del 2022, che ammontava a circa 81€. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.

Pagina volutamente lasciata in bianco

Poste
è Customer Experience
Qualità e accessibilità nei servizi,
attenzione alle esigenze dei clienti.

nibilità
83,8% dei clienti **soddisfatti** dei servizi del Gruppo
44% dei contatti gestiti dall'**Intelligenza Artificiale**
- 42% violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*
Ottenuto **Premio allo Smau** per l'innovazione dei sistemi
di ***customer care service***

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.14 *Customer Experience*

***CUSTOMER EXPERIENCE* PER NOI:** inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta *self* per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	• % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale • % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale	• 19% entro il 2023 • 20% entro il 2024	2022	21,8%	
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	• Ore procapite annue per i dipendenti operanti in ambito rete commerciale	• 90 entro il 2024	2022	• 124,2 ore procapite annue erogate al *target* finanziario e assicurativo della rete commerciale	
	Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al *target* di clientela in *Personal*, Dinamici e *Premium*	• Numero di consulenti specializzati	• 8.450 entro il 2024	2020	8.303	
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta *self* per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	• % dei volumi complessivi • % dei volumi complessivi	• 8,0% entro il 2023 • 8,5% entro il 2024	2022	8,4%	
	Dematerializzazione documenti per ridurre l'utilizzo della carta in Ufficio Postale, attraverso l'eliminazione della copia cliente per le seguenti operazioni: sottoscrizioni prestiti e aggiornamento anagrafico	• % numero delle operazioni dal rilascio della soluzione	• 30% entro il 2024	2022	Predisposizione delle attività per l'iniziativa	
	Aumentare la *Customer Experience*	• Valore della *Customer Experience* di Gruppo	• +10pp *Net Promoter Score* entro il 2028	2023	*New*	
	Sensibilizzare la popolazione aziendale sulle procedure di accesso in sicurezza alle applicazioni aziendali da rete esterna	• N. campagne di comunicazione dedicata alla MFA (*Multifactor Authentication*) Mail, comunicazione sui *intranet*, app, spazio cedolino e canali dedicati servizio TG Poste	• 1 campagna entro il 2024	2023	*New*	
	Definizione di *Corporate Accelerator* con modello «*Hub&Spoke*» a supporto dell'imprenditoria nazionale anche in ottica *D&I* (*start up*, imprenditoria femminile, ecc.)	• N. iniziative	• 4 entro entro il 2028	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Qualità e *customer experience*

La soddisfazione del cliente costituisce un obiettivo centrale nelle politiche di qualità del Gruppo Poste Italiane, il quale si dedica con impegno a perseguirlo promuovendo attivamente momenti di ascolto, fondamentali per assicurare un costante miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi forniti. In un contesto caratterizzato da rapido sviluppo ed evoluzione, con la diffusione sempre più ampia di dispositivi mobili, *social network*, *e-commerce*, servizi multicanale ed intelligenza artificiale, offrire un'esperienza unica e distintiva assume particolare importanza. Il corretto approccio all'interno di questi canali permette di instaurare un solido rapporto di fiducia e di rilevare eventuali modifiche nelle abitudini e nei comportamenti dei clienti.

Valori fondamentali quali cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità, che guidano l'approccio del Gruppo nei confronti della propria clientela, sono descritti all'interno del Codice Etico, assicurando una gestione del rapporto con i clienti basata su princìpi corretti, sani e proficui.

Poste Italiane pone la soddisfazione del cliente al centro delle proprie priorità, offrendo un'esperienza di alto livello e basando il proprio servizio sulla comprensione e sull'ascolto attivo, in grado di intercettare con qualità e professionalità le diverse esigenze della clientela.

In tale contesto, l'Azienda si impegna in un processo di monitoraggio volto sia al continuo miglioramento della qualità effettivamente erogata dei servizi offerti, sia di quella percepita dall'utente finale. Grazie ad un sistema di KPI e ad un sistema periodico di reportistica in grado di coprire l'intera gamma di prodotti e servizi offerti, l'Azienda garantisce che il *management* sia costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento dei relativi *trend*, e dunque è in grado di offrire un alto livello di qualità erogata. L'organizzazione ha messo in atto un processo di miglioramento continuo dell'*experience* cliente, a partire dall'ascolto (interno ed esterno) e l'analisi *AI-based* dei processi. In continuità con gli scorsi anni, Poste Italiane ha perseguito con maggiore intensità il percorso di sviluppo delle *connected experience*, consentendo di avviare l'integrazione tra le valutazioni dei clienti, le performance operative e i risultati dei *competitor*.

In ambito Posta, Comunicazione e Logistica (PCL), anche nel corso del 2023 è stata condotta un'indagine di *customer satisfaction* volta a valutare la soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio di recapito della corrispondenza dei pacchi e degli addetti al recapito. Inoltre, a partire da marzo 2023 sono attive delle *survey* transazionali finalizzate alla valutazione della soddisfazione dei destinatari sul servizio di consegna posta e pacchi, le cui risultanze sono monitorate grazie all'utilizzo di un "Cruscotto di Qualità Percepita".

Nell'ambito della fornitura di servizi di luce e gas e della telefonia mobile e fissa, la *customer experience* è fortemente influenzata da aspetti normativi, in particolare nel campo dell'energia. Questo comporta che la gestione del tema comprende un monitoraggio stretto dell'evoluzione normativa e, laddove possibile, un'attività di interlocuzione con le Autorità al fine di garantire la *compliance* e di mantenere allo stesso tempo una *customer experience* ottimale per il cliente e armonica con il resto dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Per questo motivo, conseguentemente al lancio sul mercato dell'offerta Poste Energia nel febbraio 2023, nel corso dell'anno sono state condotte ricerche di mercato, *survey*, analisi *Net Promoter Score* (NPS) e CES, test di usabilità e altre attività di ricerca con gli utenti finalizzate a raccogliere *feedback* volti a migliorare costantemente i prodotti ed i servizi offerti.

Per quanto concerne gli Uffici Postali, la struttura Mercato Privati ha mantenuto attivo un processo di monitoraggio continuativo dei tempi di attesa attraverso lo strumento del gestore attese, che consente inoltre di intervenire tempestivamente attraverso un sistema di *alert*.

Inoltre, la struttura Posta, Comunicazioni e Logistica (PCL) monitora e misura i livelli di consegna *on time* di corrispondenza e pacchi e quelli di *first delivery success* per i pacchi, grazie a strumenti digitali che contribuiscono in maniera rilevante all'aumento della qualità e dei servizi erogati.

In riferimento al valore che l'Azienda attribuisce alla qualità percepita dalla clientela, per il 2023 è stato fissato un obiettivo di *Customer Experience* per i destinatari del programma MBO (*Management By Objectives*). Di conseguenza, è stato elaborato un modello dinamico in grado di stabilire gli obiettivi considerando l'evoluzione del contesto attraverso l'analisi di segnali interni ed esterni. Tale modello è in grado di incorporare anche l'eventuale spinta del *management* verso crescite ambiziose in settori strategici mediante un miglioramento *top down*. Grazie allo sviluppo della metodologia di *target setting*, Poste Italiane è in grado di identificare, all'interno di ciascuna macroarea del Gruppo, le componenti rilevanti per la misurazione della *Customer Experience*, al fine di coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Le componenti degli obiettivi per i diversi comparti di *business* e canali sono state aggiornate per favorire un migliore confronto con i segnali esterni, interni e provenienti dai concorrenti. Queste includono anche le aree di *business* misurate nel corso dell'anno precedente. Considerando inoltre il ruolo sempre più integrato e centrale dei *Partner* di Poste Italiane nella definizione e nello sviluppo delle diverse componenti di servizio, è stato avviato un progetto strutturato di ascolto dei *Partner* e dei clienti delle reti terze, in coerenza con il modello di qualità percepita del Gruppo.

PCL misura la soddisfazione dei clienti grazie ad un cruscotto innovativo

Nel corso del 2023, la funzione PCL (Posta, Comunicazione e Logistica) si è dotata di un Cruscotto di Qualità Percepita, un tool che monitora la percezione della qualità della consegna e dei prodotti postali (posta registrata e pacchi), rilevata attraverso un sistema di *survey* inviate ai clienti destinatari dopo il servizio di consegna.

Il cruscotto misura la qualità erogata dalla rete e le sue *performance*, permette di indirizzare piani di azione e interventi sui KPI (indicatori) di qualità fuori *target* e consuntivare i risultati aziendali annuali. Il sistema raccoglie dati e informazioni dai nodi logistici presenti su tutto il territorio per fornire una visione a 360 gradi dei risultati raggiunti, mediante diversi canali e sistemi di rilevamento, come i palmari dei portalettere, i sistemi di tracciatura dei Centri di Smistamento, i Sistemi di smistamento e tracciatura degli HUB e Filiali SDA e il Sistema di *Tracking*. Si tratta di una piattaforma in continua evoluzione che si adatta alle trasformazioni dei processi operativi e logistici. Il sistema permette oggi di avere una vista giornaliera dell'andamento dei risultati, dando una fotografia quasi in tempo reale delle *performance* della rete.

Con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della *Customer Experience* e della qualità del servizio offerto, il Gruppo adotta un modello di ascolto finalizzato ad individuare le azioni prioritarie da implementare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim*, ovvero le risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane, ottenute attraverso rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del Gruppo. Queste opinioni vengono successivamente tradotte in termini di *Net Promoter Score*, che rappresenta la misura della soddisfazione dei clienti al punto da consigliare i prodotti o servizi ad altri. Sulla base di tali valutazioni, le unità di *business* individuano le criticità su cui intervenire e dirigono le proprie azioni di miglioramento, le quali vengono comunicate da ciascun *owner* all'interno dell'Azienda per poter essere attuate.

83,8%

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

Il modello di ascolto continuo è garantito attraverso il servizio di *Customer Feedback Management* (CFM), un servizio aziendale attivato per la conduzione di sondaggi sulla qualità percepita dai clienti in relazione ai prodotti e servizi del Gruppo. Questo strumento fornisce in tempo reale i risultati dei sondaggi, sfruttando un motore semantico altamente efficiente. Poste Italiane sta attivamente lavorando per consolidarsi come una piattaforma ecosistemica per l'erogazione di prodotti e servizi innovativi seguendo una prospettiva centrata sul cliente, abilitando modelli operativi e di *business* in modo rapido e allineato alle crescenti esigenze

Oltre 340

Risorse impiegate nella **Task Force interfunzionale** nel **2023**

del mercato e dei clienti. In particolare, nel corso del 2023 si è conclusa la realizzazione, attraverso un modulo di *Customer Intelligence*, della reportistica evoluta di tutti i risultati di CX, che rappresenta uno strumento fondamentale a supporto delle *business unit* nell'indirizzare il miglioramento. Nell'ambito degli interventi per il miglioramento rientra anche l'utilizzo di una soluzione di *Process Mining* per l'analisi dei processi agiti finalizzato ad identificare "*pattern*" non conosciuti utili al miglioramento dell'esperienza dei Clienti. Nell'ambito della struttura di Ascolto Cliente, sono stati realizzati numerosi di progetti per creare una solida base di competenze, metodologie e strumenti per il consolidamento di un approccio "*data driven*" al miglioramento processi. Nel 2023 sono stati inoltre avviati i primi progetti su dati di produzione, in particolare per: Liquidazioni danni in ambito salute, Successioni, Libretti di risparmio a Sportello, *Poste Delivery Web*. A supporto del processo di *improvement* e del Piano di Miglioramento della *customer experience*, è anche attiva una *Task Force* interfunzionale che mobilità più di 340 risorse del Gruppo.

L'impatto della trasformazione digitale riveste un'importanza significativa in diversi settori, con particolare rilevanza nel contesto postale. Poste Italiane è pertanto chiamata a riconoscere queste trasformazioni e ad adottare interventi mirati per offrire alla clientela nuovi strumenti indispensabili per soddisfare le relative esigenze. Con un obiettivo sempre più incentrato in ottica omnicanale, il Gruppo ha adottato un approccio innovativo nell'integrare i servizi tradizionali fruibili attraverso la rete fisica con nuove proposte digitali accessibili in mobilità.

Le iniziative avviate e portate avanti nell'arco del 2023 riguardano la maggior parte delle aree di *business* di Poste Italiane, come ad esempio il costante processo di semplificazione di attivazione del canale *home banking*, la continua analisi e riorganizzazione dei contenuti proposti all'interno del sito *web*, il rilascio della nuova funzione di sottoscrizione del Prestito BancoPosta online, il lancio della nuova *app* "Poste Italiane", e l'apertura ai canali digitali (*app* e *web*) per la richiesta della PostePay Evolution tramite l'ausilio dell'identificazione SPID. Inoltre, Poste Italiane ha implementato attività di miglioramento dei principali processi del proprio canale fisico. Tra gli interventi più rilevanti si possono segnalare l'evoluzione del modello di accesso in Ufficio Postale, la semplificazione dell'identificazione in Ufficio Postale e l'introduzione dell'identificazione tramite app (Postepass), il completamento del profilo del cliente per consentirgli di operare in multicanalità e la sottoscrizione della firma digitale anche da Ufficio Postale.

Punto Poste Casa&Famiglia

Il valore di una relazione dedicata

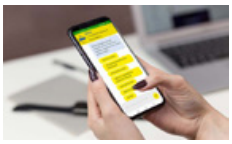
Punto Poste Casa&Famiglia è lo spazio negli Uffici Postali con un operatore dedicato per trovare le soluzioni tra prodotti e servizi adatti alla famiglia. Un luogo pensato per valorizzare ancora di più la relazione con il cliente e sviluppare un rapporto duraturo nel tempo attraverso un'ampia gamma di prodotti, offerte e servizi del Gruppo Poste Italiane.

I Punto Poste Casa&Famiglia nascono come punto di raccordo per soddisfare e supportare le esigenze della famiglia, con una gamma di prodotti e servizi studiati e modulati per diverse necessità. Sono disponibili, ad esempio, le offerte di telefonia PosteMobile, le polizze assicurative auto Poste Guidare Sicuri, le offerte Luce e Gas di Poste Energia.

Presso il Punto Poste Casa&Famiglia è possibile richiedere anche ulteriori prodotti partendo dalla forma semplice di risparmio tipica del Libretto Postale e del Buono Fruttifero Postale, andando alla possibilità di richiedere, ad esempio, la carta Postepay Evolution.

È proprio la presenza di una relazione dedicata ad essere il punto cardine di questo importante spazio dedicato: la presenza di un Operatore che orienta il cliente verso le soluzioni più adatte alle sue esigenze, accompagnandolo nelle fasi della vendita, dall'accoglienza alla sottoscrizione del prodotto o servizio scelto.

I premi del Gruppo Poste Italiane per le pratiche di *customer care*



Nel corso degli anni, il Gruppo Poste Italiane ha attribuito un valore essenziale a tutte le attività legate alla soddisfazione del cliente. Grazie a questa continua cura verso tali tematiche, le sono stati riconosciuti diversi premi:

Postepay Digital vince il premio Eletto Prodotto dell'anno 2023
La Carta Postepay Digital, già insignita del premio "Eletto Prodotto dell'anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari", è stata riconosciuta per la sua capacità di introdurre innovazione e soddisfazione tra i clienti, promuovendo un'esperienza sempre più orientata al digitale. Il premio è stato assegnato sulla base del voto di 12.000 consumatori, attraverso la principale ricerca italiana sull'innovazione e la soddisfazione del cliente.
Le caratteristiche distintive di Postepay Digital includono l'utilizzo diretto dallo smartphone, consentendo pagamenti *online*, *contactless* e tramite *QR code* tramite l'app PostePay. Offre anche il servizio "P2P" per trasferire denaro in tempo reale tra le carte Postepay, l'acquisto di biglietti dei mezzi di trasporto pubblico e la possibilità di prelevare denaro contante presso gli ATM Postamat mediante il servizio di prelievo senza carta da app. Postepay Digital permette inoltre di associare un codice IBAN per effettuare bonifici, accreditare lo stipendio, domiciliare le utenze e richiedere la versione fisica della carta.
Per semplificare ulteriormente l'esperienza d'acquisto *online*, PostePay ha implementato un processo accelerato per i clienti in possesso di SPID. Questi clienti possono richiedere la Carta Postepay Digital attraverso il sito postepay.it e l'app Postepay, autenticandosi rapidamente tramite il proprio *provider* di Identità Digitale SPID. Questo approccio consente ai clienti di attivare in pochi minuti la Postepay Digital e iniziare a utilizzarla immediatamente.

Premio allo Smau per l'innovazione dei sistemi di *customer care service*:
Ogni anno Smau, la principale fiera italiana dedicata alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, consegna il Premio Innovazione alle imprese che hanno contribuito alla crescita del sistema Paese con proposte innovative e concrete. Tra i premiati nel 2023 figura anche Poste Italiane, che ha introdotto un servizio di assistenza clienti intermediato dall'intelligenza artificiale via voce (*voicebot*) e *chat* (*chatbot* e *appbot*), con l'obiettivo di promuovere un radicale cambiamento culturale, organizzativo e tecnologico nel modello di assistenza. Nel nuovo modello l'operatore umano è stato così gradualmente supportato dapprima da una *chatbot*, un sistema che opera in linguaggio naturale, dialoga e fornisce risposte e soluzioni ai clienti via *chat* su sito/*app* e WhatsApp, a cui si è aggiunto successivamente anche il canale di risposta telefonica sui numeri di assistenza tramite *voicebot*, che fornisce risposte vocali in modalità automatica sui vari canali per i diversi ambiti del *business* di Poste Italiane, dal finanziario alla logistica.

Postepay tra le vincitrici dell'*Italy's best customer*
PostePay S.p.A. figura tra le aziende premiate nella prima edizione della *Italy's Best Customer Service* 2022-2023. Il premio mira ad individuare i *brand* con il migliore servizio clienti e le aziende che in Italia si sono distinte per un servizio clienti di alta qualità. La graduatoria è stata realizzata dal supplemento del Corriere della Sera "l'Economia" in collaborazione con Statista GmbH, società internazionale di ricerca e analisi, che ha coinvolto il giudizio di circa 15.000 consumatori. La categoria per la quale PostePay si è classificata al primo posto è quella delle Compagnie di Telefonia Fissa e Internet, con il *brand* PosteMobile. Il sondaggio tra i consumatori ha preso in considerazione diversi parametri, tra i quali competenza professionale, comunicazione, disponibilità del servizio, orientamento al cliente, varietà del servizio.

Postepay tra i "*top contact center* 2023-2024" per l'assistenza clienti Postemobile
Per il secondo anno consecutivo, PostePay è risultata tra le aziende che si sono distinte nell'ambito del supporto ai clienti in Italia nella categoria "Telecomunicazioni". Il risultato è frutto di un'indagine condotta dall'Istituto tedesco qualità e finanza (Itqf) e il quotidiano "La Repubblica A&F" con l'obiettivo di restituire ai consumatori una valutazione sulle eccellenze in questo specifico ambito. Lo studio ha analizzato il gradimento espresso da oltre 122.000 consumatori che hanno usufruito dei tre principali canali di contatto delle aziende prese in esame – telefonico, *chat* ed *e-mail* – con riferimento a 200 importanti aziende attive in Italia in 31 diversi settori merceologici. PostePay S.p.A. si è posizionata tra i migliori e ha ottenuto l'attestato "Top Contact Center 2023-2024" per l'assistenza Clienti Postemobile. Il riconoscimento premia la strategia dell'intero Gruppo Poste Italiane basata sulla valorizzazione della relazione con il cliente durante tutte le sue fasi: dall'acquisto di un prodotto/servizio, all'utilizzo, alla personalizzazione, alla richiesta di assistenza.

L'insoddisfazione delle esigenze della clientela si configura come un elemento di rischio sottoposto a valutazione in sede di Consiglio di Amministrazione, anche con riferimento ad indicatori relativi alla *customer experience*, come per esempio il tasso di reclamo. Nel 2023, tale indicatore si è attestato ad un livello stabile, dopo una significativa riduzione del 25% registrata nel 2022 rispetto all'anno precedente. Lo strumento per ottimizzare le proprie attività operative e che garantisce alti *standard* qualitativi è rappresentato dal monitoraggio della qualità erogata e percepita dal cliente, sia a livello relazionale che transazionale. Indicativo della volontà dell'Azienda di soddisfare le esigenze dei clienti è l'impiego di risorse di qualità della funzione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, distribuite a livello territoriale e centrale, che effettuano attività mirate di misurazione, prevenzione e miglioramento per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Al fine di acquisire e analizzare i dati provenienti dalle fonti di interesse designate, quali i *social network*, gli *store* delle app, le recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione online pubbliche, *blog* e *forum*, l'Azienda si avvale di un servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM). Tramite questo servizio viene generata una reportistica in tempo reale su tutti i temi rilevanti. Il servizio è progettato per soddisfare le esigenze di diverse strutture aderenti e integra in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle Società del Gruppo.

A livello organizzativo, attraverso l'area dedicata alla gestione del canale digitale, attivata nel 2020 per consentire il miglioramento continuo dei KPI di *experience* rilevati sia dall'ascolto cliente che dall'analisi delle fonti esterne (*store app*, commenti Google ecc.), sono stati implementati interventi che hanno avuto un impatto positivo sui KPI di CES e *rating app* rilevati sui canali. Tra i principali rilasci si evidenziano: la semplificazione dell'acquisto *online* dei principali prodotti (Carta Postepay Digital, Conto corrente, Libretto Minori, Prestiti), l'evoluzione e l'innovazione della *Home page* delle app Postepay e BancoPosta con elementi di ingaggio per stimolare le vendite e le transazioni, la possibilità per i clienti di prelevare senza l'utilizzo della carta presso ATM Postamat utilizzando le *app*, l'abilitazione delle domiciliazioni delle utenze, la consultazione delle ricevute dei pagamenti effettuati *online* e in Ufficio Postale direttamente in bacheca, la richiesta *online* e la consultazione in bacheca della dichiarazione ISEE anche per i minori, la ricarica della carta Postepay durante l'acquisto *e-commerce* integrando il saldo residuo per completare l'acquisto, la gestione autonoma della richiesta di sostituzione della carta scaduta e l'attivazione semplice tramite app.

Inoltre, è proseguita anche nel corso del 2023 l'attività di *improvement* continuo e semplificazione dei principali processi in ottica omnicanale. Tra gli interventi più rilevanti si possono segnalare l'evoluzione del modello di accesso in Ufficio Postale, la semplificazione dell'identificazione in Ufficio Postale e l'introduzione dell'identificazione tramite app (Postepass), il completamento del profilo del cliente per consentirgli di operare in multicanalità e la sottoscrizione della firma digitale anche da Ufficio Postale. Inoltre, con l'obiettivo di semplificare e al tempo stesso migliorare l'*experience* dei clienti, dal mese di giugno 2023 è disponibile la nuova app Ufficio Postale, con un nuovo *design* e un'esperienza di utilizzo personalizzata. La nuova app è stata rinominata app Poste Italiane a partire dal mese di ottobre, con l'introduzione di nuove funzionalità finanziarie e verrà ulteriormente arricchita di nuove funzionalità finanziarie, e migliorata a partire dalle segnalazioni dei clienti stessi. Le aree di miglioramento che emergono in relazione all'ascolto della clientela costituiscono, infatti, un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "*community* interfunzionali". A tal proposito, nel 2023 è proseguito l'utilizzo di una piattaforma di *process mining*, acquistata nel 2021 dal Gruppo, che permette di rendere più efficaci i progetti di miglioramento della qualità dei servizi, con un approccio fortemente *data driven*.

54 mln

di contatti gestiti nel **2023** (**+31,1%** rispetto al **2022**)

A partire dal 2021, Poste Italiane detiene la Certificazione UNI ISO 22222 per i consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento. Tale testimonia l'impegno di Poste Italiane nel sostenere la più ampia applicazione dei princìpi etici e di sostenibilità, valorizzando lo sviluppo delle competenze professionali e offrendo servizi dedicati alle necessità dei clienti. A tal proposito, Poste Italiane figura come prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di

consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner*. La contestuale certificazione sulle modalità di acquisto, inoltre, colloca Poste Italiane tra le principali realtà economiche e produttive del Paese qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori.

44%

Contatti gestiti dall'**Intelligenza Artificiale** (**+5%** rispetto al **2022**)

Poste Italiane riconduce a carico della funzione "Servizi di Assistenza Clienti" il sistema di raccolta e gestione dei reclami. L'obiettivo di tale struttura è quello di indirizzare e guidare le aspettative del cliente attraverso una serie di soluzioni personalizzate, adottando un modello che renda l'assistenza una leva competitiva sia della relazione con il cliente che del supporto del *business*. A tal proposito, il sistema di reclami implementato dal Gruppo risulta essere snello e facilmente accessibile a tutti, anche da parte delle categorie più svantaggiate e a rischio di esclusione per motivi legati all'analfabetismo finanziario, in maniera tale da permettere un'immediata risoluzione delle problematiche emerse. A fronte di un numero di reclami pervenuti in linea con l'anno precedente, il 2023 è stato caratterizzato da un'ottima *performance* in termini di tempi medi di gestione reclami (a parità di risorse impiegate) in tutti gli ambiti di assistenza, in un contesto di volumi lavorativi relativi a tutte le tipologie richieste. Rispetto allo scorso anno, i tempi medi di attesa sono calati del 31% considerando tutti i servizi, arrivando fino al 70% per i servizi finanziari. L'obiettivo del Gruppo è quello di costruire una *customer journey* di assistenza per ogni segmento di *business*, consentendo nel tempo una gestione più efficiente dell'esperienza del cliente con la progressiva adozione di strumenti tecnologici innovativi. Con il diffondersi dell'Intelligenza Artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane è riuscita ad incrementare del 13% i contatti gestiti nel 2023 rispetto al 2022, con una incidenza dell'AI pari al 44% del gestito.

Poste Italiane ha sempre attribuito la massima considerazione alle necessità dei propri clienti, mirando a garantire la loro completa soddisfazione mediante l'offerta di prodotti e servizi adeguati alle loro esigenze e preferenze. In situazioni in cui le aspettative del cliente non vengono appagate, la collaborazione del cliente stesso assume un ruolo fondamentale per l'Azienda al fine di identificare e risolvere le cause che hanno generato il disagio. Tale collaborazione consente, da un lato, di soddisfare le esigenze dell'interessato, e, dall'altro, di attuare le necessarie correzioni e attività volte al miglioramento dei processi aziendali. A questo scopo, Poste Vita ha implementato una *Policy* Reclami che precisa i princìpi di gestione delle doglianze della clientela, finalizzati ad una corretta e tempestiva trattazione delle stesse. Inoltre, la redazione di un *Report* reclami mensile consente il monitoraggio delle attività sopra descritte, evidenziando le principali cause di reclamo e le azioni correttive intraprese per la loro risoluzione.

Il tema della qualità, fortemente integrata anche nella strategia di sviluppo aziendale, riveste un ruolo di primaria importanza all'interno della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane. L'obiettivo è mappare, nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità, tutti i processi che contribuiscono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di prodotti o servizi.

In aggiunta, Poste Italiane attribuisce particolare rilevanza alla costruzione di rapporti con i clienti basati sulla massima trasparenza e correttezza. A tale scopo, l'Azienda chiede ai propri dipendenti un impegno costante volto a soddisfare le aspettative della clientela. La Politica Integrata, contenente i princìpi fondamentali, è previsto che sia recepita dalle Società del Gruppo, adattandoli alla propria autonomia e indipendenza, considerando le proprie dimensioni, il contesto organizzativo e operativo, nonché le eventuali disposizioni normative, come ad esempio nei settori Finanziario e Assicurativo.

Al fine di garantire il massimo livello di efficacia ed efficienza nei processi, nelle attività e nelle risorse, l'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione Integrato. Questo consente la produzione di una reportistica che rappresenti il *trend* dei reclami e degli indicatori di *Customer Experience*. Per quanto riguarda la qualità, il Sistema di Gestione Integrato permette all'Azienda di promuovere costantemente iniziative di miglioramento del sistema normativo. Pur rispettando l'autonomia delle singole unità di business nella redazione dei contenuti e delle procedure, si favorisce la condivisione di formati e strumenti.

In particolare, in armonia con la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Gruppo ha adottato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, grazie al quale esegue le proprie attività in accordo con i seguenti princìpi:

- mantenere un'adeguata qualità delle prestazioni, nello specifico assicurando 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, attraverso le sue funzioni, assicura la soddisfazione delle aspettative dei clienti, consentendo a Poste Italiane di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dello *standard* di competitività sul mercato. Il Sistema ricopre un ruolo fondamentale nella definizione delle regole e dei limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Di conseguenza, le eventuali anomalie riscontrate vengono regolarmente registrate e segnalate mediante specifici *audit* e verifiche periodiche.

Con riguardo alla qualità del servizio e dei prodotti offerti, le fondamenta del modello gestionale sono basate sul dialogo con i clienti, che permette di instaurare un rapporto di sintonia e di identificare nel miglior modo possibile i loro bisogni. Tale azione è caratterizzata da:

- condivisione con il Vertice aziendale di reportistiche periodiche riguardanti indicatori di qualità erogata;
- rilevazione del livello di *Customer experience* relativamente alle varie *business unit*, misurato due volte l'anno mediante la rilevazione del *Net Promoter Score* (NPS), indicativa del livello di soddisfazione del cliente. Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento;
- rilevazione del livello di *Customer experience* relativamente all'utilizzo dei canali, misurato mediante il *Customer Effort Score*, che rileva la facilità di accesso ad essi. Si tratta di misurazioni CATI per quanto riguarda l'assistenza clienti e CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) per gli Uffici Postali;
- monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti e raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento con l'ausilio dell'indicatore *Customer Effort Score* (CES), applicato sui canali del Gruppo (Uffici Postali, *call center* e *web*), che permette di analizzare quanto facilmente e con quale tempistica l'Azienda risolve i problemi;
- adeguata gestione dei reclami, allo scopo di individuare e porre rimedio, attraverso gli interventi correttivi necessari, alle cause che hanno provocato il disagio, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi aziendali.

Coerentemente con quanto fatto negli scorsi anni, il Gruppo ha ulteriormente ottimizzato le iniziative di ascolto della clientela mediante i molteplici *touchpoint* relativi ai servizi postali, finanziari e assicurativi. Inoltre, annualmente, si effettua la valutazione dell'NPS, anche nei confronti dei principali *competitor* operanti nei settori chiave del Gruppo Poste Italiane.

In continuità con l'anno precedente è stato inoltre mantenuto l'ascolto continuo della *front line* dei canali commerciali di *business*. A tal proposito, gli Account Grandi Clienti e gli Account PMI/POE dispongono di una *survey* sempre attiva grazie alla quale possono segnalare aree di miglioramento relative all'attività di vendita e di gestione del cliente post-vendita. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata aumentata la frequenza di misurazione dell'NPS dei grandi clienti e implementato il processo di "*Inner Close The Loop*", che consiste nell'analisi dei *verbatim* dei clienti da parte di un gruppo interfunzionale con l'obiettivo di strutturare un *follow-up*, che viene restituito ad ogni singolo cliente da parte dell'Account. Nel 2023 si è conclusa la realizzazione, attraverso un modulo di *Customer Intelligence*, della reportistica evoluta di tutti i risultati di *customer experience*, fornendo sempre un maggior supporto per tutte le *business units* e per indirizzarne il miglioramento.

Nell'ambito degli interventi per il miglioramento rientra anche l'utilizzo di una soluzione di *Process Mining* per l'analisi dei processi agiti, finalizzato ad identificare "*pattern*" non conosciuti, utili al miglioramento dell'esperienza dei clienti.

Per quanto concerne l'interazione con il cliente, la gestione attiva dei richiami si configura come una pratica cruciale per il Gruppo Poste Italiane, perché costituisce un indicatore strumentale per definire il livello di servizio dell'intero Gruppo. Questo processo contribuisce inoltre alla valutazione e gestione dei rischi operativi, reputazionali, nonché dei rischi connessi a non conformità e comportamenti non idonei. Al fine di analizzare l'andamento dei reclami, vengono impiegati sistemi di *reporting* specifici, sottoposti a revisione settimanale e mensile, con comunicazione dei risultati alle figure dirigenziali. Ciascuna Società appartenente al Gruppo Poste Italiane ha adottato e implementato procedure specifiche, delineando i princìpi e le modalità per la gestione dei reclami, sottoposte periodicamente all'approvazione dei rispettivi Consigli di Amministrazione.

Poste Italiane

Vicina ai bisogni dei clienti

Nel corso del 2023 è stata ampliata l'offerta di servizi finanziari. In particolare, è stata rilasciata la nuova versione del Prestito BancoPosta On Line, riservato ai correntisti e richiedibile totalmente da *internet banking*. Inoltre, per il Quinto BancoPosta Pensionati sono state realizzate offerte promozionali con tassi di interesse in promozione, per favorire l'inclusione finanziaria dello specifico target. Tali iniziative sono state supportate da campagne commerciali e attività di comunicazione su canali stampa e *web*.

Tra le iniziative realizzate nell'ambito dei conti correnti, è stata rilasciata la nuova APP Poste Italiane, proseguendo il processo di digitalizzazione dei correntisti attraverso l'introduzione di servizi transazionali innovativi in app per migliorare la *Customer experience* nell'utilizzo dei canali digitali. La nuova "app Poste Italiane" per dispositivi mobili include tutti i servizi digitali con l'obiettivo di offrire un unico punto di accesso con un modello di navigazione intuitivo e semplificato per operazioni dispositive ed informative da canale mobile.

Nell'ambito di investimenti e risparmio, sono state estese le modalità di sottoscrizione dei Fondi di Investimento a distanza tramite il rilascio della piattaforma di gestione dei fondi online e, con lo scopo di agevolare il processo di digitalizzazione della clientela in ottica multicanale, sono state rivisitate le modalità di adesione agli strumenti di firma in Ufficio Postale. In particolare, è stato consentito di utilizzare la Firma Elettrica Avanzata (FEA), anche sul canale fisico, permettendo al cliente del Risparmio Postale di firmare con un unico strumento sui diversi *touch point*, di eliminare le copie cartacee e di efficientare i processi di firma in Ufficio Postale.

Nell'ambito dei servizi assicurativi, il Gruppo ha progettato l'evoluzione delle azioni di *Caring* e fidelizzazione verso i clienti, tramite l'erogazione di campagne telefoniche *outbound* e invio di sms integrati con il *campaign* di BancoPosta nell'ottica di aumentare la *redemption* delle iniziative (invio di comunicazioni relative al salto rata Poste Vita e Poste Assicura e alle scadenze Poste Vita). Nel corso del 2023 sono stati affinati i *customer journey* dell'assistenza digitale di Poste Vita e Poste Assicura con l'obiettivo di migliorare lo strumento lato *voice* e *chat bot*. Poste Vita ha inoltre progettato l'apertura di un canale di assistenza telefonico e scritto per le polizze vita in APP BancoPosta, fornendo in ottica di multicanalità un nuovo canale di assistenza ai clienti. È in corso un tavolo di lavoro multifunzionale per efficientare il processo di assistenza in ambito sinistri Poste Assicura.

In ambito telefonia, a fronte della rilevante modifica del processo di portabilità delle linee mobili, che aveva comportato importanti difficoltà per i clienti, nel corso dell'ultimo anno sono state introdotte funzionalità di ottimizzazione dei processi, sia lato cliente sia lato assistenza, al fine di aumentare la percentuale di successo del passaggio. Durante la seconda metà dell'anno è stato inoltre completato il rilascio del servizio VoLTe su tutti i terminali abilitati, che consente la simultaneità di traffico voce e dati. Infine, nell'ottica di supportare la digitalizzazione, nel mese di marzo sono state rilasciate due importanti *push notification* in app Postepay, che consentono ai clienti di essere informati preventivamente sull'esaurimento del credito residuo e sulla data di rinnovo del piano tariffario, così da permettergli di ricaricare e dare continuità al servizio, riducendo i momenti di *fault*.

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Poste Italiane si impegna attivamente in un percorso volto al confronto, al dialogo e alla collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sia su scala ridotta che su vasta scala. Un importante passo in questa direzione è rappresentato dall'Accordo Quadro stipulato nel 2011, successivamente rinnovato nel 2018. Tale accordo ha dato origine al "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente composto da un rappresentante di ciascuna Associazione e da membri del Gruppo Poste Italiane. Il principale obiettivo del "Cantiere Consumatori" è individuare le soluzioni ottimali per armonizzare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti, focalizzandosi sulle iniziative aziendali rivolte ai consumatori. Grazie a questo approccio collaborativo, l'Azienda ha potuto nel corso del tempo migliorare la qualità dei propri prodotti e servizi. L'adozione di un metodo costruttivo e trasparente nella comunicazione e nella cooperazione tra le parti ha giocato un ruolo fondamentale in questo processo di miglioramento continuo.

Inoltre, anche nel 2023 è proseguita l'iniziativa relativa alla *newsletter* "Dialogando con i Consumatori", strumento informativo destinato ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori, che ha come obiettivo quello di informare gli *stakeholder* rispetto alle principali novità legate alle attività di Poste Italiane. La *newsletter* rappresenta uno strumento utile per fornire nuovi spunti e segnalazioni, rafforzando ulteriormente il legame di conoscenza e collaborazione che caratterizza da sempre il rapporto tra l'Azienda e i consumatori.

In aggiunta, al fine di garantire la disponibilità di tutte le informazioni necessarie per un utilizzo efficiente dei prodotti postali e per descrivere gli obiettivi di qualità da conseguire nel tempo, Poste Italiane mette a disposizione le "Carte dei Servizi Postali". Tali carte forniscono dettagli su principali prodotti, obiettivi e tempi di recapito per l'Italia e per l'estero, nonché informazioni su reclami e rimborsi. Nello specifico, la Carta del Servizio Postale Universale include i prodotti compresi nel Servizio Postale Universale (D.Lgs. 261/99), mentre la Carta dei Servizi Postali comprende i prodotti non rientranti nel Servizio Postale Universale.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Cybersecurity, Sicurezza Informatica e *Privacy*

All'interno di un panorama globale sempre più caratterizzato dalla pervasività del digitale, che risulta essere un *driver* essenziale per la crescita e la continuità del business di ogni azienda, Poste Italiane mira ad adoperare sistemi di *cybersecurity* all'avanguardia con lo scopo di difendere efficacemente il patrimonio informativo aziendale da eventuali attacchi e furti di dati.

Il Gruppo Poste Italiane si impegna prioritariamente nella tutela e salvaguardia del patrimonio informativo di clienti e *stakeholder* attraverso l'utilizzo di sistemi tecnologicamente avanzati e meccanismi e processi di *cybersecurity*.

In questo contesto si inserisce la struttura *Corporate Affairs* – Sicurezza Informatica, che effettua mensilmente una valutazione del rischio *cyber* per il Gruppo. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventive svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review* statica e dinamica, *Penetration Test*.

- ***Vulnerability Assessment***, è il processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema. L'*assessment* viene eseguito con appositi *tool* due volte l'anno per ogni applicativo;
- ***Code Review* (Statica e Dinamica)**, rappresenta il processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e

che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (cd. "CR Statica") che del codice in esecuzione (cd. "CR Dinamica");
- ***Penetration Test*,** è il processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema. Essendo un'attività onerosa in termini di tempo, viene eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.

Con l'obiettivo di assicurare una gestione efficace ed efficiente dei potenziali rischi informatici in Azienda, Poste Italiane integra le misure precauzionali con altri due parametri fondamentali: *patching* e *hardening*. Queste attività, combinate, mirano a risolvere vulnerabilità mantenendo aggiornati il sistema operativo, il *firmware* e le applicazioni. Si attivano solo le porte e i servizi richiesti, mentre si offuscano i componenti del sistema facilmente violabili.

La valutazione del rischio *cyber* verte intorno a due dimensioni principali: la *Severity* e la *Confidence*. La *Severity* identifica il livello di gravità delle vulnerabilità *cyber*; mentre la *Confidence* rappresenta il grado di affidabilità del valore del *cyber risk*. Quest'ultimo dipende dal grado di copertura (*coverage*) delle verifiche effettuate in termini di numero di analisi completate. A valle di tutto il processo di analisi vengono elaborati dei Piani di Rientro, che costituiscono le principali misure correttive necessarie per colmare i gap di sicurezza individuati durante le varie analisi, comprese quelle tecniche. In passato, la gestione dei Piani di Rientro relativi alle diverse attività di sicurezza ha coinvolto il contributo di diverse funzioni all'interno del Gruppo Poste Italiane.

Di seguito le principali iniziative dell'anno:
- Ampliamento e miglioramento delle metodologie di intercettazione degli accessi anomali da parte dei presidi di sicurezza;
- Innalzamento del livello di monitoraggio e *alerting*;
- Implementazione misure di protezione aggiuntive del traffico verso i *datacenter* di Poste Italiane;
- Ampliamento misure di sicurezza;
- Esercitazioni di gestione incidenti;
- Formazione del personale attraverso simulazioni di *phishing* e iniziative di *cybersecurity awareness*;
- Installazione di specifici sistemi di protezione;
- Adozione di nuovi strumenti per la sicurezza nel *cloud*.

In aggiunta, Poste Italiane ha intrapreso una serie di ulteriori iniziative:
- ha elaborato un ***Security Planning*,** definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza (*Penetration Test*, *Code Review* Statica e Dinamica) derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di *Security By Design*;
- ha esteso il **perimetro di analisi del *Cyber Risk*** agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi e ad ulteriori perimetri di *compliance*/sicurezza;
- ha istituito il **Comitato di Sicurezza Informatica – DTO**, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital*, *Technology & Operations* con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento;
- per garantire una migliore gestione del tema, la responsabilità della sicurezza informatica di Gruppo è stata affidata a un ***Chief Information Security Officer*** (CISO).

Al fine di assicurare la continuità operativa aziendale nella gestione di situazioni di crisi derivanti da incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofi estese che possano colpire il Gruppo, Poste Italiane ha elaborato e implementato un Piano di Continuità Operativa di Gruppo. Tale piano si basa sull'identificazione appropriata dei sistemi considerati più critici, delle potenziali minacce a cui potrebbero essere esposti e delle contromisure da adottare. Il Piano ha lo scopo di descrivere i criteri, procedure, misure tecniche e organizzative, nonché gli strumenti adottati per la gestione delle emergenze (*Contingency Plan*) e per il ripristino delle condizioni operative antecedenti al verificarsi di un evento dannoso (*Disaster Recovery*), in conformità ai

Service Level Agreement (SLA) concordati con il cliente interno. Per garantirne l'efficacia nel tempo, il Piano di Continuità Operativa viene sottoposto a test e aggiornamenti con frequenza annuale, e comunque in risposta a significative innovazioni organizzative, tecnologiche e infrastrutturali oppure, più in generale, in tutte le situazioni in grado di generare nuovi rischi.

Nel corso del 2023 è proseguita l'implementazione del nuovo modello BCM (*Business Continuity Management*) che, dopo il consolidamento dei servizi finanziari, ha visto l'estensione al perimetro dei servizi di pagamento con la definizione del relativo Piano Settoriale di Continuità Operativa. Sono state testate le soluzioni organizzative e tecnologiche per la continuità e svolti eventi formativi sulla continuità operativa.

Il *framework* documentale del nuovo modello di Gruppo *Crisis*, *Business Continuity* e *Incident Management* (CM/BCM/IM) prevede, oltre al Piano di Continuità Operativa di Gruppo e i Piani Settoriali, il Piano per la Gestione delle Crisi, il Piano di *Disaster Recovery* e Continuità operativa ICT, i Piani di Comunicazione per la Crisi e per la Continuità Operativa, Piani di *Test*, procedure e istruzioni operative, che garantiscono un'efficace gestione della continuità operativa, delle crisi e degli incidenti di Gruppo.

-42%

Violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity* rispetto al 2022

Già a partire dal 2022, al fine di fronteggiare la crisi emersa a causa del conflitto in Ucraina, sono stati innalzati i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e rafforzate le attività di *cyber intelligence* per prevenire o tempestivamente intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo Poste Italiane. Per la stessa ragione, nel 2023, oltre a proseguire il monitoraggio dei fenomeni *cyber* legati al conflitto in Ucraina, il monitoraggio si è ampliato anche ai fenomeni *cyber* legati al conflitto in Palestina. Inoltre, sono state poste in atto misure specifiche per ridurre al minimo la superficie di attacco e di un suo impatto alla base clienti del Gruppo.

Il Piano di Continuità Operativa e il Piano per la Gestione delle Crisi, parte integrante di un *framework* che prevede inoltre un *Piano di Disaster Recovery*, un Piano di Comunicazione, un Piano dei *Test*, procedure e istruzioni operative, garantiscono un'efficace gestione della continuità operativa e della crisi. In particolare, nel corso del 2023 Poste Italiane ha registrato una riduzione del 42% delle violazioni di sicurezza informatica o incidenti di *cybersecurity* rispetto al 2022.

Con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti, nel 2023 sono state implementate numerose iniziative a livello di Gruppo e di singola *business unit*. I servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione sono stati oggetto di uno specifico *assessment* di sicurezza con relativa definizione di piani di rientro, prevedendo anche un ampliamento delle misure di protezione *cyber* e un innalzamento del livello di monitoraggio.

Nell'ambito dei servizi Finanziari e di Pagamento è stato attuato in via prioritaria il modello di *Crisis, Business Continuity e Incident Management* (modello CM/BCM/IM).

A livello di Gruppo, in continuità con gli anni precedenti, sono state svolte esercitazioni tecniche rivolte al personale con l'obiettivo di rafforzare le capacità di *detection*, analisi e contrasto alle minacce o attacchi *cyber*, ed esercitazioni *Table Top Scenario* di gestione incidenti *cyber* e continuità operativa volte a testare i processi e le procedure aziendali, nonché la corretta interpretazione ed efficacia delle procedure in casi *real-life*. L'adozione di strumenti innovativi e la transizione al modello di monitoraggio "proattivo" hanno consentito al Gruppo di incrementare il livello di *cybersecurity* dell'organizzazione. Lo svolgimento delle esercitazioni del personale ha evidenziato un ulteriore miglioramento della capacità di analisi e *detection* dei presidi. Le simulazioni di *phishing* del 2023 hanno infatti evidenziato la capacità dei dipendenti nel riconoscere le e-mail sospette.

Masterminds

Il *podcast* di Poste Italiane sulla *cybersecurity*

Nel corso del 2023 Poste Italiane ha pubblicato all'interno della sua intranet aziendale una serie *podcast* dal titolo "Masterminds – Ascesa e declino delle menti informatiche più ricercate d'America", dedicato alle vicissitudini di alcuni dei criminali informatici più celebri in America.

Il *podcast* è stato sviluppato con l'obiettivo di sensibilizzare le persone del Gruppo verso le tematiche riguardanti il mondo digitale, molto spesso sottovalutate dalla maggior parte degli utenti. Il *podcast* è supportato da una sezione di *cybersecurity* cui i dipendenti possono iscriversi, per ricevere tutte le *news* e gli aggiornamenti inerenti alla sfera della sicurezza informatica.

Computer Emergency Response Team (CERT)

Le dimensioni e complessità dell'organizzazione di Poste Italiane comportano la necessità di delineare una specifica e mirata strategia di *cybersecurity*. Per questo motivo l'Azienda ha costituito nel 2013 il *Computer Emergency Response Team* (CERT), il quale è composto da esperti di sicurezza informatica che si occupano 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, della tutela dei dati aziendali, attraverso azioni di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche. Il CERT, i cui servizi sono certificati ISO/IEC 27001, ISO 9001 e ISO 37001, ha implementato processi per il monitoraggio e miglioramento continuo dei suoi servizi. Attraverso *audit* interni, di terza parte, *management review*, KPI *management*, *report* periodici al *management*, garantisce una gestione efficace e un miglioramento continuo dei propri servizi e delle azioni intraprese a fronte delle *lesson learned* definite.

Numerose sono le attività erogate dal CERT:

- *Critical System Exposure*: Certificato ISO 27001:2013, il servizio di *Critical System Exposure* ha come obiettivo principale l'individuazione tempestiva di vulnerabilità potenzialmente in grado di inficiare l'erogazione dei servizi di Poste Italiane. I *Critical System Exposure Analyst* tengono sotto monitoraggio costante le fonti di informazione endogene ed esogene, raccogliendo e analizzando i dati che ne provengono, per poi classificarli opportunatamente in base alla loro attendibilità. In questo modo è possibile allertare in tempi realmente brevi i propri interlocutori interni (*constituency*), fornendo i dettagli necessari e suggerimenti per la mitigazione delle vulnerabilità. Le vulnerabilità vengono analizzate attraverso un algoritmo che ne valuta la pericolosità, considerando la probabilità di sfruttamento e l'importanza dell'*asset* tecnologico su cui impatta. Il servizio di *Critical System Exposure* consente di garantire a Poste Italiane una pronta risposta ai rischi che potrebbero incombere sul patrimonio informatico e informativo aziendale, e di fornire conoscenze continuamente e costantemente aggiornate rispetto allo scenario mondiale di sicurezza informatica.
- *Brand Protection*: Certificato ISO 27001:2013, il servizio di *Brand Protection* si pone come obiettivo principale il costante monitoraggio dei *Social Network* e dei *Market Store* dove sono pubblicate Mobile app del Gruppo per verificare se venga fatto un uso fraudolento dei marchi di proprietà di Poste Italiane o se vengano diffuse informazioni riservate o false. Un servizio di *Brand Protection* è un servizio altamente specializzato ed essenziale per un'azienda come Poste Italiane perché controllare l'uso del proprio *brand* significa garantire che questo sia sempre legittimo, aumentando di conseguenza la fiducia e la fidelizzazione del cliente.
- *Cyber Threat Intelligence*: scopo principale delle attività di *Cyber Threat Intelligence* è il monitoraggio delle tendenze in corso nel panorama del cybercrime, dello spionaggio informatico e dell'attivismo *hacker*. In quest'ottica, il servizio di *Cyber Threat Intelligence* è finalizzato proprio alla raccolta e analisi di potenziali minacce esistenti che potrebbero concretizzarsi trasformandosi in attacchi sui sistemi di Poste Italiane, delineando quadri di complessità variabile. Al termine delle analisi, il *team* condivide con i gestori di sistema le eventuali contromisure individuate, in modo da essere sempre un passo avanti rispetto ai potenziali attaccanti, così da prevenire e contrastare i rischi di aggressione alle risorse informatiche di Poste Italiane.

- *Information Sharing*: il principale obiettivo del servizio *Information Sharing* è la costante condivisione di informazioni in merito ad attacchi e minacce informatiche che possono insistere sui sistemi informatici aziendali.
- Gli attacchi informatici richiedono che ci sia una pronta risposta e delle opportune azioni di prevenzione, che, grazie allo scambio di informazioni, possono abbreviare i tempi e mettere le aziende in condizione di "giocare d'anticipo": puntando proprio sul fatto che singolarmente le organizzazioni non possono avere un quadro veramente esaustivo dei potenziali rischi cui sono esposte e dei danni che ne potrebbero derivare, creando invece dei *network* di scambio qualificati è possibile fare fronte comune contro il *cyber crime*. Certificato ISO 27001:2013, il servizio *Information Sharing* mira a creare questo network con cui si condivide la visione dello scenario delle minacce in ambito informatico e si forniscono utili informazioni in merito alle azioni preventive o reattive da intraprendere.
- Gestione eventi e incidenti di sicurezza informatica: tale attività si sviluppa in due principali direzioni. Da un lato vi è il *security monitoring*, ovvero il monitoraggio H24 degli eventi di sicurezza l'analisi e prevenzione che consente di evitare e rilevare gli attacchi. Dall'altro la gestione stessa dell'incidente al fine di ripristinare la normale erogazione del servizio impattato.
- Verifiche e infrastrutturali e applicative: attività volta a rilevare e sanare eventuali vulnerabilità presenti sul perimetro esterno e su applicazioni specifiche al fine di ridurre al minimo la superficie di attacco.
- *Big Data Analytics*: attività volte a correlare e analizzare informazioni per identificare e monitorare fenomeni presunti anomali e/o atipici, ciò al fine di individuare possibili criticità nell'utilizzo dei dati e attribuirne una priorità di gestione. Tali analisi sono svolte a supporto delle attività del CERT e degli altri presidi di sicurezza.
- *Cybersecurity awareness*: attività volta a sensibilizzare dipendenti, i clienti e gli utenti esterni sulle tematiche di *cyber security* attraverso esercitazioni, campagne di simulazione *phishing*, *gaming*, *webinar*, *podcast*, video, *infotainment*. Le iniziative sono realizzate in maniera continuativa, sfruttando tutti i canali digitali a disposizione dell'Azienda, al fine di raggiungere una platea quanto più vasta possibile.
- *Crisis and Business Continuity Management*: attività che evolve il modello esistente di *Business Continuity Management* e definisce i nuovi modelli di *Crisis Management* e *Incident Management*. Il tutto naturalmente in ottica *multi-business* e *multi-compliance*, proprio per inserirsi in un contesto completamente integrato, che coinvolge l'intera Azienda, così da garantire efficacia e protezione in tutte le attività che così capillarmente operano nel nostro Paese.

Nel corso degli ultimi anni, il CERT si è evoluto verso un modello di nuova generazione orientato alla gestione dei *big data* e all'uso di moderni strumenti di *data analysis* e di *business intelligence*, all'utilizzo sempre più frequente di algoritmi e tecniche di *Artificial Intelligence*, *machine learning* e *data mining*. Tale modello consente la centralizzazione di tutte le informazioni attinenti al dominio della sicurezza di Poste Italiane. Inoltre, il CERT sviluppa iniziative di formazione e *awareness* volte a promuovere una cultura della *cybersecurity* tra il personale tecnico e non tecnico del Gruppo, i clienti e i cittadini.

Sicurezza informatica

L'impegno di Poste Italiane tra educazione e consapevolezza

Nonostante il crescente utilizzo del *web*, molti cittadini italiani ancora sottostimano i rischi associati al mondo digitale. Pertanto, Poste Italiane dedica particolare attenzione all'educazione e alla sensibilizzazione dei cittadini per promuovere un utilizzo consapevole e sicuro di internet. Considerando la rilevanza attuale e prioritaria di questo tema per l'Azienda, sono state implementate specifiche azioni, tra cui una campagna di sensibilizzazione sull'intranet aziendale. All'interno della intranet è disponibile un portale di sicurezza informatica, nel quale vengono regolarmente pubblicate novità e lezioni settimanali su come mantenere aggiornati i dati e garantire la propria sicurezza. Poste Italiane sta altresì estendendo il proprio raggio d'azione, cercando di sensibilizzare gli utenti comuni attraverso metodi di comunicazione in grado di coinvolgere tutti, al fine di aumentare la percezione del pericolo presente nel mondo digitale.

Poste Italiane si impegna costantemente nel garantire attenzione e sicurezza ai propri dipendenti e clienti.

Il *Business Control Center* (BCC) è l'area della Sede Centrale nella quale vengono monitorati i processi di *business* di Poste Italiane secondo un modello integrato di erogazione dei servizi e si presenta come il fulcro tecnologico aziendale. Tra i compiti cui tale funzione è preposta, vi sono:

- il controllo real-time, 24 ore su 24, dei servizi erogati dal Gruppo;
- la tutela della sicurezza dei clienti all'interno degli Uffici Postali e del personale in tutte le sedi di lavoro;
- il contrasto alle frodi e ai crimini informatici;
- la sperimentazione dei servizi offerti dall'Azienda.

Il BCC si compone di sette sale di controllo che sfruttano applicazioni e strumentazioni all'avanguardia che garantiscono il corretto funzionamento della rete logistico-postale ed assicurano l'erogazione dei servizi e la corretta comunicazione a favore dei clienti di Poste Italiane.

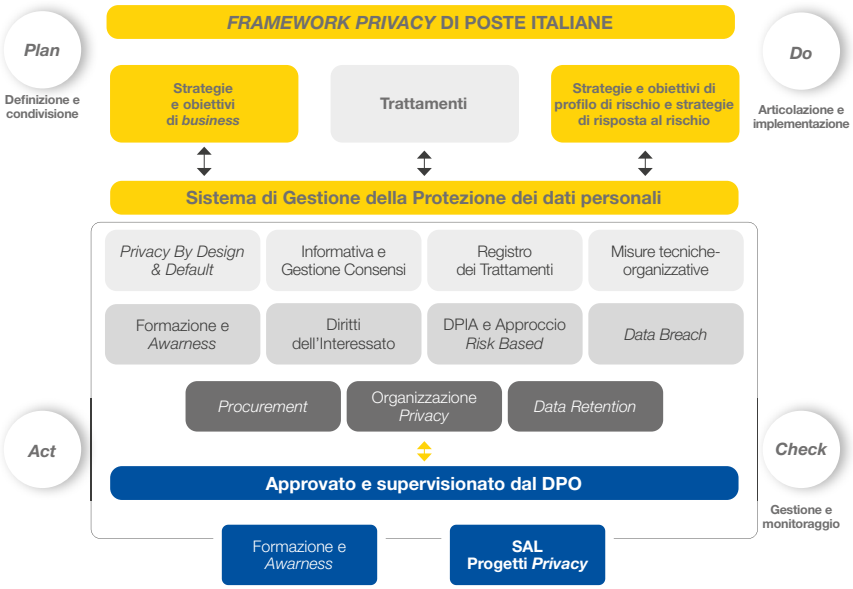
Poste Italiane mantiene un solido rapporto collaborativo con la Polizia Postale e delle Comunicazioni. Tale collaborazione prevede attività mirate alla prevenzione e al contrasto degli illeciti legati ai prodotti e i processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane. Inoltre, vengono svolte attività di vigilanza negli Uffici Postali durante i periodi di pagamento programmato. Si è anche istituita una *task-force* con il compito di analizzare le nuove metodologie di frode informatica, accompagnata dallo sviluppo di nuovi strumenti di *cybersecurity*. Questi provvedimenti si sono resi necessari in risposta ai cambiamenti intervenuti negli scenari e alle nuove tipologie di eventi malevoli. Ciò ha portato l'Azienda a riadeguare rapidamente le proprie operazioni nel corso degli anni, in particolar modo con riferimento ai sistemi di pagamento per l'*e-commerce* e ai servizi finanziari e assicurativi. In questi settori è stata necessaria un'intensificazione delle attività di controllo e un aggiornamento delle strutture fisiche e informatiche di *security*.

Protezione dei dati personali

Nel corso degli anni il Gruppo ha attribuito una grande importanza al tema della protezione dei dati personali, potenziando costantemente il proprio sistema normativo aziendale e per garantire la piena *compliance* alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del *General Data Protection Regulation* (GDPR). Poste Italiane gestisce il controllo del processo di riesame della direzione a livello di Gruppo, come disposto all'art. 32. Il sistema normativo, composto da procedure, linee guida e politiche, viene applicato nei rapporti con tutti i *partner* e fornitori per assicurare una corretta gestione dei rischi legati al tema della *privacy* in tutte le operazioni del Gruppo. Il mancato rispetto degli *standard* definiti dal sistema, che può condurre al verificarsi di violazioni, può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari ai dipendenti, secondo quanto previsto dal CCNL di Poste Italiane. Tali sanzioni sono gradualmente più severe in base alla gravità della violazione (ammonizione scritta, multa, sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, licenziamento senza preavviso ecc.). In tale contesto, Poste Italiane ha elaborato una *Policy* Aziendale in materia di Protezione Dati Personali e delle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali. Quest'ultimo è stato introdotto con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. La Linea Guida definisce il modello aziendale della *privacy* e attua i princìpi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, sottolineando l'obbligo dell'Azienda di assicurare un'adeguata protezione dei dati personali fin dalla progettazione dei prodotti/servizi e dei sistemi informatici, nonché di garantire il rispetto della normativa *privacy* nei processi predefiniti di raccolta e trattamento dei dati. Poste Italiane si impegna, inoltre, a garantire una corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati, attraverso l'esecuzione del processo periodico di riesame della direzione a livello di Gruppo.

Attraverso l'adozione di politiche e campagne informative mirate a sensibilizzare sulla tutela dei dati, il Gruppo promuove la salvaguardia dei dati personali di tutti gli *stakeholder*.

Il *Framework Privacy* di Poste Italiane nasce con l'obiettivo di garantire il rispetto di tali obblighi e aspirare al miglioramento continuo del sistema di gestione. Tale *framework* fornisce la ricognizione delle aree d'intervento in cui operano i relativi presidi organizzativi e tecnici sviluppati, al fine di offrire con continuità il monitoraggio dei progressi raggiunti.



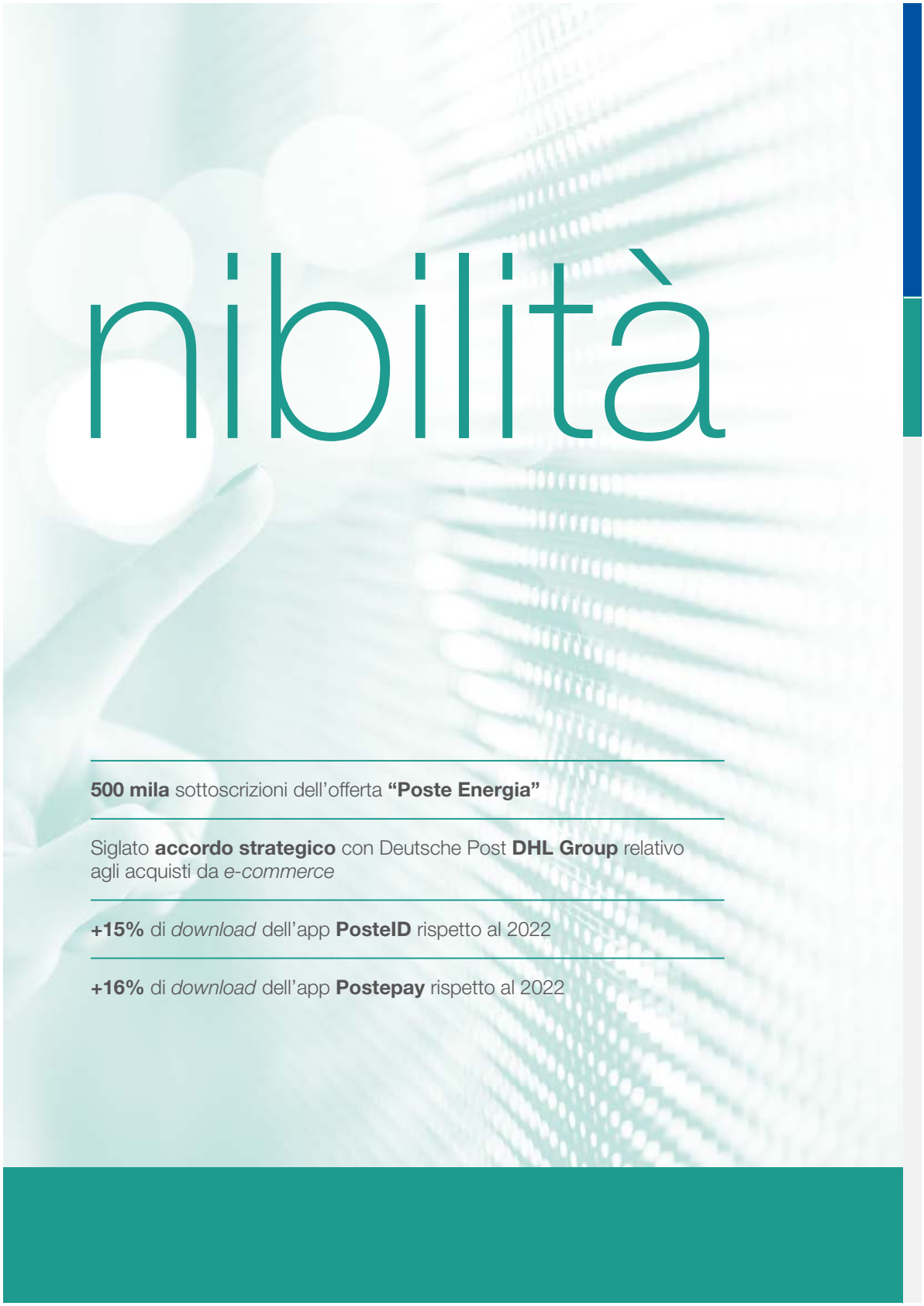
Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR,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

In coerenza con tale impostazione, la funzione *Privacy* garantisce un presidio nomofilattico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di protezione dei dati personali e coordina lo sviluppo del suddetto *framework*.

Il Centro Servizi *Privacy* opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia privacy per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi, come ad esempio le richieste di accesso, rettifica o integrazione ai dati personali e di variazione dei consensi espressi, monitorandone altresì l'andamento, al fine di identificare eventuali opportunità di perfezionamento dei processi aziendali.

Il Centro Servizi *Privacy*, in ragione del suo approccio verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, è certificato per il proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo *standard* ISO 27001:2013 e per la protezione dei dati personali secondo lo *standard* ISO 27701:2019, attraverso cui la funzione *Privacy* di Poste Italiane è in grado di dimostrare la conformità dei servizi certificati al GDPR e ad altri requisiti sulla *privacy* dei dati.

poste
è Innovazione
La trasformazione dei nostri servizi, prodotti e processi per un mondo più semplice, per tutti.


nibilità
500 mila sottoscrizioni dell'offerta **"Poste Energia"**
Siglato **accordo strategico** con Deutsche Post **DHL Group** relativo agli acquisti da *e-commerce*
+15% di *download* dell'app **PosteID** rispetto al 2022
+16% di *download* dell'app **Postepay** rispetto al 2022

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.15 Innovazione

INNOVAZIONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	• Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti	• +50% entro il 2024	2020	+103%	
	Incrementare le transazioni *contactless*	• Numero transazioni	• 1,2 mld entro il 2024	2022	1,3 mld	
	UP Full Digital	• N. UP pilota	• 1 UP Pilota entro il 2023	2022	Avviato l'8 Novembre l'UP Firenze	
	Sviluppo e diffusione di servizi digitali e *paperless* nella fornitura di energia	• % di contratti *paperless* • % di clienti acquisiti tramite canali digitali • % di bollette digitali e/o pagamenti digitali	• >95% entro il 2025 • 10% entro il 2025 • >40% entro il 2025	2021	• 98% • 9% • 57%/52%	
	Installare cassette postali SMART	• Numero di cassette postali SMART	• 10.500 entro il 2026	2022	707	
	Incrementare il numero di carte in materiale eco-sostenibile	• Numero di carte eco-sostenibili	• 20 milioni entro il 2026	2020	10,6 milioni	
	Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	• Numero divise del personale operativo PCL sostituite	• 40.000 (tutti gli addetti) entro il 2025	2021	6.400	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di *back office*	• % delle risorse di *back office* supportate da processi digitali automatizzati	• 75% entro il 2024	2020	65%	
	Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità	• % di nuovi *funnel* realizzati in multicanalità	• 75% entro il 2024	2020	70%	
	Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	• Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello	• Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello entro il 2024	2020	• Rilascio su APP Poste Italiane per i prodotti • Realizzazione corso di formazione con *Corporate University*, erogato ai colleghi del Territorio • Realizzazione FAQ per Assistenza Dinamica • Progettazione *porting* soluzione Prodotti Finanziari sul sito Poste.it	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
	Digitalizzazione Ricevuta Cliente – Fase 1	• Digitalizzazione ricevuta cliente	• Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2024	2020	Rilascio della dematerializzazione della ricevuta cliente alle operazioni relative ai prodotti Moneygram, Vaglia e Pago PA	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di *back office*, con progressiva introduzione di soluzioni avanzate di Intelligenza Artificiale	• % delle risorse di *back office* supportate da processi digitali automatizzati	• 85% entro il 2026	2023	*New*	
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	• % di transazioni digitali in ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti rispetto all'anno 2020	• +115% entro il 2024	2023	*New*	
	Incrementare le transazioni *contactless*	• Numero transazioni	• 1,7 mld entro il 2026	2023	*New*	
	Sviluppo di un *framework ethics driven* a supporto dell'Intelligenza Artificiale	• N. *survey* su *ethics perception* • *Policy* aziendale e strumenti di presidio	• 2 entro il 2025 • Realizzazione della *Policy* e individuazione di strumenti per presidiare l'approccio *ethics driven* nei processi AI entro il 2026	2023	*New*	
	Aperture di conti correnti *online*	• % numero di conti correnti aperti *online* su totale aperture	• 8% entro il 2024	2023	*New*	
	Supportare il processo di digitalizzazione interna attraverso la formazione per l'adozione di nuove soluzioni digitali	• N. iniziative formative a supporto della Vendita • N. iniziative formativa a supporto del post Vendita	• 1 iniziativa formativa entro il 2024 • 1 iniziativa formativa entro il 2024	2023	*New*	
	Sperimentare soluzioni di *digital learning* per migliorare la *learning experience* e l'ingaggio dei partecipanti	• N. sperimentazioni realtà immersiva • N. sperimentazioni *microlearning*	• 1 sperimentazione realtà immersiva nel Percorso di induction di neo assunti in azienda entro il 2024 • 1 sperimentazione *microlearning* testuali nei *follow-up* di percorsi formativi entro il 2024	2023	*New*	
	Generare una cultura diffusa dell'innovazione attraverso la comprensione e la diffusione di un *mindset* comune, l'acquisizione di nuove competenze legate all'adozione di tecnologie di AI	• N. percorsi rilasciati	• Rilascio due percorsi entro il 2024: 1. Percorso AI verticals 2. Percorso AI Literacy	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

Nel contesto in cui opera, Poste Italiane è chiamata ad affrontare sfide che impongono cambiamenti strategici profondi. L'attenzione del Gruppo è rivolta a due importanti processi in atto, strettamente correlati tra loro: da un lato lo sviluppo tecnologico a supporto di nuovi prodotti e servizi, dall'altro una diversificazione dell'offerta, abilitata da una nuova infrastruttura a rete e articolata in servizi finanziari, assicurativi, pagamenti digitali e rafforzamento della rete logistica. Poste Italiane si è rapidamente evoluta per diventare una piattaforma "ecosistemica" in grado di sostenere, da un lato, le esigenze giornaliere di tutti i clienti e, dall'altro, garantire un servizio ad alta personalizzazione per quei clienti più sofisticati. La trasformazione digitale intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, consentono all'Azienda di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della clientela.

+20,4%

Operazioni effettuate su canali digitali (*web* e *App*) rispetto al 2022

Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due *driver* centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni tecnologiche innovative, anche attraverso l'integrazione dei propri prodotti e servizi con quelli di terze parti. Tramite questi *driver* l'Azienda non solo garantisce l'accessibilità e l'efficienza della propria offerta a tutti i cittadini, ma favorisce anche la connessione con la Pubblica Amministrazione e il tessuto imprenditoriale italiano, ponendosi come punto di riferimento nel percorso verso l'innovazione e la digitalizzazione del Paese.

Poste Italiane contribuisce alla creazione di valore per la società, tramite una continua evoluzione tecnologica, capace di incidere sulla riduzione degli impatti ambientali e di favorire l'inclusione sociale, attraverso prodotti e servizi accessibili a tutti i clienti.

Il costante impegno nella ricerca di soluzioni digitali innovative e la capacità di integrare nuovi modelli di business ha permesso al Gruppo di conseguire importanti risultati per lo sviluppo del proprio business e per la creazione, attraverso la rivisitazione dei propri prodotti e servizi, di valore condiviso per la società e per il Paese. Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma, che ha subìto una decisa accelerazione nel corso del 2021 in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria, ha reso disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

In particolare, nel corso del 2023 il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale attraverso l'ampliamento delle funzionalità disponibili, l'estensione della gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso le *digital properties* (Siti *web* e APP del Gruppo) ottimizzazione dell'infrastruttura PosteBusiness e investimenti trasversali sull'infrastruttura tecnologica *cloud-driven*, sulla *data driven company* e sull'assistenza evoluta supportata da AI.

Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma "ecosistemica" e multicanale che grazie a canali fisici e digitali all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente su tutti i punti di contatto, attraverso la rete fisica proprietaria, l'infrastruttura digitale e i punti di contatto remoti e la rete fisica di terzi.

Durante il 2023, Poste Italiane ha conseguito importanti risultati in ottica di sviluppo e creazione di valore per il Paese e per la collettività, e grazie all'impegno costante nella ricerca di soluzioni digitali all'avanguardia e all'integrazione di nuovi modelli di *business* è stata in grado di rivisitare la propria gamma di prodotti e servizi e sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

Pagamenti e conti correnti

In ambito pagamenti sono state attuate delle misure per l'efficientamento dei processi esistenti volte al miglioramento della *customer experience*, incrementando l'utilizzo dei prodotti/servizi di PostePay sempre più focalizzati sull'omnicanalità. Tali azioni hanno riguardato anche le comunicazioni, in modo da rendere le informazioni facilmente fruibili da parte del cliente. In particolare, in ambito *issuing* l'Azienda ha confermato il suo impegno nell'implementazione di attività di comunicazione allo scopo di rendere più chiaro e trasparente lo stato della propria carta e la relativa operatività. Inoltre, i contenuti del sito web e la documentazione relativa ai servizi e ai prodotti disponibili per la funzione di Assistenza Clienti vengono aggiornati periodicamente sfruttando i *feedback* raccolti attraverso l'ascolto del cliente. In coerenza con quanto indicato dal Regolamento Operativo di Funzionamento (ROF) di PostePay e in ottemperanza al processo di *Product Oversight Governance* (POG), viene effettuato un monitoraggio periodico per i prodotti emessi, con particolare riguardo a:

- flussi informativi tra distributore e produttore relativi alla coerenza tra il *target market* individuato per il prodotto e come questo è stato collocato nei confronti dei clienti;
- valutazione dei risultati e delle criticità emerse in fase di commercializzazione.

Nello specifico, allo scopo di affrontare gli effettivi impatti negativi, è stato aperto un tavolo interfunzionale interno a PostePay, per individuare e mappare i punti critici e intervenire in modo puntuale sugli stessi.

Il Gruppo ha continuato nell'obiettivo di implementare i servizi di pagamento digitale disponibili, attraverso un ecosistema di servizi di incasso disponibili per la clientela *consumer*, *business* o PA, fruibili sia con rete fisica che attraverso canali *web* o *app*. Considerando ancora i pagamenti digitali, il Gruppo in ambito *acquiring* continua l'ampliamento della diffusione del "Soft POS" sulle nostre reti proprietarie e su alcuni grandi *merchant*.

Nel 2023 è stato lanciato su rete degli affiliati Punto LIS il servizio di "Paga e Preleva" che consente il prelievo di piccole somme di denaro contante contestualmente ad un'operazione di acquisto eseguita con carta.

Un ulteriore servizio offerto nell'ambito dei pagamenti e conti correnti è costituito dalla piattaforma di *Open Banking*, attraverso la quale i clienti hanno la possibilità di gestire conti e carte, anche se detenuti presso altre banche o prestatori di servizi di pagamento, direttamente su app BancoPosta e Postepay. L'apertura di un conto corrente BancoPosta può essere effettuata direttamente da dispositivo mobile grazie alle istruzioni fornite dall'app, ed è possibile scegliere la tipologia desiderata tra diverse opzioni: "Start Giovani", "Start" e "Medium". Relativamente al servizio "Premium", indirizzato a clienti con alta patrimonializzazione ed esigenze sofisticate, viene garantita una consulenza a distanza al termine della quale i clienti potranno firmare la documentazione necessaria con firma elettronica avanzata nell'area dedicata sul sito di Poste

Italiane. In particolare, i consulenti "Premium" vengono selezionati in maniera scrupolosa, successivamente ad un percorso formativo continuo e altamente specializzato. Inoltre, BancoPosta prevede anche un conto Base per i pensionati, rivolta, quindi, ai titolari di trattamenti pensionistici fino all'importo lordo annuo di 18.000 euro, con un canone annuale gratuito, alcune tipologie di servizi e un numero fisso di operazioni. Tali iniziative permettono di rendere le infrastrutture di Poste Italiane aperte e offrono ai clienti servizi sempre più connessi e completi.

Inoltre, nell'ambito del processo di ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness, è stato integrato il servizio "Il mio *business*" per gli utenti del conto corrente destinato ai clienti *Small Business* "BancoPosta Business Link", il quale consente di avere una visione semplice e intuitiva della propria situazione finanziaria, monitorando entrate, uscite, flussi di cassa anche previsionali e il raggiungimento di obiettivi personalizzati di entrate e/o uscite. Inoltre, nel corso del 2023 è stata avviata l'Offerta "Fuori Sede", rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e *Business*, che prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l'utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

Nel corso del 2023 sono state ampliate le funzionalità di pagamento digitali in ecosistema *business* dei clienti con carta Postepay Evolution Business e Postepay Debit Business, integrando il pagamento di bollettini (sia da *web* che da app), le ricariche Postepay (sia da *web* che da app) e i modelli F24 (da *web*). Inoltre, è stata rinnovata la promo che prevede la restituzione del canone del primo anno della carta Postepay Evolution Business in caso di richiesta contestuale della Carta e del servizio *acquiring* "Tandem Mobile POS" o "Tandem POS Fisico", rimanendo attiva per tutta la durata del 2023.

Nel 2023 è proseguita la collaborazione tra Poste Italiane e numerosi istituti (C*ompass Banca, Deutsche Bank Findomestic Banca e* Santander Consumer Bank) per l'erogazione e collocazione del Prestito BancoPosta, in tutte le distinte opzioni, incluso quelle per la ristrutturazione casa e auto.

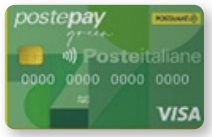
In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha promosso l'utilizzo degli ATM, dei canali digitali e delle app per l'esecuzione delle operazioni, in alternativa allo sportello per il ritiro del contante. Consapevole dell'attuale contesto, volto al progresso digitale, l'Azienda si impegna infatti a garantire ai suoi clienti un'offerta che favorisca l'uso della moneta elettronica e, contestualmente, disincentivi l'utilizzo del contante. Gli ATM Postamat sono disponibili sette giorni su sette e in funzione 24 ore su 24, e la maggior parte è dotata di *monitor* digitale ad elevata luminosità e dispensatore di banconote protetto da moderni impianti di videosorveglianza e da dispositivi di sicurezza innovativi, come, ad esempio, una soluzione *anti-skimming*, finalizzata a prevenire la clonazione di carte di credito, e un sistema di macchiatura delle banconote in caso di tentativi di furto. Inoltre, gli ATM Postamat consentono di effettuare anche delle operazioni solitamente di competenza dello sportello (es. pagamento bollettini delle principali utenze).

La ricerca e l'impegno del Gruppo, oltre a supportare iniziative governative, hanno inoltre permesso lo sviluppo di una serie di prodotti e servizi, fra i quali:

- **Postepay Digital**, la prima carta prepagata Postepay 100% digitale e gratuita adatta a pagamenti *online*, pagamenti di mezzi pubblici, pagamenti tramite QR *code* o Google Pay per i possessori di uno *smartphone* Android abilitato. La Carta Postepay Digital, è stata nominata "Prodotto dell'anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari", grazie alla sua innovazione e soddisfazione dei clienti. Viene gestita dall'app Postepay e permette di richiedere l'associazione di un codice IBAN associato per ricevere o effettuare bonifici, accreditare lo stipendio e domiciliare le utenze. A partire dal 2022 è stata introdotta la possibilità per i clienti di richiedere la Postepay Digital anche attraverso il canale *web*. Gli utenti che decidono di ricevere la versione con la carta IBAN della carta, hanno l'opportunità di richiedere la spedizione della carta fisica presso la propria abitazione, in modo da poter prelevare contante da qualsiasi ATM e pagare negli esercizi convenzionati con il circuito Mastercard;
- **La Carta di debito Postepay** è la carta di pagamento associata al conto corrente BancoPosta per effettuare gli acquisti di tutti i giorni e prelievi, e anche per gli acquisti *online*. La carta è amica dell'ambiente, prodotta con materiali realizzati grazie al recupero di

detriti di plastica marina provenienti dagli oceani, con materiale di origine biologica (PLA) o con PVC riciclato (rPVC). La Carta di debito Postepay partecipa al programma ScontiPoste che consente di ricevere sconti in *cashback* direttamente sul conto corrente;

- La carta **Postepay Evolution** è una carta ricaricabile e munita di codice IBAN che garantisce la fruizione delle operazioni bancarie principali senza necessità di un conto corrente. La carta, accettata dai punti vendita fisici e *online* che operano sul circuito Mastercard, consente il trasferimento di denaro tramite bonifici/postagiro, la domiciliazione delle utenze e l'accredito dello stipendio o della pensione. Aggiungendo la carta nei *wallet* di Apple Pay e Google Pay è possibile utilizzarla in modalità *cardless* tramite lo *smartphone* o *smartwatch*, in modalità *contactless*, semplicemente avvicinandola al POS. La Postepay Evolution offre anche la possibilità di inviare denaro su *wallet* e *account*, 24 ore su 24, tramite app Postepay e sito *web* verso oltre 200 Paesi grazie alla *partnership* con Western Union. Per il target liberi professionisti dotati di Partita Iva e alle ditte individuali è disponibile la versione "*business*" (Postepay Evolution Business). In continuità con l'anno precedente, è stata confermata la possibilità di estendere le funzionalità digitali della Postepay Evolution anche sul canale digitale della Postepay Evolution Business (app PosteBusiness, business.poste.it), ed proseguita la conversione del parco carte verso materiali a basso impatto ambientale. A partire dal 2023 è possibile, inoltre, tramite l'app Postepay, richiedere "Postepay Connect", che include una carta Postepay Evolution e una SIM PosteMobile con tariffa telefonica dedicata e consente l'accesso a servizi esclusivi;
- **Postepay Impresa,** semplifica la gestione da parte dell'azienda dei pagamenti di prestazioni occasionali, stipendi, contributi e compensi vari per i propri collaboratori;



- **Postepay Green**, una **carta prepagata ecosostenibile**, realizzata con materiali biologici a basso impatto ambientale (composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica), riservata ai giovani tra i 10 e 17 anni. La prepagata consente ai ragazzi di effettuare pagamenti rapidi e sicuri, e ai genitori di effettuare velocemente ricariche attraverso il sistema "paghetta" e di controllare le transazioni *(parental control)*. I servizi descritti possono essere utilizzati sia via canale *web* che da app;

- La carta **IoStudio Postepay** è la Carta dello Studente realizzata dal Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca, distribuita agli studenti delle scuole superiori. La carta dichiara lo *status* di studente in Italia e all'estero e oltre a garantire agevolazioni e vantaggi negli esercizi convenzionati con il MIUR, permette l'adesione a ScontiPoste. La Carta ha le stesse funzionalità della carta Postepay e presenta elevati *standard* di sicurezza, impedendo pagamenti verso esercenti di categorie merceologiche vietate ai minori come gioco d'azzardo, servizi per adulti e vendita di liquori. Da settembre 2023, è stata, inoltre, resa disponibile in collaborazione con il MIM (ministero dell'istruzione e del merito) la Carta Postepay Borsa di Studio, che permette l'accredito dei fondi stanziati dal Ministero per le borse di studio rivolte agli studenti assegnatari delle scuole secondarie di secondo grado;
- La carta **dedicata a Te,** promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste è la carta di pagamento prepagata sulla quale è precaricato un contributo «*una tantum*» di 382,50 euro, per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità, a cui si è aggiunto successivamente un ulteriore bonus pari a 77 euro, per l'acquisto di carburante o dell'abbonamento ai mezzi di trasporto pubblico locale;

LIS Holding

LIS Pay

- Il **servizio di prelievo tramite app**, erogato da LISPAY per tutte le carte del Gruppo Poste Italiane, introduce la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'*acquiring* Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.

MLK Deliveries abilitata al trasporto a temperatura controllata

Poste Italiane sostiene le PMI dell'enogastronomia italiana

MLKFresh

postegofresh

Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la *partnership* tra MLK Deliveries S.p.A e la società Mazzocco S.r.l, al fine di abilitare l'operatore logistico al trasporto a temperatura controllata, ovvero ad una modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna. Tale *partnership* è volta alla costruzione di un'offerta unica dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. L'offerta prevede infatti la combinazione di *asset* logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. La soluzione sviluppata grazie alla collaborazione tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco S.r.l.

Nel corso del 2023, è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane. In particolare, al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.

Inoltre, nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la *joint venture* "MLK Fresh" ed è stato lanciato il nuovo prodotto PosteGoFresh.

Sourcesense acquisisce "Eco Mind"

Rafforzare il processo di digitalizzazione

Uno degli obiettivi della strategia di Gruppo è impegnarsi nel rafforzare le proprie capacità di sviluppo interno di applicativi basati su tecnologia *cloud* e *open source*, incrementando significativamente il livello di internalizzazione delle attività ed evolvendo verso un modello di "fabbrica di prodotto".

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico, basato su *cloud* ibrido, API aperte e tecnologie esponenziali (quelle tecnologie che accelerano e plasmano rapidamente le principali *industry* e tutti gli aspetti della vita quotidiana quali Intelligenza Artificiale e *Data Science,* l'*Internet of Things*, la *Virtual & Augmented Reality*) applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo.

In tale senso, Sourcesense, forte del proprio *expertise* nelle tecnologie *Enterprise Open Source* e nello sviluppo di soluzioni *cloud native* di nuova generazione, è entrata a far parte del Gruppo Poste Italiane a supporto dell'innovazione del *business* nel canale della Pubblica Amministrazione, ed in particolare della Sanità. Sourcesense ha perfezionato, nel secondo semestre 2023, l'acquisizione di Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l. ("Eco Mind") e della sua controllata Headapp S.r.l., società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, *mobile* e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale.

Inoltre, nel corso del 2023, le progettualità legate all'innovazione si è focalizzata su Dati e *Artificial Intelligence*, *Virtual Reality*, Quantum Computing, *Blockchain* e IoT supportando attraverso *use-case* di sperimentazione l'innovazione sulle seguenti aree: *Data driven company*; iper personalizzazione e inclusività della *customer experience* e del modello di servizio; nuovi modelli di *business* di piattaforma e servizi digitali; evoluzione e innovazione; *operations*; logistica; *Green transformation* e Innovazione nella formazione.

Nell'ambito trasporti, è stato lanciato il servizio di *acquiring* fisico secondo il modello di Payment Facilitator con FNMPay su merchant Trenord che proseguirà all'ampliamento del servizio virtuale.

Tra le soluzioni di pagamento, che sono state introdotte negli anni precedenti e mantenute nel 2023 si annoverano:

- **Apple Pay**, consente pagamenti *contactless* con le carte di debito o prepagate Postepay dai dispositivi iOS abilitati;

- **Google Pay (Gpay),** permette di pagare *contactless* e *online* direttamente dal tuo *smartphone* Android abilitato grazie al servizio Google Pay;
- **Codice Postepay,** tramite l'app Postepay e l'app BancoPosta si può pagare, presso gli Uffici Postali o nei negozi convenzionati, semplicemente inquadrando il codice QR con l'app Postepay, l'app BancoPosta o dalla fotocamera dello smartphone ed autorizzando il pagamento tramite PosteID;
- **Prelievo *cardless***, i titolari di carte Postepay hanno la possibilità di prelevare presso gli ATM Postamat senza necessità di inserire la carta, grazie alla modalità *cardless* che prevede lo *scan* del QR *code* mostrato sullo schermo dell'ATM. A partire dal mese di settembre 2023 è stato introdotto nelle app BancoPosta e Postepay il nuovo servizio di prelievo *cardless* che consentirà ai titolari Carta Postepay debito di prelevare contanti senza utilizzare la propria carta fisica recandosi presso uno dei tabaccai convenzionati della rete PUNTOLIS;
- **Postepay Open**, permette di ricaricare la propria carta prepagata Postepay con conti di istituti bancari terzi (*Payment Initiation Service* -PIS) e di poter visualizzare il saldo e la lista movimenti del conto corrente selezionato direttamente in app Postepay (*Account Information Service* – AIS).

Poste Italiane fra le 10 imprese a più alto tasso trasformativo

Poste Italiane si configura quale realtà in continua evoluzione, che mostra un riguardo particolare all'innovazione, rappresentando un'eccellenza italiana in tale settore. A testimonianza dell'impegno del Gruppo in tal senso, l'Università di Pavia, in occasione della presentazione di un'indagine multidimensionale svolta dal neonato ITIR (*Institute for Transformative Innovation Research*), ha inserito Poste Italiane tra le 10 imprese italiane a più alto tasso di innovazione trasformativa, un concetto che esprime la capacità delle aziende di rinnovare i modelli di *business*, avviare una trasformazione digitale e perseguire una transizione ecologica e sociale.

Secondo il *report*, le imprese ai vertici di questa classifica, fra le quali figura anche Poste Italiane insieme a importanti realtà operanti nei settori finanziari, assicurativi, alimentari, ma anche bancari, della comunicazione, dell'edilizia, dell'energia sostenibile e della moda, hanno dimostrato maggiore agilità nell'affrontare le nuove sfide globali, come la digitalizzazione e la sostenibilità.

Incassi

Relativamente al comparto incassi, il ruolo di Poste Italiane è stabile nel sistema PagoPA, anche grazie all'estensione dell'offerta dei servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale nei canali digitali (*web* e *app*).

Nel corso del 2023 è proseguito inoltre lo sviluppo e la diffusione di soluzioni di pagamento verso la Pubblica Amministrazione che consentono una maggiore digitalizzazione del processo ed una riduzione delle ricevute di pagamento cartacee. Nell'esperienza di pagamento presso i canali fisici, l'offerta prevede la possibilità di pagamenti dematerializzati (*paperless*) e in tale direzione si stanno realizzando anche le progettualità mirate all'avvisatura digitalizzata delle fatture. Il progetto pilota è stato già avviato all'interno del Gruppo Poste Italiane.

Già a partire dal 2020, anche PostePay S.p.A., oltre a BancoPosta, risulta accreditata come prestatore di servizi di pagamento sul sistema PagoPA, consentendo ai clienti di effettuare tali operazioni su tutti i canali digitali, negli Uffici Postali e tramite i Portali degli Enti creditori, anche per avvisi di pagamento a valere su conti correnti bancari. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, in ottemperanza al Decreto Ministeriale del MEF del 30 aprile 2021 Poste Italiane ha mantenuto attiva la soluzione "Piattaforma Incassi per le Amministrazioni dello Stato", che permette la gestione dei pagamenti legati alle pratiche delle Pubbliche Amministrazioni Statali.

Dal 2021 i clienti di Poste Italiane hanno la possibilità di usufruire del servizio Bonifico SEPA istantaneo (o SCT Instant) sui canali digitali attraverso il quale possono disporre pagamenti

che vengono accreditati al beneficiario in meno di 10 secondi, sono proseguite anche nel 2023 le attività volte ad ampliare l'offerta e abilitare nuovi casi d'uso in chiave digitale e istantanea.

Con riferimento all'ambito assicurativo, anche nel corso del 2023, il Gruppo ha erogato il servizio nel mercato RC Auto, con il prodotto "Poste Guidare Sicuri", che ha visto l'adozione da parte dell'Azienda di un approccio di abilitazione alla vendita graduale della rete distributiva. Il servizio prevede un'ampia copertura e comprende una serie di estensioni di garanzia gratuite. La realizzazione della polizza auto ha l'obiettivo di mettere al centro la sicurezza della famiglia, e con la formula "Guida Libera" consente la massima flessibilità nell'uso del veicolo assicurato da parte dei membri del nucleo familiare. Per procedere con la sottoscrizione della polizza, il cliente può recarsi in uno dei circa 5.000 Uffici Postali abilitati, previa prenotazione di un appuntamento tramite app BancoPosta o *online*.

Sempre in ambito assicurativo, Poste Italiane ha proseguito con la commercializzazione di un'offerta integrata dei rami Vita e Danni con cui i sottoscrittori di polizze specifiche Vita ricevono, congiuntamente, un'offerta relativa ad una polizza Danni.

Un'ulteriore soluzione innovativa attiva nell'ambito del risparmio digitale è rappresentata dal Salvadanaio Digitale di Poste Italiane, un servizio digitale gratuito che permette al cliente di accantonare delle specifiche somme e raggiungere micro-obiettivi di spesa e/o risparmio, tramite la gestione del libretto Smart, del Conto BancoPosta e/o della prepagata Postepay Evolution. Il servizio prevede la possibilità di creare fino a 5 obiettivi di risparmio allo stesso tempo per un importo complessivo massimo di 5.000 euro. Il cliente sceglie la somma da accumulare, la data di raggiungimento (da 1 a 24 mesi) e la categoria di riferimento (come ad esempio viaggi, tempo libero) con l'eventuale opzione di personalizzazione. Tramite la funzionalità di condivisione è possibile, inoltre, chiedere a parenti e amici un contributo per il raggiungimento dell'obiettivo.

Poste Italiane sostiene la maratona digitale Digithon

DIGITHON 2023

Una *full immersion* di quattro giorni nel mondo del digitale e un'occasione di confronto e connessione tra idee innovative e imprese. Gli *inventors* si sono misurati con le più brillanti realtà del panorama digitale italiano, hanno potenziato il loro *network* di contatti, moltiplicato sinergie e occasioni di collaborazione con le aziende, dialogando in maniera diretta con i principali investitori, fra i quali Poste Italiane. Non sono mancate oltre alla *competition*, *core event* della manifestazione, i grandi eventi in piazza aperti al pubblico: appuntamenti per approfondire con i protagonisti del mondo delle istituzioni, della cultura e delle imprese italiane e internazionali, i temi legati al mondo del digitale e il loro impatto sulla società e sull'economia.

Telefonia ed Energia

In linea con la strategia sui servizi di comunicazione degli anni precedenti, che ha l'obiettivo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate per la connettività internet, Poste Italiane, tramite PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, Open Fiber e TIM. Open Fiber è un *provider* di servizi di accesso diretto ad internet e connettività ai clienti tramite l'utilizzo di tecnologie di accesso in fibra (FTTH) e in fibra misto rame (FTTC e FTTE). Il secondo accordo, invece, si riferisce ai servizi di accesso ad internet e di connettività, ma solo con tecnologie FTTH. La collaborazione con Open Fiber garantirà un'ampia copertura su città e piccoli comuni, mentre l'intesa con TIM prevede entro il 2025 lo sviluppo della rete FTTH in oltre 1.600 comuni del territorio nazionale. La doppia iniziativa amplia il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con nuovi servizi *ultrabroadband* in fibra ottica, e punta a ridurre il *digital divide* in Italia.

Durante il 2023, Poste Italiane si è affermata come operatore di rilievo anche nel settore delle telecomunicazioni non solo grazie alle collaborazioni con Open Fiber e TIM, ma anche per aver confermato e/o implementato iniziative pe la telefonia casa e telefonia mobile:

- **Postepay Connect Back**, un servizio che offre una funzione esclusiva di *cashback*. I sottoscrittori dell'offerta ricevono mensilmente uno sconto in *cashback* che viene accreditato direttamente su Postepay Evolution, pari ai Giga del piano tariffario che non vengono utilizzati. Il *cashback* può essere utilizzato senza vincoli temporali e per qualsiasi tipologia di spesa;
- **PosteMobile Casa WEB** offre connessione internet *wireless* 4G per la casa. Il servizio può essere acquistato *online* in quanto l'installazione non necessita della presenza di un tecnico, ed offre traffico ad elevate prestazioni (velocità fino a 300 Mbps) senza limiti, con un *modem Wi-Fi* incluso in comodato d'uso gratuito;
- **PosteCasa Ultraveloce**, l'offerta *data only* con la quale Poste Italiane è entrata nel mercato della banda larga che consente di navigare da casa alla velocità della fibra (1 Gbps) senza limiti. Il servizio, sottoscrivibile *online* con un processo *full-digital*, include una seconda connessione senza limiti su rete 4G per offrire al cliente un'esperienza di *fast provisioning* e *full connectivity*. Oltre alla fornitura di un *modem Wi-Fi* e di una chiavetta USB in comodato d'uso gratuito, per i sottoscrittori dell'offerta è possibile anche attivare la componente "voce" per chiamare da casa senza limiti tutti i numeri fissi e mobili nazionali. Il prodotto **PosteCasa Ultraveloce Start**, sottoscrivibile in ufficio postale e che prevede la sola connessione dati in fibra, lasciando flessibilità al cliente di scegliere una seconda connessione su rete mobile con chiavetta USB 4G. I clienti PostePay in possesso di SPID possono accedere a un processo semplificato per richiedere *online* l'offerta di connettività in fibra ottica;
- **Offerta Tariffaria Mobile** offre promozioni *mass market*, attivabili da canale fisico o *online*, che prevedono un quantitativo elevato di giga e sono riservate a tutta la clientela;
- **Servizi di Telefonia Mobile in app Postepay**, con cui i titolari di SIM PosteMobile, dopo essersi registrati sul sito *poste.it*, possono monitorare i dettagli del traffico ed effettuare ricariche direttamente dall'app. Inoltre, i clienti hanno la possibilità di controllare il proprio piano tariffario telefonico, i *bonus* e le promozioni attive, nonché le opzioni disponibili.

+16%

di *download* dall'app Postepay rispetto al **2022**

Attraverso l'ampliamento dell'offerta digitale di PostePay, il Gruppo Poste Italiane si pone quale attore istituzionale di riferimento per la digitalizzazione e lo sviluppo del Paese, soprattutto nelle zone definite "aree a fallimento di mercato". Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, il *trend* relativo al *download* delle app Digitali è positivo, accompagnato da una crescita costante delle operazioni effettuate dai canali digitali consumer (*web* e App).

+15%

di *download* dall'app PostelD rispetto al **2022**

Il 2023 è stato un anno importante per l'offerta "Poste Energia" che ha raggiunto le oltre 500 mila sottoscrizioni luce e gas.

500 mila

Sottoscrizioni di luce e gas dal lancio dell'offerta

Poste Energia è un'offerta luce e gas, un'offerta a consumo, attivabile per una o per entrambe le forniture attivabile esclusivamente in tutti gli uffici postali, sul canale *web* e sulle app Postepay e BancoPosta, basata su tre pilastri quali prevedibilità (grazie alla bolletta a Rata Fissa ed alla possibilità di definire le date di pagamento di tutte le bollette), trasparenza (non ci sono depositi cauzionali o penali di uscita) e vicinanza alle persone e all'ambiente, grazie ai circa 12 mila Uffici Postali sul territorio e alla messa in rete di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili italiane (certificata tramite Garanzie d'Origine del GSE). Le emissioni di CO_2, connesse ai consumi del gas venduto, sono compensate mediante l'acquisto di crediti di carbonio che finanziano progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra. Poste Italiane si impegna, infatti, a contrastare le emissioni di CO_2 supportando – con il *partner* Lifegate – progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra e al miglioramento della vita delle persone in diverse aree del pianeta.

L'offerta Energia è stata lanciata nel corso del primo trimestre del 2023 sul mercato *mass market*, ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguite anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "*always on*" sui canali digitali e in ufficio postale. Nel mese di settembre in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali *offline* quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in ufficio postale.

Nel corso del 2023, sono state lanciate alcune promozioni a sostegno della nuova offerta:

- EnergiaXNoi, da luglio 2023 a gennaio 2024;
- Porta una casa, da ottobre e dicembre 2023 dedicata rispettivamente a tutti i dipendenti del Gruppo Poste Italiane e ai clienti di Poste Energia con sconti dedicati sul primo anno di fornitura;
- Yellowfriday, dal 20 al 30 novembre 2023, che ha potenziato la promozione "EnergiaxNoi" con la possibilità di avere uno sconto aggiuntivo sul primo anno di fornitura.

Ampliamento delle competenze dell'Assistente Digitale Poste

Con l'entrata nel mercato dell'energia, crescono ulteriormente le competenze dell'Assistente Digitale Poste, il bot basato su intelligenza artificiale che gestisce e indirizza verso il servizio clienti le richieste della clientela e supporta gli operatori e le operatrici, su quasi tutti gli ambiti di business.

L'Assistente Digitale Poste, oltre a fornire le informazioni generali sull'offerta luce e gas, è in grado di verificare lo stato di attivazione del servizio, controllare i pagamenti delle bollette e registrare l'autolettura del gas. Per le richieste più complesse o in caso di difficoltà a comprendere le esigenze della clientela, l'Assistente Digitale indirizza verso gli operatori o le operatrici del Servizio Clienti, attivando così una rapida risposta, mettendo al centro la soddisfazione del cliente. Nel corso dei primi mesi di avvio della funzione, l'Assistente Digitale ha già indirizzato più di 100 mila richieste con una soddisfazione cliente di circa 9 su 10 sul canale vocale e 4 su 5 sul canale *chat*.

In un periodo storico in cui la digitalizzazione è parte sempre più integrante dell'erogazione dell'esperienza di servizio, un modello di assistenza caratterizzato anche dalla presenza dell'intelligenza artificiale intende fornire un supporto aggiuntivo alla clientela, più veloce ed efficace, in modo che possa risolvere in autonomia esigenze semplici e avvicinarsi all'utilizzo di nuovi mezzi tecnologici come l'interazione con l'IA in linguaggio naturale.

I Premi dell'offerta Poste Energia

L'offerta Poste Energia è stata premiata all'Utility Day, organizzato da IKN ITALY, quale New Incomer sul mercato energetico italiano che sta maggiormente portando innovazione tecnologica e nuovi modelli di *business*.

Tale riconoscimento valorizza un approccio accogliente e non aggressivo verso la clientela e un modello di vendita basato su una strategia multicanale e integrata. Un ulteriore supporto per il risultato raggiunto è dovuto alla pianificazione della campagna pubblicitaria in tv, sul *web* e anche sul mobile, la quale è stata premiata ai NC Digital Awards 2023, nella categoria "Campagne Digitali Integrate – Servizi di interesse pubblico", assegnato da ADC Group per la comunicazione dell'offerta.

Pacchi e distribuzione

Il mercato postale sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. Al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (*e-substitution*), si accompagna un aumento dei volumi di pacchi spediti.

Il Gruppo anche nel corso dei primi nove mesi ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e miglioramento della *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano Strategico, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Poste Italiane e Deutsche Post DHL Group

Un accordo strategico nel mercato internazionale dei pacchi

Relativamente all'area recapito, il Gruppo ha continuato la sua strategia di crescita nel comparto logistico relativo agli acquisti da *e-commerce* siglando un accordo strategico con Deutsche Post DHL Group.

Attraverso tale accordo, Poste Italiane e DHL contribuiranno alla *partnership* con la loro esperienza e i loro punti di forza. Grazie all'estesa rete di accesso ai servizi di Poste Italiane, i clienti potranno effettuare spedizioni urgenti attraverso il *network* globale di DHL Express consegnandole in uno qualunque dei punti di raccolta di Poste Italiane.

Inoltre, DHL eCommerce, insieme a Poste Italiane, installerà *locker* automatici moderni, sostenibili e facili da usare, in località strategiche su tutto il territorio italiano. Infine, DHL eCommerce supporterà Poste Italiane consegnando i pacchi attraverso il suo *network* europeo e Poste Italiane supporterà DHL eCommerce consegnando i pacchi internazionali in Italia.

In questa strategia si inserisce PuntoPoste, la rete di Poste Italiane per il ritiro degli acquisti online e la consegna di eventuali resi, che si affianca ai circa 12.800 Uffici Postali ed è formata da circa 15.700 punti di ritiro alternativi tra tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi e Kipoint, *locker* e supermercati Carrefour abilitati. La scelta da parte dei clienti di ritirare o spedire un pacco presso uno di questi punti si configura come quello che oggi viene definito "*green behaviour*", un comportamento più responsabile e sostenibile in quanto il processo logistico che sottende l'utilizzo del servizio contribuisce a ridurre le emissioni di CO_2. Questo deriva dal fatto che Poste Italiane invece di utilizzare numerosi mezzi per recapitare presso i molteplici domicili dei clienti, può concentrare la raccolta in unico punto di ritiro, riducendo in questo modo i passaggi e gli spostamenti di automezzi della flotta aziendale.

In aggiunta, l'intesa con DHL eCommerce consentirà di incrementare i punti di ritiro dedicati agli acquisti *online*, alla spedizione di pacchi preaffrancati e di resi dai principali siti *e-commerce* che aderiscono alla Rete PuntoPoste grazie all'installazione di *locker* automatici disponibili H24 7/7, su tutto il territorio nazionale.

Inoltre, anche nel 2023 il Gruppo ha continuato la collaborazione con Zalando, offrendo la possibilità di utilizzare il *network* PuntoPoste per la gestione dei resi e per le spedizioni di andata. In continuità con gli anni precedenti, è rimasto attivo il servizio Scegli Tu, che garantisce flessibilità nella consegna al destinatario di una spedizione, consentendone la gestione e personalizzazione anche quando è in transito.

Con riferimento, invece, alla *partnership* con Amazon, rinnovata nel 2021 per altri tre anni, Poste Italiane mantiene l'obiettivo di soddisfare la crescente domanda dei clienti di tutta Italia attraverso un'offerta di servizi innovativi per le consegne ed i resi. A tal proposito, gli operatori che gestiscono un sito *e-commerce* sono abilitati all'attivazione della funzione "Reverse Paperless" di Poste Delivery Business, che oltre a rendere più facile il servizio di reso per l'*e-shopper* senza la necessità di stampare l'etichetta di spedizione, è vantaggiosa anche per il *retailer* in quanto consente di aumentare il volume di vendite. Nel corso del 2023 è stato inoltre rilasciato il nuovo servizio di reso senza scatola ed etichetta (*boxless*), che rappresenta una ulteriore evoluzione di offerta e di miglioramento della *experience* degli *eshopper*. Infatti, chi deve effettuare il reso non deve preoccuparsi di nulla: è Poste Italiane che si occupa dell'allestimento e della stampa della lettera di vettura. Il Servizio è al momento disponibile per il cliente Amazon, ma a breve verrà rilasciato a tutti i *merchant* sempre attraverso l'offerta di Poste Delivery Business.

Lotta allo spreco alimentare

Poste Italiane collabora con l'app Too Good to Go nel Centro Logistico di Vidigulfo (Pavia)

Nel 2023, l'app Too Good to Go ha selezionato il Centro Logistico di Vidigulfo del corriere di Poste Italiane, SDA, per la gestione e per la preparazione dei suoi nuovi box dispensa. Nel rispetto dei più moderni *standard* ambientali, il Centro Logistico di Vidigulfo, in provincia di Pavia, rappresenta il luogo dal quale partono i box dispensa dell'app per raggiungere le case degli italiani. Le box dispensa vengono, infatti, acquistate sull'app Too Good to Go e poi trasmesse direttamente nel magazzino del Centro. Successivamente, i prodotti vengono prelevati dagli scaffali e vengono inseriti nelle box dispensa che vengono consegnate ai consumatori finali attraverso il servizio di corriere espresso "Poste Delivery Business".

Nello stesso Centro Logistico è presente un'ampia area di lavorazione dei prodotti, esclusivamente dedicata a Too Good to Go, che garantisce la sicurezza dei prodotti alimentari durante tutta la filiera, con una media di circa 1.000 box dispensa gestite ogni giorno, le quali vengono trasferite nel nuovo *hub* altamente automatizzato di Landriano, dove vanno in consegna in sole 24 ore su tutto il territorio nazionale.

Il polo logistico di Vidigulfo
A partire dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al *warehousing*. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.

Too Good to Go
Nata in Danimarca nel 2015, oggi Too Good to Go è la principale app antispreco in Europa, che all'inizio del 2020 ha avviato anche l'espansione negli Stati Uniti. Più nello specifico, Too Good To Go è l'innovativo servizio grazie al quale è possibile ordinare cibo invenduto ancora fresco e di qualità da negozi e ristoranti convenzionati, permettendo a tutti di contribuire concretamente alla lotta allo spreco alimentare.

Gli *asset* unici del Gruppo Poste Italiane per lo sviluppo di Progetti di Logistica Integrata, gestiti dal Team di lavoro dedicato, confermano la volontà del Gruppo di sostenere sempre di più la lotta allo spreco alimentare.

Sostenibilità dei processi produttivi

Il centro di smistamento di Padova premiato nell'ambito del *Lean World Class*

Il centro di smistamento di Padova è stato premiato nell'ambito del programma di *Lean World Class mail and parcel* di Poste Italiane per lo sviluppo della cultura *lean* e l'ottimizzazione dei processi. I punteggi ottenuti durante gli *audit* hanno consentito al centro, che ha fatto della sostenibilità e dell'efficacia produttiva i suoi punti di forza, di raggiungere il traguardo *bronze*.

Il centro di smistamento di Padova è salito sul podio più alto della certificazione *lean* per avere saputo sviluppare in modo particolarmente virtuoso la sinergia tra efficacia produttiva, sostenibilità e sicurezza, attraverso un miglioramento graduale e continuo alimentato anche dai suggerimenti diretti di chi lavora in prima linea. In particolare, il percorso *lean* prevede un efficientamento dei processi, nonché un'attenzione particolare alla sicurezza e alla qualità, che richiede il coinvolgimento dal basso, dato che il personale operativo è direttamente protagonista del cambiamento e delle attività operative.

Nell'ambito delle offerte per la clientela *consumer*, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda ha mantenuto attivi i seguenti servizi di spedizione:

- **Poste Delivery Web**, il servizio che consente di spedire, in modo facile e veloce, pacchi *online* fino a 30 kg in Italia e all'estero grazie al servizio. Il cliente, a seguito della registrazione e del pagamento della spedizione tramite sito *web* o *app*, può scegliere di portare la spedizione presso l'Ufficio Postale o il PuntoPoste più comodo mostrando all'operatore la lettera di vettura – o il Codice 2D in caso di spedizioni nazionali – generata durante l'acquisto, oppure di prenotare il ritiro a domicilio e consegnare il pacco direttamente ad un corriere senza dover stampare la lettera di vettura. A tal proposito, dal 2021 è possibile scegliere la modalità *instant delivery* per spedire documenti e pacchi urgenti, anche di sera

o nel *weekend*, con diverse opzioni di consegna: *Instant* (entro 120 minuti), *Today* (in giornata), *Tomorrow* (il giorno successivo). In più, per gli invii diretti in Italia, il cliente può evitare di stampare l'etichetta di spedizione, risparmiando tempo e carta. Con il "Ritiro Paperless" è sufficiente consegnare il pacco al corriere oppure mostrare il codice 2D ricevuto via *mail* allo Sportellista dell'Ufficio Postale o dell'operatore del Punto Poste (rete di tabaccai convenzionati). Sarà sua cura stampare la lettera di vettura.

- **Poste Deliverybox Express**, il servizio con scatola inclusa attraverso cui è possibile spedire contestualmente all'acquisto, oppure entro un anno senza costi aggiuntivi direttamente da Ufficio Postale o da uno dei tabaccai abilitati dalla rete PuntoPoste. Il servizio prevede un doppio tentativo di recapito, ma nel caso in cui il destinatario sia assente anche al secondo tentativo, può ritirare il pacco entro 10 giorni presso l'Ufficio Postale, senza pagare penali. Alternativamente, è possibile estendere il servizio di consegna verso l'Europa e gli Stati Uniti utilizzando "Poste Deliverybox International Express", disponibile in tre formati e dotato della dichiarazione doganale di base da compilare.
- **Poste Delivery Now**, l'insieme di servizi a valore aggiunto offerti dal Gruppo in collaborazione con Milkman che consente agli operatori *e-commerce* di offrire ai propri clienti un'esperienza di acquisto semplice e interattiva, grazie alla possibilità di scegliere il momento esatto in cui ricevere l'ordine. L'offerta è disponibile in due opzioni: la modalità *Scheduled Delivery* permette di programmare la consegna in modo flessibile, scegliendo il giorno e la fascia oraria – anche di sera o di sabato – direttamente sul sito su cui viene effettuato l'acquisto; con la formula *Same Day*, invece, si può ricevere il prodotto ordinato *online* nel giorno stesso dell'acquisto, all'interno di una fascia oraria pomeridiana o serale. Inoltre, il cliente, dopo aver effettuato il pagamento sul sito *web* e selezionato il tipo di consegna desiderata, può seguire la spedizione in tempo reale attraverso un sistema di *tracking* evoluto e, se necessario, interagire con il corriere.
- **Poste Delivery Express International**, il servizio che permette di effettuare spedizioni internazionali, disponibili sia negli uffici postali che dall'app Ufficio Postale o sul sito *web* prevede spedizioni urgenti fino a 30 Kg, due tentativi di consegna e con tempi indicativi di due giorni lavorativi per spedizioni nella UE, 2-3 giorni nei paesi extra UE, 3-4 giorni per il resto del mondo, oltre al giorno di spedizione ed escluse tempistiche doganali. Il servizio è disponibile anche *online* tramite il portale Poste Delivery Web o tramite l'app Ufficio Postale. Dopo aver preparato il pacco con la lettera di vettura e la documentazione doganale (solo per i Paesi Extra UE), si può richiede il ritiro a domicilio gratuito della spedizione (solo tramite Poste Delivery Web), oppure in alternativa può essere consegnata presso gli uffici postali abilitati. Il servizio 2ruotExpress di SDA Poste Italiane permette di trasportare moto e bici in tutta Italia e a Barcellona in Spagna, con speciali gabbie metalliche e imballi dedicati per le bici.

L'innovazione per i lavoratori nell'ambito del circuito del recapito

Poste Italiane rinnova il guardaroba dei suoi circa 29.000 portalettere e fornisce i palmari di nuova generazione

Nel corso del 2023, Poste Italiane ha provveduto al rinnovamento delle divise aziendali di circa 29.000 dipendenti che operano in qualità di portalettere. Nello specifico, la vestibilità dei capi è caratterizzata da un nuovo *design* che unisce funzionalità ed estetica, tessuti riciclati e versatilità, capaci di proteggere dal freddo in inverno e altamente traspiranti per i periodi più caldi, caratterizzati dai classici colori di Poste Italiane, il giallo e il blu, a cui si aggiunge anche il grigio. Nel dettaglio, i pantaloni con tasconi laterali in stile cargo sono composti di materiali tecnici e traspiranti, foderati con tessuto K-Flex. Le maglie polo, a manica lunga e corta, sono prodotte con fibre altamente protettive dai raggi Uv. La nuova giacca invernale 3 in 1 è dotata di corpetto autoportante adattabile a qualsiasi contesto, in classe 2 per l'alta visibilità, in conformità alla normativa Uni En Iso 20471:2017, classe 4 per impermeabilità e traspirabilità.

Inoltre, alle nuove divise si aggiungono altre dotazioni, come i palmari di nuova generazione che permettono di offrire a domicilio servizi come il pagamento dei bollettini di conto corrente o l'invio di una raccomandata. Attraverso l'utilizzo di tali dispositivi, la consegna dei pacchi è agevolata, oltre che dalla funzione della firma elettronica del destinatario direttamente sul palmare, dalla possibilità di contattare telefonicamente il cliente destinatario di pacchi in fase di recapito, in modo da gestire la consegna nei tempi attesi. Il palmare permette inoltre di effettuare in modo efficace operazioni a valore aggiunto come il pagamento dei contrassegni, il recapito su appuntamento e il ritiro a domicilio della posta registrata.

In aggiunta, i nuovi dispositivi sono in grado di gestire il pagamento dei principali bollettini e MAV, *cashless*, tramite la funzionalità "Paga con codice" di PostePay e con la nuova tipologia di pagamento SoftPOS in modalità *contactless*. Inoltre, è possibile gestire ricariche telefoniche e PostePay, esclusivamente tramite pagamenti elettronici in modo più sicuro e veloce.

Innovazione e digitalizzazione dei processi

ca. 2 miliardi

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

Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha coinvolto sia l'offerta del Gruppo che i processi aziendali, trasformando il modello di distribuzione in ottica omnicanale, al fine di garantire l'erogazione dei servizi in maniera agile e allineata alle esigenze della clientela. L'implementazione della strategia omnicanale ha coinvolto tutti i livelli di *business* e, attraverso l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, è stato possibile investire nella trasformazione digitale Gruppo. Attraverso l'utilizzo delle piattaforme digitali che forniscono prodotti e servizi nuovi e personalizzati sfruttando le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica, Poste Italiane ha aperto nuovi canali di comunicazione in grado di offrire ai propri clienti un'esperienza *seamless* e in linea con i loro bisogni.

Inaugurato l'UP Full Digital di Firenze

In data 8 novembre 2023 è stato inaugurato l'Ufficio Postale di Firenze come progetto pilota di UP Full Digital. In particolare, le attività hanno riguardato la definizione di criteri, l'analisi e l'identificazione dell'ufficio postale, una campagna di comunicazione e l'avvio stesso dell'UP in fase sperimentale.

L'Ufficio Postale di Firenze è il primo in Italia dove i cittadini possono usufruire di tutti i servizi in Ufficio Postale tramite accesso su prenotazione, attraverso la funzione "Cerca ufficio e prenota", disponibile sul sito poste.it e sulle app Poste Italiane, BancoPosta e PostePay. È stata inoltre avviata la sperimentazione "*Booking Only*", un nuovo modello di accesso negli uffici postali che ha l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza del servizio attraverso la prenotazione tramite app o sito di Poste.

All'obiettivo di garantire una migliore efficienza nella gestione della clientela, si affianca quello contribuire all'educazione digitale, grazie alla figura di un operatore di accoglienza che già dal mese di agosto nell'Ufficio di Firenze informa e supporta i clienti sull'utilizzo delle app e del sito di Poste Italiane e per ogni esigenza specifica. Inoltre, si conferma l'attenzione verso le categorie più fragili per le quali è sempre garantita la priorità di servizio.

Infine, un ulteriore vantaggio del progetto "*Booking Only*" sarà quello di diminuire notevolmente l'emissione di carta (biglietti fisici) in coerenza con il piano di sostenibilità di Poste Italiane che ha l'obiettivo di azzerare il potenziale impatto ambientale generato dalle proprie attività.

L'innovazione digitale in azienda

Formazione per i dipendenti

In ambito *Information & Communication Technology* sono stati avviati i piani formativi annuali dedicati allo sviluppo, aggiornamento e rafforzamento delle competenze necessarie per l'esercizio, la gestione, lo sviluppo e la sicurezza dei sistemi ICT. A disposizione di tale contesto altamente specialistico è attivo un catalogo interno composto da circa 4.800 titoli.

Proseguono i piani formativi di aggiornamento continuo nell'ambito delle collaborazioni con Microsoft Corporation sui temi *Azure* (*Cloud Computing, Data Analytics and Platforms*) e con Amazon Web Services Inc. con l'erogazione di molteplici corsi specialistici che approfondiscono aree tematiche quali: prodotti, servizi e soluzioni comuni AWS, *security engineering, advanced architecting, technical essential*.

A livello trasversale, con l'obiettivo di automatizzare e migliorare i processi aziendali in ambito IT, è attivo un piano formativo sulle Metodologie IT, finalizzato allo sviluppo delle competenze a supporto dell'adozione di Metodologie e *Best Practice* (es. *Project Management, Lean Six Sigma, DevOps e Scrum e Design Thinking*). Infine, è stata avviata una iniziativa specifica dedicata alle risorse operanti nella neocostituita struttura *Data Office* in ambito DTO sui temi del *Data Science & Analytics* con l'obiettivo di approfondire gli elementi essenziali della *Data Literacy*, dando maggiore consapevolezza delle potenzialità dell'introduzione di soluzioni che valorizzano *Big Data & Analytics* per l'innovazione dei processi di *business*.

Nel settore delle *Customer Operations*, in particolare in ambito Assistenza Clienti, sono state avviate iniziative formative dedicate a specifici target quali i Tutor Formatori, i Tutor Operativi e gli Operatori dei Servizi Finanziari focalizzate sull'evoluzione del modello di assistenza verso una maggiore proposizione commerciale e una *customer experience* integrata e omnicanale. Si segnala, inoltre, l'avvio di un progetto formativo specifico sui temi dell'Intelligenza Artificiale e del *Design* Conversazionale dedicato alle risorse che operano nella struttura Modelli di Assistenza Clienti.

Poste Italiane consolida il suo ruolo di azienda-piattaforma

La strategia vincente della *Platform Company*

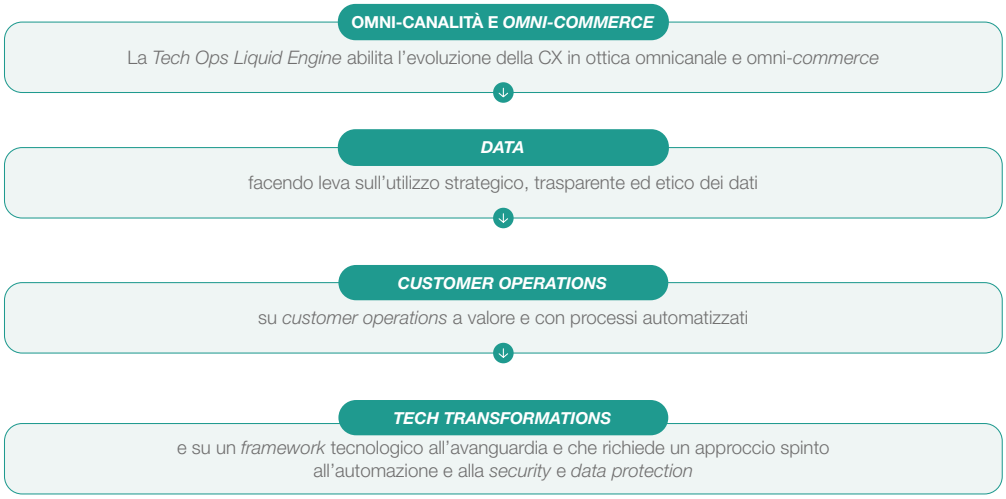
La strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *Platform Company*, già resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina, e preparata a gestire eventuali nuovi criticità derivanti dal contesto attuale. Nel quarto trimestre del 2023, l'Azienda ha ottenuto un risultato operativo in crescita del 9,4% rispetto all'anno precedente, raggiungendo con 2,62 miliardi un livello più che raddoppiato rispetto al 2017.

Iniziative importanti come il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

Poste Italiane considera il capitale umano una risorsa di centrale importanza per l'innovazione. Per tale ragione, oltre a proseguire la sua politica di *open innovation* e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le startup più innovative, prosegue anche la propria politica di "*reshoring*", assumendo giovani risorse, emigrate all'estero. In questo modo, l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

In tale scenario, incentivando la crescita del tessuto produttivo e favorendo la semplificazione della Pubblica Amministrazione, Poste Italiane si è posta come *Distribution Platform of Choice* del Sistema Italia per affiancare i cittadini nei bisogni della vita quotidiana.

La *Distribution Platform of Choice*, al fine di connettere cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione e soddisfarne le esigenze, ha il compito di indirizzare i bisogni emergenti del Sistema Paese attraverso una *Tech Ops Liquid Engine* in grado di abilitare l'evoluzione del *business*, articolata su quattro ambiti.



Con l'obiettivo di migliorare e velocizzare i servizi e di semplificare l'operatività interna e l'interazione con i clienti, l'Azienda si impegna costantemente ad implementare processi snelli e innovativi automatizzando la maggior parte dei processi operativi di larga scala.

In particolare, nel corso del 2023 è stata riorganizzata la divisione *Customer Operations*, che si occupa della lavorazione delle pratiche relative all'attivazione di servizi e della loro fatturazione. Sono stati infatti mappati e digitalizzati 60 processi per rendere più snelle e veloci le attività di *back office* ed eliminare la carta. La digitalizzazione dei processi di Poste Italiane e l'eliminazione della carta sono i fattori chiave per una trasformazione che può sostenere una nuova economia digitale.

Per rendere possibile una trasformazione radicale in aggiunta alle *partnership* strategiche in grado di accelerare la digitalizzazione del Paese, l'Azienda ritiene necessario innescare un cambiamento culturale che coinvolga tutte le persone sotto una serie di aspetti:

- **cultura**: è fondamentale istituire una cultura generativa in cui le persone siano fortemente orientate al cliente e al miglioramento continuo;
- **collaborazione**: adeguati strumenti di collaborazione consentono la nascita di comunità interne che progrediscono autonomamente e che generano valore per l'intero ecosistema aziendale;
- ***improvement***: il *continuous improvement* deve far parte del DNA di tutti i dipendenti in modo da anticipare i bisogni della clientela;
- ***agile***: l'adozione di metodi agili, non solo sulla catena produttiva, permette di fornire una risposta rapida ai cambiamenti che un mondo fortemente digitale impone dall'esterno;
- ***skill***: è necessario rafforzare le competenze interne attraverso l'inserimento di risorse specializzate (es. architetti, ingegneri del *software* ecc.) al fine di internalizzare le competenze e realizzare *in-house* le piattaforme strategiche per il *business*, attraverso la costituzione di fabbriche specializzate IT anche dislocate sul territorio.

ca. 2 mila *startup*

provenienti dallo *scouting* **2019-2023** sul mercato mondiale sono state analizzate dal Gruppo

Inoltre, il Gruppo Poste Italiane dal 2019 al 2023 ha attenzionato oltre 2.200 startup nazionali e internazionali, provenienti dallo *scouting* sul mercato mondiale, dall'interazione con operatori di filiera come Fondi di Venture Capital/acceleratori/incubatori, dalla partecipazione a Programmi di *Open Innovation* nazionali ed internazionali con cui Poste Italiane ha siglato accordi di collaborazione. Tra le *startup* di cui sopra, oltre 450 sono state ritenute di potenziale interesse per le *Business Unit* e circa 250 sono i progetti valutati per potenziali sinergie/ collaborazioni. Oltre 40 società sono emerse da questo rigoroso processo e sono state oggetto di collaborazione attiva, alcune con operazioni di acquisizione e partecipazione nel capitale come Scalapay, Sennder, Tink e Milkman.

Rinnovare insieme alle *startup*

Poste Italiane in campo per l'innovazione

Poste Italiane sottolinea il proprio impegno nell'ambito dell'innovazione partecipando alla settima edizione del programma OPEN ITALY promosso dal Consorzio ELIS. L'obiettivo dell'Azienda è quello di proseguire il percorso di innovazione e trasformazione digitale previsto dal Piano Strategico, promuovendo la cultura dell'*open innovation* e rafforzando il ruolo di guida per l'evoluzione e l'innovazione digitale in Italia. In particolare, durante il programma OPEN ITALY Poste Italiane ha collaborato con Clearbox e B4Tech.

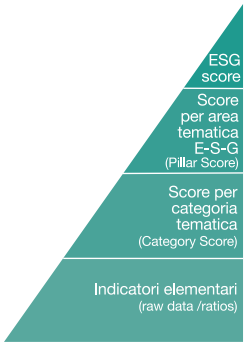
B4Tech
Startup innovativa di B4 Group, ha recentemente completato il progetto "Parcel Mapping" con Poste Italiane, nell'ambito del programma OPEN ITALY di ELIS Innovation Hub.

L'iniziativa rappresenta un passo significativo nel mondo della *supply chain*, rispondendo all'esigenza di Poste Italiane di tracciare e mappare dettagliatamente le criticità nel processo di distribuzione. Grazie all'implementazione di due dispositivi di tracciamento innovativi, Smart Label e GPS Box, la soluzione di B4Tech offre un controllo della posizione in tempo reale della spedizione durante l'attraversamento dell'intera catena di distribuzione. Questi dispositivi IoT trasmettono segnali a intervalli regolari durante il trasporto, fornendo dati fondamentali per migliorare l'efficienza operativa. L'utilizzo della piattaforma di *Augmented Analytics* di B4Tech ha consentito di elaborare e arricchire ulteriormente il valore dei dati provenienti da questi dispositivi, generando una serie di *insight* di valore che permettono di migliorare la tracciabilità e la trasparenza del processo di distribuzione, ottimizzando la gestione delle anomalie nell'intero ecosistema logistico.

Clearbox AI
La *partnership* tra Poste Italiane e Clearbox AI, avviata all'interno del programma Open Italy di ELIS Innovation Hub, ha aperto le porte all'innovazione attraverso la creazione di un *sandbox* di dati sintetici di alta qualità. I dati sintetici sono creati da algoritmi AI sulla base di dati reali, per arricchirli e proteggerli, consentendo così di effettuare analisi e test in un ambiente sicuro. L'adozione della tecnologia di AI generativa di Clearbox AI ha permesso di avviare processi innovativi valorizzando il patrimonio informativo della corporate. Grazie al progetto "Synthetic Data Sandbox" è stato possibile comprendere ed indagare le potenzialità di utilizzo dei dati sintetici in Poste Italiane, garantendo al contempo *data protection* e *privacy*.

Il modello di consulenza ESG

Una piattaforma di Consulenza Guidata



Attraverso la creazione di una piattaforma online, Poste Italiane offre un modello di consulenza focalizzato sugli investimenti sostenibili. La Piattaforma di Consulenza Guidata ha l'obiettivo di integrare l'attuale set informativo del Cliente con informazioni sul Profilo di Sintesi ESG e lo score su ogni singolo pillar ESG.

Tale modello si concentra su un catalogo di prodotti specifico, includendo criteri finanziari e preferenze ESG del cliente, quali, ad esempio, la conoscenza del prodotto e del cliente, la consulenza e l'adeguatezza, e la *disclosure* nei confronti del cliente. A ogni prodotto presente nel catalogo viene associato uno score ESG basato su due livelli, uno complessivo che fa riferimento al pillar e uno per categoria, fornendo inoltre una rappresentazione delle caratteristiche ESG. Nel processo di profilatura viene approfondito il livello di interesse e le preferenze del cliente sul tema ESG, in base alle quali viene associato uno score minimo di portafoglio relativi al singolo *pillar*.

Grazie all'introduzione di presidi specifici che verificano lo score minimo di portafoglio di ogni pillar, in funzione delle preferenze del cliente raccolte dal Questionario MiFID, la consulenza viene effettuata in relazione ai *driver* finanziari. Il controllo si aggiunge a quelli dell'attuale modello di adeguatezza. Con riferimento, invece, alla *disclosure* al cliente, il *report* di raccomandazione viene arricchito con le indicazioni sulla coerenza dei prodotti proposti rispetto alle personali preferenze ESG e con i cambiamenti in termini di score del singolo *pillar*, tra portafoglio pre e post raccomandazione. All'interno della scheda informativa di ogni prodotto, la Piattaforma di Consulenza fornisce le informazioni in ambito ESG, e nella voce "scheda prodotto", vengono scomposti gli *score* relativi a ciascun *driver* (E, S, G).

Anche nel corso del 2023, l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica *one click to buy* e l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*, hanno contribuito a rafforzare il canale di vendita digitale del Gruppo. In particolare, il potenziamento dei canali digitali è proseguito nel 2023 nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti sulla base di tre principali *driver* di evoluzione: introduzione nuove funzionalità sui canali digitali, Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali, ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness.

Inoltre, Poste Italiane ha avviato un rilevante percorso di trasformazione digitale, tenendo in considerazione i principali *trend* di cambiamento tecnologico che influenzano il mercato in cui opera e ponendo al centro i seguenti elementi:

- valorizzazione della rete degli Uffici Postali, integrandola con reti B2B2C di *partner*, in sinergia con il potenziamento dei canali *digital*;
- ottimizzazione delle soluzioni digitali, favorendo l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale, con l'obiettivo di soddisfare i diversi bisogni dei clienti di ogni fascia di età;
- ampliamento dell'*addressable market* verso clienti *smart* con necessità di connettività dati;
- consolidamento del ruolo dell'Azienda come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione.

L'Azienda si pone l'obiettivo di collegare le PMI italiane, la Pubblica Amministrazione e i cittadini anche attraverso il rafforzamento di *partnership* al fine di fornire servizi digitali innovativi.

Poste Italiane con Microsoft

Una piattaforma di Consulenza Guidata

Microsoft e Poste Italiane sono Partner Digitali per migliorare la produttività delle aziende, semplificare la collaborazione, raggiungere i destinatari, proteggere e certificare dati e documenti.

Ai clienti *business* è stata offerta una serie di pacchetti che considerano varie esigenze specifiche; il pacchetto Microsoft Standard può essere integrato con Poste Delivery Business, il servizio indirizzato alle aziende che spediscono in Italia documenti o merci a destinatari privati e imprese, con consegna entro due giorni lavorativi. Il servizio, inoltre, può essere associato con "Salva e-invia Web", che offre un sistema integrato di servizi *web-based* erogato da Postel per semplificare l'invio della corrispondenza. Per rispondere all'esigenza della firma digitale dei documenti predisposti con il pacchetto Microsoft è possibile procedere con l'attivazione dell'opzione la Firma Digitale Remota di Poste Italiane per firmare in modo sicuro documenti elettronici a valore legale. Infine, DataCerta Digitale è il servizio di Postel che permette la certificazione della data e dell'ora di produzione di qualsiasi documento, che ha validità legale con la certezza della data garantita dall'EPCM (Electronic Postal Certification Mark) rilasciato da Poste Italiane.

Poste Italiane partecipa a progetti finanziati a livello europeo su identità e pagamenti digitale e soluzioni di eXtended Reality

Poste Italiane partecipa al progetto **DC4EU** che mira a creare e sperimentare un sistema scalabile ed interoperabile tra gli Stati Membri e gli *Stakeholders* per l'utilizzo della nuova identità digitale europea (*EUropean Digital Identity Wallet*, EUDIW). A questo scopo saranno sviluppati e sperimentati, coinvolgendo sia il settore pubblico che privato, numerosi casi d'uso in contesti differenti basati su una architettura ed un *framework* che dovranno essere allineati allo schema ARF 2.0 (*Architecture and Reference Framework* per la Identità Digitale Europea) in via di pubblicazione. Poste Italiane partecipa al progetto fornendo le proprie competenze tecniche ed organizzative per contribuire alle attività di adozione di una soluzione per l'identità digitale, analisi e progettazione dell'ecosistema per il *wallet* che conterrà le identità, verificando la coerenza e l'allineamento con l'ARF e di tutte le tematiche correlate che emergono dal lavoro delle Commissioni UE.

Poste Italiane è coinvolta attivamene al progetto **NOBID** il cui obiettivo del progetto è quello di sperimentare uno dei principali casi d'uso definiti dalla Commissione Europea nell'ambito dei pagamenti, che riguarda l'autorizzazione dei pagamenti per prodotti e servizi da parte dell'utente/titolare del *wallet*. Per sostenere il caso d'uso dei pagamenti e le ambizioni più ampie della partecipazione transfrontaliera di più stati membri, il consorzio comprende agenzie nazionali di Norvegia, Danimarca, Italia, Lettonia e Islanda, e testa, inoltre, il caso d'uso del pagamento nei *wallets* dalla Germania. Il progetto NOBID include parti pubbliche e private, fornitori di attributi/credenziali e attestazioni, oltre che cittadini e residenti dell'UE che testeranno le funzionalità del *wallet*. Poste Italiane partecipa al progetto fornendo le proprie competenze tecniche ed organizzative per garantire l' "*on-boarding*" degli utenti nel sistema del *Digital Wallet*.

Poste Italiane partecipa al progetto **SERMAS**, focalizzato sull'implementazione e la gestione di nuovi sistemi di eXtended Reality fornendo le proprie competenze tecniche per lo sviluppo delle metodologie, coordinando le attività di realizzazione dei casi di studio e partecipando alla sperimentazione e validazione delle soluzioni realizzate. Due dei tre casi di studio previsti dal progetto, saranno realizzati da Poste Italiane per la sperimentazione di soluzioni di XR nei servizi di assistenza. Attraverso interazioni tattili e vocali, il Receptionist Agent, accoglierà i visitatori presso le sedi di Poste Italiane con lo scopo di fornire informazioni e servizi di accesso fisico agli edifici. Negli uffici postali sarà invece attivo un Post Office Agent, con capacità comunicative *user-friendly* per erogazione di informazioni e offerta di servizi agli utenti. In questo contesto, la partecipazione al progetto ha come obiettivo di interesse per Poste Italiane quello di sperimentare nuovi modelli di interazione uomo macchina.

Pagina volutamente lasciata in bianco

Poste
è Finanza
sostenibile
Investimenti responsabili
per una crescita sostenibile.

nibilità

Monitoraggio semestrale del grado di **responsabilità sociale** e della ***carbon footprint*** dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita

Ampliata e **rafforzata** la gamma di prodotti le cui decisioni di investimento prendono a riferimento **fattori ESG**

Integrati nel **sistema informativo** strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei **dati ESG** e monitoraggio dei **KPI ESG**

Poste Italiane rientra nel ***Brand Finance Global* 500** tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

7.16 Finanza sostenibile

FINANZA SOSTENIBILE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Ridurre le emissioni totali del portafoglio del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	• *Net* tCO_2e	• *Net* zero entro il 2050	2023	*New*	
	Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli stakeholder interni	• N. di iniziative	• 4 entro il 2024	2021	5	
	Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone che a fronte di eventi di Malattia Grave si troverebbero nella necessità di dover disinvestire parte del capitale investito	• Ampliamento dell'offerta sui principali prodotti flagship sia di ramo I che multiramo	• Ampliamento dell'offerta entro il 2024	2022	Lanciati 4 prodotti comprensivi della copertura Malattia Grave	
	Realizzazione nuovo «*check up*» assicurativo per indirizzare la proposta di coperture al cliente su base nucleo familiare, e non solo sul singolo individuo, al fine di individuare i bisogni di protezione in maniera più precisa, e ridurre di conseguenza il livello di sotto assicurazione della popolazione italiana	• N. di *check up* assicurativi in produzione	• 1 entro il 2023	2022	Avvio in produzione del *check up* assicurativo dedicato al nucleo familiare	
	Realizzazione nuovo modello di accesso e utilizzo del prodotto assicurativo, con focus principale sulle coperture della persona, per aumentarne la consapevolezza e la diffusione fra la popolazione italiana, in due fasi: • Razionalizzazione e semplificazione dell'offerta, superando la tradizionale struttura a «garanzie» verso una a «bisogni»; • Sviluppo di un modello consulenziale che indirizzi il cliente verso le strutture sanitarie più idonee allo specifico bisogno e in generale renda più agevole «l'utilizzo» della polizza stessa (i.e. la gestione dei sinistri).	• *Restyling* linea Persona di Poste Vivere Protetti • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni	• *Restyling* linea Persona di Poste Vivere Protetti entro il 2023 • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni entro il 2023	2022	• *Restyling* della linea persona di Poste Vivere Protetti, semplificando la struttura dell'offerta e orientandola verso una logica a «bisogni» • Lancio nel mese di ottobre del nuovo modello consulenziale sinistri	
	Inserimento graduale di una componente ESG nei prodotti d'investimento di Poste Vita	• % di prodotti Poste Vita con elementi ESG	• 100% entro il 2024	2020	79%	
	Integrare in almeno un fondo aperto al retail una strategia – anche in concorrenza con le altre – che miri al controllo e contenimento delle emissioni di carbonio	• N. di fondi	• 1 entro il 2024	2022	30%	
	Aumentare gli indicatori ESG rispetto ai quali monitorare i portafogli di investimento di BancoPosta Fondi SGR	• Definire un indicatore sintetico di sostenibilità proprietario	• Definizione dell'indicatore entro il 2024	2022	30%	
	Sviluppo del *concept* di una strategia che integri obiettivi di sostenibilità (ex art. 9)	• N. di strategie con obiettivo di sostenibilità	• 1 entro il 2024	2022	30%	
	Integrazione dell'offerta della Linea persona di Poste Vivere Protetti con coperture dedicate a target specifici es. *caregiver*	• Coperture dedicate a target specifici es. *caregiver*	• Lancio delle coperture entro il 2024	2023	*New*	
	Realizzazione di uno studio di fattibilità relativo alla possibilità di estendere il target di assicurabili per le coperture sanitarie a persone normalmente escluse, attraverso una maggior sofisticazione della dichiarazione di buono stato di salute richiesta in sede di sottoscrizione	• Realizzazione di uno studio di fattibilità volto ad ampliare il target di persone assicurabili per le coperture sanitarie	• Realizzazione dello studio entro il 2024	2023	*New*	

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Integrazione ESG nelle politiche di investimento

La considerazione dei fattori ESG e la diffusione dei princìpi della finanza sostenibile rappresentano ormai un asse strategico consolidato per gli investitori istituzionali, che essi sono chiamati a fare propri, soppesando l'impatto sociale e ambientale connesso alle loro attività.

Il Gruppo Poste Italiane adotta, ormai da diversi anni, un approccio di investimento responsabile che accompagna BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita nell'ambito delle proprie attività di investimento. Infatti, il Gruppo declina i princìpi di sostenibilità in tutti i settori di operatività, incluso quello finanziario, forte della convinzione che i settori del risparmio gestito e assicurativo, tramite l'integrazione dei fattori ESG nei processi decisionali di investimento, possono contribuire alla generazione di valore sostenibile a lungo termine, aiutando a proteggere la società, favorire l'innovazione e sostenere la crescita economica.

Poste Italiane crede che l'integrazione di rischi e opportunità ESG nella gestione dei portafogli di investimento possa fornire una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, influenzando positivamente l'intero Sistema Paese.

Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali

La Banca d'Italia, in coerenza con analoghe iniziative della BCE e di altre autorità di vigilanza nazionali, ha elaborato nel 2022 un insieme di aspettative di vigilanza sull'incorporazione dei rischi climatici e ambientali nelle strategie aziendali, nei sistemi di governo, controllo e gestione dei rischi e nell'informativa al mercato da parte degli intermediari vigilati. Banca d'Italia ha dato seguito a questa iniziativa tramite un'indagine tematica condotta su un campione di intermediari finanziari non bancari. A fronte delle risultanze emerse, è stato chiesto a tutti gli intermediari di predisporre entro il 31 marzo 2023 un "Piano di azione" che individuasse gli interventi programmati per colmare le lacune identificate e garantire l'allineamento delle prassi aziendali con le aspettative di vigilanza, specificando le priorità e i tempi necessari al completamento delle diverse iniziative.

In risposta alle aspettative espresse da Banca d'Italia, BancoPosta Fondi SGR ha quindi definito il proprio Piano d'azione in merito all'integrazione dei rischi climatici e ambientali nei processi aziendali. Il Piano è stato sviluppato sulla base della situazione in essere della SGR ad inizio 2023 e di una *gap analysis* rispetto alle evidenze della *survey* condotta da Banca d'Italia. Tale Piano, approvato dal CdA di BancoPosta Fondi SGR e soggetto alla valutazione del Collegio Sindacale, si articola in cinque *driver* principali di sviluppo: *governance* e assetto organizzativo, strategia aziendale, sistema di gestione dei rischi, modello di *reporting* e flussi informativi, *policy* di remunerazione. Il Piano ha un orizzonte triennale 2023 – 2025. I singoli elementi del Piano, contenuti in ciascun *driver*, sono indicati attraverso tre livelli di priorità e associati ad un orizzonte temporale indicativo, che sarà rivisto periodicamente per valutare la fattibilità del Piano d'azione, anche in funzione delle evoluzioni di contesto e normative.

La definizione di un approccio olistico per l'integrazione delle considerazioni di sostenibilità nelle attività di investimento del Gruppo è parte di un percorso avviato nel 2019 tramite lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile adottato dalle società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è stata la sottoscrizione dei *Principles for Responsible Investment* (PRI) da parte di entrambe le Società. Si tratta di sei princìpi, ai quali ha aderito un'estesa rete internazionale di investitori, che promuovono l'integrazione delle tematiche ESG e la diffusione di pratiche di investimento responsabile all'interno dei propri investimenti e delle aziende in portafoglio,

Salone del Risparmio

L'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR, Stefano Giuliani, ha partecipato al Salone del Risparmio 2023 soffermandosi sulle scelte *green* degli investitori e sull'esigenza di comprendere pienamente le aspettative dei clienti per guidarli sui temi di sostenibilità

proponendo una visione a lungo termine nell'interesse dei firmatari, dell'economia, dell'ambiente e della società. L'adesione ai PRI non comporta solo l'integrazione dei criteri ESG, ma si traduce anche in un impegno dei firmatari a rendicontare periodicamente i progressi ottenuti nell'implementazione dell'approccio di investimento responsabile. Tale passo, pertanto, è coerente non solo con la prospettiva del Gruppo secondo cui l'inclusione di tematiche ESG nei processi di investimento è necessaria per perseguire *performance* sostenibili nel lungo periodo e ridurre il rischio dei portafogli, ma anche con i princìpi di trasparenza e integrità nella condotta. Dopo un anno di sospensione per consentirne una revisione della struttura, il questionario PRI è tornato attivo nel 2023 e sia BancoPosta Fondi SGR che Poste Vita hanno provveduto alla compilazione nella finestra di *reporting* prevista.

Tra i suddetti princìpi PRI, uno di essi prevede l'impegno ad incorporare i temi ESG nelle politiche e pratiche di azionariato; Poste Italiane considera l'azione di dialogo con gli emittenti in cui le società del Gruppo scelgono di investire, e il loro coinvolgimento in iniziative dedicate alla gestione degli aspetti di sostenibilità, uno strumento fondamentale per la diffusione di modelli di sviluppo sostenibili e il raggiungimento dei traguardi di sostenibilità che il Gruppo considera prioritari. In linea con tale convinzione, nel 2023 BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno rinnovato il proprio impegno all'*engagement* quale pilastro delle strategie di integrazione ESG nei processi di investimento, partecipando a iniziative collaborative e dialogando con il settore finanziario, le istituzioni e le associazioni di categoria, coerentemente alle Linee guida che regolano l'esercizio del diritto di voto e le attività di engagement da parte delle due Società. Tali Linee guida declinano le specifiche modalità e le tempistiche secondo cui BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad azioni di engagement in caso di investimenti in società operanti in settori ritenuti sensibili a tematiche di natura ambientale – come, ad esempio, il cambiamento climatico – oppure in ambito sociale – come, ad esempio, i diritti umani – o di *governance*; al contempo, seguendo una logica di prioritizzazione degli emittenti maggiormente significativi, le Linee guida definiscono anche il livello di priorità di *engagement* verso specifici emittenti.

Poste Italiane ritiene che la collaborazione con altri *stakeholder* sia fondamentale per favorire il raggiungimento di risultati concreti, in una logica di *stewardship*. Unire le risorse con altri investitori consentirà di avere una maggiore influenza sul processo decisionale e sulle azioni delle società in portafoglio e porterà risultati superiori nel progresso verso lo sviluppo sostenibile.

Le attività di *engagement* hanno l'obiettivo di incoraggiare gli emittenti a migliorare le modalità di integrazione delle dimensioni ambientali e sociali nello svolgimento del *business* e incrementare i livelli di trasparenza in sede di rendicontazione. Per tali finalità, pertanto, le attività di *engagement* sono monitorate e valutate periodicamente e, nel caso queste non abbiano portato a miglioramenti tangibili nel tempo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad ulteriori azioni secondo una logica di *escalation*, come disciplinato nelle Linee guida.

Nello specifico, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno proseguito la partecipazione a iniziative di carattere sociale quali: *Access to Medicine Initiative*, impegnata alla sensibilizzazione del settore farmaceutico per espandere l'accesso ai prodotti sanitari essenziali nei paesi a basso e medio reddito, *Access to Nutrition Initiative* (ATNI), *Workforce Disclosure Initiative* (WDI). Allo stesso tempo, sono state confermate le collaborazioni con i *network* sul cambiamento climatico *Land Use & Climate*, della rete internazionale Ceres, e *Climate Action* 100+, la rete di investitori che ingaggia i principali emettitori di emissioni di carbonio a livello globale per spingerli ad attuare azioni concrete per la riduzione delle emissioni nocive. BancoPosta Fondi SGR aderisce inoltre alle campagne "*Science Based Target*" e "*Non-Disclosure*" promosse da CDP (*Carbon Disclosure Project*) e nel corso del 2023 ha avviato il processo di adesione a IIGCC (*Institutional Investors Group on Climate Change*), perfezionato a inizio 2024.

Inoltre, come negli anni passati, sono state portate avanti attività di dialogo sui temi ESG con società quotate nell'ambito del Gruppo di Lavoro "*Engagement*" coordinato dal Forum per

la Finanza Sostenibile in occasione della *Euronext Sustainability Week* di Borsa Italiana. In particolare, sono stati tenuti incontri con due società italiane del settore *utility* in cui sono stati affrontati temi legati alla transizione energetica, come l'allineamento delle attività alla tassonomia UE e il debito sostenibile, e alle questioni sociali ad essa connesse.

BancoPosta Fondi SGR pubblica dal 2022 un *report* di rendicontazione annuale sull'applicazione della linea guida in materia di esercizio dei diritti di voto e delle attività di *engagement*, nel quale, tra le altre, sono elencate le società in portafoglio per le quali sono stati esercitati i diritti di voto durante l'anno precedente.

In merito, invece, all'attività di voto, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita[161] prendono in considerazione le proprie Linee guida finalizzate a descrivere i criteri e le modalità di esercizio dei diritti di voto, le quali definiscono anche le valutazioni effettuate dalle Società nell'esercizio del proprio diritto di voto e nel determinare le stesse decisioni.

Il perno degli approcci di investimento responsabile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita è rappresentato dal sistema di politiche e linee guida adottato dalle due Società per definire la strategia di integrazione ESG nei processi di investimento, composto da Politica di Investimento Responsabile, Linea guida per l'investimento in settori sensibili e Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*. Tale sistema è soggetto a periodiche attività di aggiornamento (l'ultima ha avuto luogo negli ultimi mesi del 2023) aventi l'obiettivo di integrare gli elementi di crescita interna in termini di *governance* della sostenibilità, strategia aziendale, strategia di investimento e di prodotto. Relativamente a quest'ultimo punto, il regolamento SFDR ha incentivato nuove regole e criteri per la valutazione della sostenibilità degli investimenti, con l'obiettivo di garantire una maggiore trasparenza e responsabilità nelle pratiche finanziarie. La revisione della normativa interna ha dunque comportato la necessità di adottare misure specifiche per monitorare e valutare il rispetto di tali regole rispetto alla qualificazione degli investimenti sottostanti ai prodotti finanziari. Inoltre, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR ritengono fondamentale monitorare il contesto esterno, rappresentato da normativa, mercato e *standard* internazionali, al fine di intercettare nuovi *trend* di mercato e le richieste che giungono da regolatori, investitori e *standard-setter*.

Net Insurance

A seguito delle operazioni societarie finalizzate nel corso del 2023, l'aggiornamento delle politiche e linee guida sull'investimento responsabile di Poste Vita ha previsto l'inclusione nel perimetro di applicazione delle società Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A.

La Politica di Investimento Responsabile è il documento che descrive e formalizza l'impegno verso l'integrazione delle tematiche relative alle singole dimensioni ESG (ambientale, sociale e di *governance*) nei processi di investimento sulla base dei princìpi e delle linee guida di riferimento, delle attività, dei portafogli gestiti e delle tipologie di *asset class*, dei ruoli e degli strumenti previsti dalla strategia definita, con il fine di fornire un contributo positivo alle sfide di sostenibilità. Tale strategia si fonda sulla considerazione dei rischi di sostenibilità connessi all'investimento e sulla valutazione di emittenti e strumenti finanziari anche secondo criteri ambientali, sociali e di *governance*. In quest'ottica, le politiche di investimento prevedono criteri di esclusione che limitano l'universo investibile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita rispetto agli emittenti che operano direttamente nella produzione di armi bandite dalle Convenzioni ONU che violano i princìpi umanitari fondamentali.

In aggiunta alla definizione di liste di esclusione, il Gruppo prevede specifici approcci e linee guida settoriali per quelle attività o condotte di *business* che presentano un rilevante rischio ESG intrinseco. A questo fine è stata adottata e aggiornata la Linea guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, attraverso la quale sono definiti i criteri e processi per individuare, valutare e monitorare l'esposizione verso emittenti coinvolti nell'ambito dei combustibili fossili, del carbone, dei test sugli animali e controversie sociali e ambientali. Sempre in ambito di valutazioni settoriali, Poste Vita ha recentemente introdotto una *watchlist* che prevede il monitoraggio dell'esposizione degli investimenti in emittenti appartenenti ai settori del tabacco, alcol e gioco d'azzardo.

161. Durante l'esercizio, con riferimento all'attività di voto di Poste Vita, la Società non ha esercitato il proprio diritto di voto. L'esposizione diretta verso titoli azionari è residuale, i titoli azionari presenti nel bilancio della Compagnia rappresentano circa lo 0.3% delle masse complessive.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prendono in considerazione i principali effetti negativi (*Principal Adverse Impacts* – PAI) sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento, adottando quale *framework* di riferimento per l'identificazione e misurazione di tali impatti il Regolamento (UE) 2019/2088 e il successivo Regolamento Delegato (UE) 2022/1288. Nel corso del 2023 le Società hanno sviluppato e formalizzato un primo approccio per il monitoraggio e la gestione dei PAI, sia a livello *entity* che di singolo prodotto di investimento, in conformità con i requisiti normativi e la regolamentazione interna esistente. Tale attività permette di identificare e misurare l'impatto positivo/negativo sulle sfide di sostenibilità, consentendo l'individuazione delle eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi da mettere in atto. In particolare, ad esempio, con riferimento alle sfide legate al cambiamento climatico, Poste Italiane misura il proprio eventuale contributo positivo alle sfide di sostenibilità, monitorando l'andamento degli indicatori PAI attraverso metriche come "Impronta di carbonio" e "Investimenti effettuati in imprese che non adottano iniziative per ridurre le emissioni di carbonio"; in merito, invece, alle sfide di sostenibilità collegate alla sfera sociale (ad esempio, il sostegno ai diritti umani), vengono tracciati i PAI come "Violazioni dei princìpi del Global Compact delle Nazioni Unite e delle linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) destinate alle imprese multinazionali" e "Diversità di genere nel consiglio". Le informazioni sui criteri di monitoraggio e gestione dei PAI sono disponibili nella Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR e nella Linea Guida, aggiornata nel corso del 2023, relativa ai PAI di Poste Vita, oltre che nelle rispettive Dichiarazioni sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento, a cui si rimanda per maggiori riferimenti e dettagli in merito agli effetti di tali misurazioni e alle azioni implementate.

La corretta implementazione del sistema di politiche sopra descritto è garantita dalla diffusione e comunicazione delle stesse all'interno dell'organizzazione, nella convinzione che la consapevolezza di tutti sia necessaria per incorporare pienamente le considerazioni ESG nelle attività di business. Allo stesso tempo, la chiara attribuzione di ruoli e responsabilità permette l'istituzione di una governance che favorisca la fluidità dei processi e la creazione di punti focali all'interno delle Società per la gestione dell'integrazione ESG. In questo modo, con il supporto di un coordinamento centrale, è assicurata la coerenza degli approcci con la più ampia strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane. Per rafforzare la condivisione delle modalità di integrazione ESG nell'ambito degli investimenti, nonché per portare all'attenzione alcune osservazioni generali sulle evoluzioni normative e di mercato, sono state organizzate nel 2023 sessioni di *induction* con i Consigli di Amministrazione di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita promuovono l'integrazione dei criteri ESG al loro interno anche per mezzo dell'adozione di un sistema di incentivazione che prevede, tra i principali *driver* di *performance*, parametri correlati al raggiungimento degli indirizzi strategici del Gruppo Poste Italiane sulle tematiche ESG e, in particolare, degli obiettivi specifici definiti in ambito di finanza sostenibile.

Principal Adverse Impacts (PAI)

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno pubblicato in data 30 giugno 2023 la loro prima "Dichiarazione sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità". All'interno di tale Dichiarazione, detta anche PAI Statement, viene fornita evidenza della performance degli indicatori PAI, così come individuati dal Regolamento Delegato (UE) 2022/1288, sui portafogli complessivi delle Società relativamente all'anno 2022, nonché delle principali azioni programmate da ciascuna Società per limitare gli impatti negativi sulle sfide di sostenibilità connessi ai propri investimenti.

Pur attuando un processo di monitoraggio per ogni indicatore PAI, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno identificato alcuni impatti aventi carattere prioritario per la loro interconnessione con i princìpi esposti nella Politica di Investimento Responsabile e con i settori individuati all'interno della Linea Guida per l'investimento in settori sensibili. In particolare, si tratta di impatti derivanti dall'esposizione dei portafogli di investimenti al settore dei combustibili fossili, a quello delle armi controverse oppure ad emittenti che non rispettano i princìpi del *Global Compact* o le linee guida OCSE per le imprese multinazionali.

Il monitoraggio ESG

Flussi informativi

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno integrato nei loro sistemi informativi degli strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei dati ESG e il monitoraggio nel continuo di *KPI* ESG, inclusi gli indicatori PAI

In linea con le proprie Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si avvalgono di un puntuale e strutturato processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio, finalizzato a rispettare le strategie applicate, contenere i rischi connessi a tematiche di sostenibilità e valutare le opportunità di svolgere iniziative di *engagement* con gli emittenti in portafoglio. All'interno delle attività di monitoraggio sono quindi previsti: la verifica dei criteri di esclusione e delle esposizioni ai settori sensibili, l'analisi dei profili ESG dei portafogli, la valutazione degli impatti negativi generati sui fattori di sostenibilità. Mediante i princìpi e processi adottati, le due Società del Gruppo possono dunque monitorare sia il profilo ESG complessivo dei propri investimenti che specifiche tematiche di sostenibilità di natura sistemica (quali il cambiamento climatico e i diritti umani), servendosi in entrambi i casi di valutazioni elaborate da *info-provider* specializzati e riconosciuti sul piano internazionale. A tal fine, i portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita vengono periodicamente analizzati sul piano ESG attraverso un *service provider* esterno specializzato sulle tematiche sociali ed ambientali per valutarne il grado di responsabilità sociale e la *carbon footprint* (impronta di carbonio), allo scopo di mitigare eventuali rischi emergenti. Le valutazioni dell'*info-provider* sono effettuate in armonia con *standard*, linee guida e norme riconosciute e divulgate a livello internazionale da organizzazioni come ONU, ILO e OCSE.

Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

BancoPostaFondi SGR

Per quanto riguarda il Gruppo Poste Vita[162], nel 2023 il punteggio ESG medio ponderato del portafoglio investimenti è risultato essere pari a 54/100 per gli emittenti Imprese e 77/100 per gli emittenti Paese. I risultati ottenuti si presentano superiori rispetto alla performance ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 43/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e *Xtrackers Global Government Bond* pari a 65/100 per gli investimenti governativi, confermando l'elevato grado di qualità degli investimenti del Gruppo in termini di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET (*Carbon Footprint Energy Transition*), la *carbon footprint* media ponderata del proprio portafoglio è risultata essere pari a 7.342.187 tCO_{2eq}, con uno score di Transizione Energetica di 57/100 per gli emittenti Imprese. Il confronto rispetto al benchmark Ishares MSCI World ETF è sfavorevole in termini di impronta di carbonio (pari a 6.213.978 tCO_{2eq} per l'ETF), mentre la Transizione Energetica degli investimenti di Poste Vita risulta superiore a quella dell'indice (score 47/100). In ultimo, la *Carbon Footprint* degli investimenti governativi è risultata pari a 356.862.393 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica è 73/100.

Con riferimento a BancoPosta Fondi SGR, il punteggio ESG medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette ed indirette della SGR è risultato essere pari a 54/100 per gli emittenti Imprese e a 76/100 per gli emittenti Paese. Anche per BancoPosta Fondi SGR i punteggi sono superiori rispetto alla performance ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 43/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e *Xtrackers Global Government Bond* pari a 65/100 per gli investimenti governativi. Tale risultato conferma, anche in questa sede, l'importante livello di qualità degli investimenti del Gruppo in ambito di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET, la *carbon footprint* media ponderata degli investimenti diretti e indiretti in imprese della SGR è risultata pari a 5.077.339 tCO_{2eq}, con uno score di Transizione Energetica di 57/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori hanno ottenuto una performance migliore al *benchmark* Ishares MSCI World ETF (6.213.978 tCO_{2eq}, score di Transizione energetica 47/100). La Carbon Footprint degli investimenti governativi, invece, è pari a 504.143.360 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica è 72/100.

162. Per Gruppo Poste Vita si intende il portafoglio in delega di gestione (gestioni separate e patrimonio) di Poste Vita e quello di Poste Assicura.

L'offerta di prodotti di investimento con beneficio ambientale e sociale

Gestione Separata

"Poste Vita Valore Solidità"

Nel 2023 Poste Vita ha lanciato una nuova Gestione Separata, che è stata disegnata per essere classificata ai sensi dell'articolo 8 SFDR quale prodotto che promuove caratteristiche ambientali e/o sociali

L'attenzione alla sostenibilità, alla gestione dei rischi ESG e alla rendicontazione degli impatti positivi e negativi generati tramite gli investimenti è fondamentale nella costruzione di portafogli sensibili ai temi ambientali e sociali. Oggi il catalogo dei prodotti di investimento delle Società del Gruppo si basa sull'integrazione di criteri ESG nella loro strategia; la periodica revisione e aggiornamento del sistema di politiche e linee guida precedentemente descritto consente, inoltre, di affiancare delle strategie addizionali a quelli che sono gli approcci di integrazione comuni a tutti i portafogli istituiti dal Gruppo. Nel corso del 2023 Poste Italiane ha quindi proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori interessati alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. L'offerta di questa tipologia di soluzioni di investimento si basa sui criteri di classificazione dei prodotti finanziari definiti dal Regolamento (UE) 2019/2088 (Regolamento SFDR), in particolare con riferimento a prodotti cosiddetti ex Articolo 8 SFDR. L'estensione di tale offerta deriva sia dal lancio di nuovi prodotti sia dalla rivisitazione delle strategie di investimento applicate, con l'introduzione di strategie di integrazione ESG aggiuntive, e rappresenta un impegno condiviso sia da BancoPosta Fondi SGR che da Poste Vita.

Fondi Tematici

Tra il 2021 e il 2022 BancoPosta Fondi SGR ha offerto in collocamento dei prodotti tematici focalizzati sull'ambiente, con il lancio di BancoPosta Focus Ambiente 2027 che è stato poi seguito da quello di BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028. I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi di terzi classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o che perseguono un obiettivo di sostenibilità (ai sensi della normativa SFDR), in particolare orientandosi su settori e segmenti economici collegati alla tutela dell'ambiente quali, ad esempio, l'economia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Relativamente all'ambito assicurativo, nel portafoglio di Poste Vita sono compresi investimenti in *asset class* alternative connotati da una specifica componente *green*: ad esempio, il fondo di *Real Estate Diamond Eurozone Office* (DEO), che ha ottenuto un'elevata valutazione in termini di sostenibilità da parte del GRESB e che ha conquistato il titolo di Fondo *Green*, e il Fondo di investimento immobiliare *Diamond Core* i cui *asset* sottostanti sono immobili certificato WELL/LEED Gold e che ha ricevuto il primo finanziamento *green* nel settore immobiliare italiano.

Fondi di fondi ESG

Nell'ambito dell'integrazione ESG attuata dai prodotti costituiti da fondi di fondi, BancoPosta Fondi SGR opera in qualità di *asset manager* per mezzo di soluzioni flessibili basate sull'adozione di un apposito modello proprietario a supporto delle decisioni di investimento. In questa categoria di prodotti sono compresi i fondi della famiglia Universo di BancoPosta Fondi SGR. A BancoPosta Universo 40 e BancoPosta Universo 60, si è aggiunto nel 2023 un terzo fondo, Universo Tematico, che concentra i propri investimenti su tre *megatrend* (pianeta, innovazione, popolazione) che si ritiene saranno tra i principali *driver* dei cambiamenti futuri. A sua volta, Poste Vita offre prodotti di investimento assicurativo che contengono opzioni di investimento che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali ex Articolo 8 SFDR (gestite in delega dalla SGR del Gruppo) rappresentate dai fondi interni della Compagnia: Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico, Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo e Poste Vita Obiettivo Sostenibilità.

In tutti i casi, la selezione dei fondi in cui investire si basa sulla considerazione di criteri ESG che consentono di privilegiare le *fund house* più virtuose dal punto di vista dell'approccio di investimento responsabile adottato e i relativi fondi aventi politiche di investimento rivolte alla selezione di emittenti con profili ESG positivi. La valutazione della *fund house* è, infatti, un criterio di selezione che assicura la coerenza dell'impegno assunto dalla stessa con quello della SGR. A tal fine, è stata sviluppata da BancoPosta Fondi SGR una metodologia di *rating* ESG proprietario che assegna un *rating* interno agli OICR investibili basato sulla valutazione del grado di impegno e di applicazione delle strategie di investimento responsabile.

Fondi *best-in-class*

In questa categoria rientrano quei prodotti di investimento di BancoPosta Fondi SGR, gestiti in delega da terzi, per i quali viene adottata una strategia finalizzata a selezionare solo emittenti che rispettino determinate soglie di accettabilità, definite secondo una scala di *rating* ESG che può essere elaborata dal gestore delegato oppure dall'*info-provider* di riferimento da lui scelto.

L'offerta di questa tipologia di fondi include, a partire ormai dal 2021, i prodotti BancoPosta Selezione Attiva e BancoPosta Azionario Euro, gestiti in delega da Amundi, operatore con una forte vocazione verso l'investimento responsabile. Ad essi si erano aggiunti nel 2022 i fondi BancoPosta Azionario Internazionale, BancoPosta Orizzonte Reddito e BancoPosta Azionario Flessibile; tali prodotti selezionano gli emittenti con l'obiettivo di minimizzare l'esposizione a determinati settori di attività (es. tabacco, carbone) e mantenere un livello di *rating* ESG per singolo emittente o portafoglio medio superiore ad una soglia minima predeterminata.

Nel corso del 2023 è stato completato il passaggio dei tre fondi BancoPosta Mix 1, Mix 2 e Mix 3 da Articolo 6 ad Articolo 8 SFDR. La SGR ha modificato le politiche di investimento, ridefinendone l'obiettivo e lo stile di gestione al fine di orientare gli investimenti verso *asset* che soddisfino determinati requisiti ESG. In particolare, è stata adottata anche in questo caso una strategia che combina criteri di selezione negativa, quali l'esclusione degli emittenti operanti nei settori del carbone, della difesa, del tabacco e del gioco d'azzardo, con l'implementazione di una strategia *best-in-class* basata sugli score ESG dei singoli emittenti in portafoglio.

Nell'anno di rendicontazione anche Poste Vita ha lanciato un prodotto, Poste Prospettiva Valore Gold, le cui opzioni di investimento sottostanti, costituite da una nuova Gestione Separata e da un portafoglio specifico di titoli (cosiddetta Specifica Provvista di Attivi), sono entrambe classificate ai sensi dell'articolo 8 SFDR sulla base dell'implementazione di una strategia di selezione positiva dipendente dal *rating* ESG di portafoglio.

Una considerazione a parte merita il prodotto Poste Investo Sostenibile di BancoPosta Fondi SGR; tale fondo si differenzia dalla gamma di prodotti *Best-in-class* in quanto effettua, relativamente ad una quota dei suoi *asset* in gestione, degli investimenti sostenibili, ovvero investimenti che contribuiscono ad almeno un obiettivo ambientale o sociale senza danneggiare significativamente alcun altro obiettivo di sostenibilità.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

La crescente portata delle problematiche ambientali e sociali e i macro-*trend* affermatisi negli ultimi anni hanno determinato l'urgenza di garantire un'adeguata copertura anche rispetto a rischi di natura ambientale, sociale e di *governance*, richiamando l'attenzione del settore assicurativo e del ruolo essenziale che ricopre in quest'ambito. Infatti, attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management* anche da parte degli operatori del settore, l'industria assicurativa può contribuire alla mitigazione dei rischi per la comunità e allo sviluppo sostenibile della società.

Alla luce di tali considerazioni, il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria è stato avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, sulla base di tale consapevolezza, ha deciso di definire un approccio robusto formalizzato all'interno della propria "Politica di Assicurazione Responsabile". Tale Politica descrive princìpi, obiettivi e processi alla base dell'approccio della Compagnia per la gestione dei rischi e delle opportunità connessi ai fattori ESG nell'ambito dei tradizionali processi di assicurazione.

La precoce adozione di un approccio di integrazione ESG nell'attività finanziaria ha consentito a Poste Vita di anticipare gli sviluppi degli scenari di mercato di riferimento introducendo prodotti assicurativi innovativi con impatti a livello sociale e ambientale.

Brand Finance Global 500

Nel 2024, Poste Italiane si posiziona al 231° posto nella classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo

Dal 2019 il Gruppo Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) promossi dalle Nazioni Unite, affermando il proprio impegno formale all'inclusione, nei propri processi decisionali, dei criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo. Tale impegno viene evidenziato anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e *partner* volti ad accrescere la consapevolezza in tale ambito e la promozione di sinergie con enti e istituzioni aventi l'obiettivo di favorire un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG.

Un ambito che ha impegnato le Compagnie Poste Vita e Poste Assicura, e che continuerà ad essere sviluppato in un'ottica di evoluzione continua, ha riguardato l'integrazione di ulteriori considerazioni in relazione ai rischi di sostenibilità nel *framework* di *risk management* e della Funzione Attuariale. L'obiettivo è quello di garantire l'allineamento con le richieste normative nazionali e comunitarie e con le *best practices* di mercato, con un *focus* particolare sui rischi connessi al cambiamento climatico.

Prodotti assicurativi con beneficio sociale e ambientale

Il Gruppo Assicurativo Poste Vita, compatibilmente con gli obiettivi aziendali, definisce e commercializza i propri prodotti perseguendo gli obiettivi di valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e di inclusività attraverso la facilitazione dell'accessibilità economica. A tal fine, il Gruppo sviluppa soluzioni assicurative che, da un lato incentivano l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, risultano funzionali alla mitigazione dei rischi ESG. Durante la fase di sviluppo della propria offerta, il Gruppo si impegna a includere categorie sociali più vulnerabili che necessitano di maggiori attenzioni, come le fasce più giovani e quelle più anziane. Nello specifico, nell'ambito dei piani pensionistici individuali, Poste Vita offre particolari forme complementari, accessibili anche alle generazioni più giovani, che si trovano a dover colmare un *gap* previdenziale consistente, riducendo la differenza fra la pensione obbligatoria di base attesa e quanto necessario a garantire un tenore di vita dignitoso.

Emergenza Emilia Romagna

Il Gruppo Poste Vita ha attivato un piano di iniziative per aiutare e sostenere i propri assicurati residenti nelle zone alluvionate dell'Emilia-Romagna e quelle di alcuni Comuni di Marche e Toscana

Inoltre, nelle cosiddette coperture di rischio, quali ad esempio le coperture temporanee caso morte o le polizze dedicate alla salute, che svolgono un cruciale ruolo sociale, il Gruppo cerca di ampliare il più possibile il novero dei potenziali assicurati adottando dei criteri di sottoscrizione inclusivi. Con riferimento a Poste Assicura, nell'ambito dell'importante responsabilità sociale di colmare il *gap* assicurativo, la Compagnia persegue l'obiettivo di fornire coperture a collettività omogenee di imprese e dei loro dipendenti.

A partire dal 2021, il Gruppo ha messo in atto un processo di evoluzione dei servizi e delle funzionalità a disposizione dei clienti sui principali canali digitali (Area Riservata Assicurativa e app BancoPosta) in riferimento alle Polizze vita e protezione. È grazie a questo aggiornamento che i titolari di una polizza hanno la possibilità di visualizzare, nella propria Area Riservata Assicurativa, il riepilogo delle caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e di attivare servizi aggiuntivi, come ad esempio, per le Polizze vita, la possibilità di richiedere un riscatto parziale o totale prima della scadenza oppure richiedere la liquidazione di una polizza prossima alla scadenza, mentre per le Polizze di protezione la possibilità di gestire i propri sinistri dall'apertura del sinistro alla liquidazione. A partire sempre dallo stesso anno, nell'ambito dell'evoluzione del modello di consulenza di Poste Italiane, si è avviata una fase sperimentale, nell'ambito della strategia distributiva dei prodotti di investimento assicurativo (polizze Multiramo e Ramo I), di offerta a distanza tramite l'invio da parte del distributore BancoPosta, nell'area riservata dei clienti, delle consulenze personalizzate adeguate al loro profilo. In questo modo i clienti hanno la possibilità di finalizzare autonomamente *online* tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA) le consulenze a distanza ricevute. Questa nuova modalità di offerta, che nel corso del 2022 è stata inserita nella maggior parte dei prodotti a catalogo, affiancata alla proposizione presso gli Uffici Postali, conferma l'approccio multicanale seguito dal Gruppo utile al miglioramento della *customer experience*.

In linea con gli obiettivi strategici, nel corso del 2023, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di ampliamento della gamma di prodotti di investimento assicurativi (prodotti IBIPs) tramite lo sviluppo di soluzioni che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari, anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi. Ciò ha segnato una forte evoluzione del processo avviato a maggio 2022 con il collocamento del primo prodotto di Poste Vita classificato come prodotto che promuove caratteristiche ESG ai sensi del Regolamento SFDR, ossia "Poste Progetto Valore 360". Nella seconda parte del 2023 la Compagnia ha messo a disposizione della clientela cinque prodotti IBIPs volti a promuovere caratteristiche ambientali e/o sociali: si tratta dei nuovi prodotti Progetto Integrazione Programmata, Poste Progetto Bonus 4in4 e Poste Prospettiva Valore Gold e dei prodotti già esistenti, e riclassificati, Progetto Dinamico New e Soluzione Valore New. Le regole per la qualificazione delle opzioni di investimento ex articolo 8 SFDR sono state aggiornate da Poste Vita durante l'anno al fine di omogeneizzare le strategie applicate tra i diversi prodotti. Per il 2024 sono previsti ulteriori sviluppi in questa direzione con il lancio di nuovi prodotti aventi benefici ambientali e sociali.

In particolare, nel 2023 Poste Vita ha ritenuto di allargare per la prima volta l'orizzonte dei prodotti con caratteristiche ESG anche a portafogli di ramo I. Infatti, la nuova gestione separata della Compagnia, Poste Vita Valore Solidità, è stata classificata ai sensi dell'articolo 8 SFDR.

Poste Prospettiva Valore Gold

"Poste Prospettiva Valore Gold" è una soluzione assicurativa di ramo I con attivi specifici, le cui prestazioni sono collegate ad una Specifica Provvista di Attivi per i primi 5 anni di durata del prodotto e alla Gestione Separata Posta Vita Valore Solidità per i successivi 5 anni. Entrambe le componenti del prodotto applicano criteri di integrazione ESG basati sull'ottenimento di un *rating* ESG medio ponderato di portafoglio pari ad almeno 50/100, sia per la componente investita in emittenti *corporate* che per la componente investita in emittenti governativi. Inoltre, è prevista l'esclusione degli emittenti che risultano avere un significativo coinvolgimento in attività di estrazione del carbone o in attività di estrazione di *oil&gas* non convenzionali e che, al contempo, ottengono un punteggio ESG inferiore a 30/100. Queste soglie derivano dalla metodologia di valutazione adottata dal *data provider*, secondo cui uno score pari almeno a 50/100 rappresenta un livello di *performance* "robusto" da parte dell'emittente valutato, mentre al di sotto di 30/100 rappresenta un livello di *performance* "debole". La strategia di investimento della Specifica Provvista di Attivi e della Gestione Separata prevede che almeno il 65% delle risorse siano investite in modo da soddisfare i criteri ESG sopra descritti.

In aggiunta alle considerazioni di sostenibilità delle opzioni di investimento presenti nella gamma prodotti, e dunque alla soddisfazione delle esigenze dei clienti orientati a scelte di investimento più sostenibili, il Gruppo Poste Vita è impegnato nell'offrire ai clienti una consulenza a 360 gradi, che risponda in modo integrato ai loro bisogni di investimento e a quelli di protezione vita e danni. Ad esempio, la sottoscrizione di Poste Progetto Valore 360 consente, tra le altre, la possibilità di accedere in unico processo semplificato anche a "Poste Vivere Protetti", una tra le offerte assicurative offerta da Poste Assicura in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione, assistenza e servizi nelle aree della persona, beni e patrimonio.

7.17 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 agli 8 Pilastri della Strategia del Gruppo.

[GRI 2-6] CAPILLARITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE*

	2021		2022		2023	
Capillarità	**Unità**	**Risorse**	**Unità**	**Risorse**	**Unità**	**Risorse**
Operation Area Manager	6	19	6	22	6	21
Filiali	66	825	67	821	67	828
Totale	**72**	**844**	**73**	**843**	**73**	**849**

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A.

[GRI 2-6] CAPILLARITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE*

	2021		2022		2023	
Capillarità	**Unità**	**Risorse**	**Unità**	**Risorse**	**Unità**	**Risorse**
Centri Operativi Territoriali	9	485	9	467	9	411

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo Postel S.p.A.

Integrità e trasparenza

[GRI 205-1] SOCIETÀ ANALIZZATE PER RISCHIO CORRUZIONE* E COPERTURA** DEI PROCESSI A RISCHIO CORRUZIONE CON INTERVENTI DI *AUDIT*

Analisi per rischio corruzione e incidenza delle attività di *audit*	2021	2022	2023
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	16	18	21
Numero totale delle società del Gruppo	24	33	32
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	66	55	66
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit****			
Alta copertura	86	64	82
Media copertura	14	32	18
Bassa copertura	0	4	0

* 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.

SEGNALAZIONI GESTITE DAL COMITATO *WHISTLEBLOWING* [GRI 205-3] EPISODI DI CORRUZIONE ACCERTATI E AZIONI INTRAPRESE

Segnalazioni	2021	2022	2023
Segnalazioni gestite	617	790	1.280
di cui risultate fondate	28*	37**	83***
di cui in approfondimento	28	57	188
Totale segnalazioni gestite in ambito corruzione	0	0	0
di cui risultate fondate	0	0	0
di cui in approfondimento	0	0	0

* I provvedimenti decisionali con riferimento alle segnalazioni fondate sono rimessi alle funzioni o agli organi aziendali competenti, di volta in volta sulla base delle responsabilità organizzative attribuite. Le funzioni coinvolte per la definizione dei provvedimenti decisionali sono diverse dalle funzioni facenti parte del Comitato *Whistleblowing* (CW). Per le casistiche che coinvolgono soggetti apicali, il CW ne dà evidenza agli Organi aziendali/sociali competenti assicurando informativa e aggiornamento sugli sviluppi delle iniziative attivate. Qualora il Segnalante sia corresponsabile delle violazioni da egli stesso denunciate, il sistema di segnalazione di Poste Italiane e delle Società del Gruppo prevede un trattamento privilegiato per quest'ultimo rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.
** Di 37 segnalazioni risultate fondate, 30 si riferiscono a Poste Italiane S.p.A. Di queste 30 segnalazioni:
- 1 è risultata di livello critico, dovuta a rischi di compliance;
- 11 sono risultate di livello rilevante, dovute a: comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative, sistemi di controllo con evidenti malfunzionamenti riconducibili a specifici rischi significativi, impatti amministrativi, gestionali od operativi rilevanti;
- 18 sono risultate di livello non significativo, dovute a segnalazioni non critiche o non rilevanti.

In merito alla segnalazione di livello critico:
- La violazione è stata segnalata per alcune criticità e violazioni in merito a: orario di lavoro, riconoscimento di straordinario, sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione per la guida in sicurezza dei veicoli aziendali, confusione e disorganizzazione, irregolarità nella tracciatura della posta prioritaria, consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), cumuli di rifiuti di ogni genere abbandonati nel piazzale ed altro. È stato riscontrato un potenziale impatto ex D.Lgs. 231/01 in ordine al malfunzionamento dei motorini, alla consegna e all'utilizzo dei DPI e alla presenza di rifiuti da smaltire. Il *management* ha definito specifici piani di azione sulle anomalie riscontrate.

In merito alle segnalazioni di livello rilevante:
- La segnalazione dovuta a comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative (i portalettere indossavano scarpe infortunistiche non in regola) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive intraprese sono consistite nel dotare tutti i portalettere del CD delle corrette calzature.
- La segnalazione dovuta a comportamenti intimidatori (il responsabile avrebbe assunto atteggiamenti intimidatori in particolare verso il personale CTD che si rivolgeva al sindacato in questione in merito a richieste previste contrattualmente) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive hanno previsto interventi gestionali effettuati a seguito della segnalazione, che hanno contribuito a migliorare il clima interno.

In merito alle segnalazioni di livello non significativo:
- La segnalazione dovuta a comportamenti antisindacali (il responsabile di un centro di recapito ha tenuto comportamenti antisindacali verso una organizzazione sindacale attiva presso il Centro) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive hanno previsto interventi gestionali effettuati a seguito della segnalazione, che hanno contribuito a migliorare il clima interno.
- La segnalazione dovuta a sistemi di controllo con evidenti malfunzionamenti riconducibili a specifici rischi significativi (sono state riscontrate più anomalie che mettono in pericolo la salute dei lavoratori e il regolare svolgimento delle attività lavorative, tra cui il malfunzionamento dell'impianto di aerazione e la cassetta rossa antincendio aperta e sprovvista di vetro protettivo) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato ulteriori situazioni critiche nell'ambiente di lavoro. Le azioni correttive hanno previsto la risoluzione delle anomalie segnalate.

*** Di 83 segnalazioni risultate fondate, 45 si riferiscono a Poste Italiane S.p.A. Di queste 45 segnalazioni:
- 2 segnalazione di livello grave riconducibili a violazioni del Codice Etico, una relativa a molestie sul luogo di lavoro e una riferita ad una truffa operata da dipendente; per tali criticità il *management* si è attivato per adottare le opportune azioni disciplinari;
- 4 segnalazioni di livello critico riferite ad una truffa operata da terzi nell'affrancatura di prodotti postali, ad ammanchi di cassa, a violazioni delle disposizioni di sicurezza dell'UP e ad irregolarità nell'osservanza dell'orario di lavoro; per tali criticità sono state informate le funzioni competenti per le valutazioni di natura legale e disciplinare;
- 24 segnalazioni di livello rilevante riconducibili a comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative ed esecutive, impatti rilevanti amministrativi, gestionali od operativi;
- 12 segnalazioni poco significative;
- 3 segnalazioni sono risultate di livello trascurabile.

In merito alle verifiche di *follow-up*, eseguite per verificare l'assenza di azioni discriminatorie o altre forme di ritorsione nei confronti dei segnalanti, è emerso che:
- per il caso di molestia le condizioni lavorative della risorsa non sono peggiorate ed il centro è monitorato costantemente per la presenza di risorse con problematiche relazionali;
- per i casi relativi alla non corretta operatività in UP, gli uffici interessati sono costantemente monitorati dalla Filiale ed i rapporti tra gli operatori sono strettamente professionali senza rilevare ulteriori problematiche.

CASI DI CORRUZIONE E CONCUSSIONE E AZIONI CORRETTIVE

Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive	2021	2022	2023
Casi di corruzione e concussione	0	0	0

FORMAZIONE SU PROCEDURE E POLITICHE RELATIVE ALL'ANTICORRUZIONE

Formazione anticorruzione	2021	2022	2023
Totale dipendenti	92.661	100.829	85.279
di cui:			
Dirigenti	455	478	278
Quadri	13.899	14.393	10.598
Impiegati	78.307	85.958	74.403

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI AMBIENTALI*

Procedure di gara con criteri ambientali	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali (%)	83,4	84,8	90,5

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri ambientali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, certificazione FSC, ecc.), nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in service per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentramento degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del *trend* positivo dell'indicatore, che registra un incremento delle *performance* ambientali pari a 5,7 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri ambientali (> 99%).

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI SOCIALI*

Procedure di gara con criteri sociali	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali (%)	84,5	88,3	87,9

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri sociali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. SA8000, ISO 45001, misure di contrasto al Covid-19, misure riguardanti salute, previdenza e benessere dei dipendenti, diversità ed inclusione, certificazione FSC, ecc.), nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in *service* per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentramento degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito un *trend* relativamente costante dell'indicatore, che registra un lieve decremento delle *performance* sociali pari a -0,4 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri sociali (> 98%).

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI DI *GOVERNANCE**

Procedure di gara con criteri di *governance*	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri di *governance* (%)	33,1	52,3	78,9

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri di *governance* nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, *Rating* di Legalità, Codice Etico/di Condotta, *Policy* ecc.) nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in *service* per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentramento degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del *trend* positivo dell'indicatore, che registra un incremento significativo delle *performance* di *governance* pari a 26,6 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri di *governance* (> 98%).

[GRI 301-1] MATERIALI USATI PER PESO O VOLUME

Tipologia di materiali/materie prime (kg)	2021	2022*	2023
Rinnovabili	**34.675.462**	**35.710.037**	**32.630.107**
Carta	18.775.259	19.333.096	15.358.637
Cartone	6.115.574	7.026.213	8.921.461
Legno	9.784.629	9.350.728	8.350.009
Non Rinnovabili	**3.538.701**	**3.208.353**	**3.573.122**
Plastica	2.655.118	1.986.962	2.042.802
Inchiostri/*toner*	80.003	71.084	51.260
Colle	6.552	8.485	10.262
Altro**	797.028	1.141.822	1.468.798
Totale	**38.214.163**	**38.918.390**	**36.203.228**

* I valori relativi a "Carta", "Cartone" e "Legno" riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.
** Nella voce "Altro" rientrano i materiali afferenti alle categorie: Etichette/Adesivi, Sacchi, Sigilli, Spago, coerentemente al processo di attualizzazione dei *cluster* dei materiali attribuiti alle categorie oggetto di rendicontazione nel precedente anno di rendicontazione.

[GRI 301-2] MATERIALI UTILIZZATI CHE PROVENGONO DA RICICLO

Tipologia di materiali/materie prime che provengono da riciclo (kg)	2021	2022*	2023
Carta	4.003.532,9	4.248.312,6	3.576.722,2
Cartone	1.890.347,4	5.799.657	7.150.534,6
Legno	9.784.527,7	1.709.561,5	735.710
Plastica	205.653,4	109.955	366.492,1
Inchiostri/*toner*	17.795,7	23.451,3	20.642
Totale materiali utilizzati	**38.214.163**	**38.918.390**	**36.203.228**
di cui: provenienti da riciclo	15.901.857,2	11.890.937,3	11.850.101
Percentuale di materiali utilizzati provenienti da riciclo (%)	**41,61**	**30,55**	**32,73**

* I valori relativi a "Carta", "Cartone" e "Legno" riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

PRATICHE ANTI-CONCORRENZIALI

Ammontare delle sanzioni	2021	2022	2023
Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni *antitrust* (€)	11.000.000	0	0
Numero di sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni *antitrust*	1	0	0

FORNITORI DOTATI DI UN SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO ISO 14001 O EMAS

Percentuale di fornitori	2021	2022	2023
Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS (%)	83,4	84,8	90,5

[GRI 207-4] RENDICONTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DI NATURA FISCALE*

	2021			2022				2023			
Dati di natura fiscale (in milioni di €)	**Italia**	**Hong Kong**	**Cina**	**Italia**	**Hong Kong**	**Cina**	**Regno Unito**	**Italia****	**Hong Kong*****	**Cina******	**Regno Unito*******
Ricavi da vendite a terze parti	31.633	77	0	31.761	115	0	2	19.990	145	0	5
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	63	0	1	95	0	3	2	117	0	2	11
Utili/perdite ante imposte	2.164	4	0	2.319	8	1	0	2.717	9	0	1
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e equivalenti	2.454	0	0	2.592	0	0	0	2.746	0	0	0
Imposte sul reddito pagate sulla base del criterio di cassa********	380	0	0	471,1	0	0	0	485	2,86	0	0,22
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	587	1	0	817	1	0	0	792	2	0	0
Ricavi	32.065	77	1	32.024	116	3	4	20.288	145	2	15

* I dati si riferiscono alle uniche quattro giurisdizioni di operatività dal Gruppo Poste Italiane (Italia, Hong Kong, Cina e Regno Unito).

** I dati si riferiscono alle seguenti entità: Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., BancoPosta Fondi SGR S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi ScpA, SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A., Postepay S.p.A., ConsorzioServizi ScpA, Poste Air Cargo S.r.l., Poste Assicura S.p.A., PatentiVia Poste ScpA, Consorzio Poste Motori, Poste Welfare Servizi S.r.l., Poste Insurance Broker S.r.l., MLK Deliveries S.p.A., sennder Italia S.r.l., Nexive Network S.r.l., Nexive Scarl, Net Holding S.p.A., Net Insurance S.p.A., Net Insurance Life S.p.A., LIS Holding, LIS Pay, Agile Lab S.r.l., Plurima S.p.A., Bridge Technologies S.r.l., Logos S.r.l., Sourcesense S.p.A., Sourcesence Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Platforms S.r.l.
Le differenze rilevanti rispetto al 2022, soprattutto con riferimento alla voce ricavi, sono dovute all'applicazione nel 2023 del principio contabile IFRS 17. Di seguito riportiamo i dati 2022 riclassificati secondo l'IFRS 17: Ricavi da vendite a terze parti: 13.800; Utile ante imposte: 2.424; Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite: 849; Ricavi: 14.063.

*** I dati si riferiscono a Sengi Express Limited (servizi logistici).

**** I dati si riferiscono a Sengi Express Guangzhou Limited (servizi logistici).

***** I dati si riferiscono a Sourcesense Ltd. (settore IT).

****** Con riferimento alla giurisdizione italiana, nel 2023 risultano essersi manifestati due macro fenomeni, quali un credito di circa 7 milioni di euro derivante dalla presentazione della Dichiarazione integrativa per l'anno di imposta 2017, nonché l'effetto imposta derivante dall'accantonamento a fondo rischi per la passività sottesa alla tematica dei crediti d'imposta prudenzialmente considerato indeducibile e oggetto di ulteriori valutazioni, l'effetto finale sul *tax rate* risulta essere sostanzialmente compensato.

Valorizzazione delle persone

[GRI 2-7] DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, GENERE E LINEA DI *BUSINESS**

	2021			2022			2023		
Tipologia di contratto	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Contratto Stabile**	**49.714**	**60.197**	**109.911**	**52.022**	**61.393**	**113.415**	**50.472**	**59.789**	**110.261**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	49.112	59.557	**108.668**	51.250	60.664	**111.914**	49.600	58.937	**108.537**
Servizi Finanziari	249	217	**466**	252	229	**481**	260	249	**509**
Servizi Assicurativi	214	269	**483**	220	239	**459**	293	329	**622**
Pagamenti e Mobile	140	154	**294**	300	261	**561**	319	275	**594**
Contratto Flessibile***	**5.700**	**3.358**	**9.058**	**4.742**	**2.876**	**7.618**	**6.013**	**3.881**	**9.894**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	5.697	3.353	**9.050**	4.738	2.863	**7.602**	6.006	3.871	**9.877**
Servizi Finanziari	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Servizi Assicurativi	3	4	**7**	0	1	**1**	2	6	**8**
Pagamenti e Mobile	0	1	**1**	4	12	**16**	5	4	**9**
Totale	**55.414**	**63.555**	**118.969**	**56.765**	**64.269**	**121.033**	**56.485**	**63.670**	**120.155**

* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).
** Include i dipendenti a tempo indeterminato e i contratti di apprendistato.
*** Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro.

[GRI 2-7] DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, GENERE E LINEA DI *BUSINESS**

	2021			2022			2023		
Tipologia di impiego	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Full-time	**53.763**	**59.321**	**113.084**	**54.817**	**60.142**	**114.959**	**54.047**	**59.298**	**113.345**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	53.159	58.695	**111.854**	54.043	59.425	**113.468**	53.171	58.463	**111.634**
Servizi Finanziari	248	209	**457**	251	222	**473**	259	241	**500**
Servizi Assicurativi	217	265	**482**	220	230	**450**	294	323	**617**
Pagamenti e Mobile	139	152	**291**	303	265	**568**	323	271	**594**
Part-time	**2.963**	**6.900**	**9.863**	**3.419**	**6.561**	**9.980**	**4.412**	**7.062**	**11.474**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	2.961	6.875	**9.836**	3.416	6.529	**9.945**	4.408	7.027	**11.435**
Servizi Finanziari	1	11	**12**	2	9	**11**	1	10	**11**
Servizi Assicurativi	0	10	**10**	0	13	**13**	1	15	**16**
Pagamenti e Mobile	1	4	**5**	1	10	**11**	2	10	**12**
Totale	**56.726**	**66.221**	**122.947**	**58.236**	**66.703**	**124.939**	**58.459**	**66.360**	**124.819**

* Dati espressi in *Headcount*.

DIPENDENTI (ESTERO)

Distribuzione per Paese	**2021**	**2022**	**2023**
di cui:			
Cina	24	32	36
Hong Kong	0	0	0
Regno Unito	0	2	6
Totale	**24**	**34**	**42**

[GRI 2-8] LAVORATORI NON DIPENDENTI

Numero totale di stagisti suddivisi per gruppo di età e genere	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero totale di stagisti*	92	55	**147**	90	67	**157**	75	72	**147**
di cui:									
< 30 anni	92	55	**147**	90	67	**157**	75	72	**147**
30 – 50 anni	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
> 50 anni	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**

* Dati espressi in *Headcount*. Si specifica che per ciascun anno è stato rendicontato il numero di *stage* "attivi" nell'anno stesso.

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO*

Tipologia di studio	2021	2022	2023
Laurea (%)	19,1	21,5	23,1
Diploma (%)	67,9	66,8	66,3
Licenza media (%)	12,9	11,6	10,6
Licenza elementare (%)	0,1	0,1	0
Totale (%)	**100**	**100**	**100**

* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in *Headcount*.

NUMERO DI PARTECIPANTI AI PROGRAMMI DI SVILUPPO

Programmi di sviluppo	2021	2022	2023
Assessment del potenziale	1.162	2.069	1.891
Percorsi di *mentoring* e *coaching*	562	867	1.186
Sviluppo competenze e innovazione	6.990	4.760	8.544
Totale	**8.714**	**7.696**	**11.621**

[GRI 404-1] NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE

Categoria dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	38	49	**41**	42	51	**44**	25	32	**27**
Quadri	80	99	**89**	71	83	**77**	73	86	**79**
Impiegati	37	49	**44**	39	48	**44**	43	54	**49**
Totale dipendenti	**43**	**55**	**49**	**43**	**52**	**48**	**47**	**57**	**52**

GIORNATE DI FORMAZIONE MEDIE PER DIPENDENTE

Giornate di formazione	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti	7,1	9,1	**8,2**	7,2	8,7	**8**	7,8	9,6	**8,7**

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE*

Tipologia di formazione	2021	2022	2023
Manageriale	33.200	53.600	36.750
Tecnico – specialistica	2.743.150	3.041.350	3.391.350
Compliance	3.266.800	2.893.800	3.110.000
Totale	**6.043.250**	**5.988.750**	**6.538.100**

* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno. Per il totale è stata effettuata la somma dei singoli valori arrotondati per ciascuna tipologia di formazione.

PROGRAMMI DI FORMAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI

Programmi di formazione e sviluppo	2021	2022	2023
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	8.220.217	8.310.436	9.648.534

POSIZIONI APERTE OCCUPATE DA DIPENDENTI INTERNI

Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni	2021	2022	2023
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)*	57	25	39

* La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni è riferita alla Capogruppo.

INPUT DI FORMAZIONE E SVILUPPO SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

	2021			2022			2023		
Input di formazione e sviluppo	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero medio di ore di formazione e sviluppo erogate ai dipendenti*	**43,84**	**57,33**	**51,05**	**44,40**	**54,21**	**49,61**	**48,58**	**59,96**	**54,61**
di cui:									
< 30 anni	46,95	65,90	**54,17**	67,24	100,74	**80,40**	63,54	96,32	**76,18**
30 – 50 anni	48,86	59,08	**54,24**	47,74	56,85	**52,47**	54,56	65,97	**60,44**
> 50 anni	37,32	54,64	**47,18**	33,19	44,65	**39,76**	35,23	48,00	**42,65**
Importo speso per dipendente in attività di formazione e sviluppo**	**59,34**	**77,60**	**69,10**	**61,46**	**75,02**	**68,66**	**72,5**	**87,2**	**80,30**
di cui:									
< 30 anni	63,55	89,20	**73,31**	93,07	139,43	**111,28**	88,4	134,0	**105,96**
30 – 50 anni	66,13	79,96	**73,42**	66,07	78,68	**72,63**	83,8	97,7	**90,99**
> 50 anni	50,51	73,96	**63,86**	45,94	61,79	**55,03**	51,5	68,9	**61,64**

* Si riferisce al numero totale di ore di formazione e sviluppo fornite nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE.
** Si riferisce all'importo totale speso per la formazione e lo sviluppo nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE. Questa cifra non include il costo operativo del *team* "*learning and development*" come gli stipendi dei dipendenti di tale *team*.

NUMERO TOTALE DEI NUOVI ASSUNTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ*

	2020			2021			2022			2023		
Numero totale dei nuovi assunti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nuovi assunti suddivisi per genere	**1.153**	**1.023**	**2.176**	**1.356**	**1.268**	**2.623**	**4.208**	**3.664**	**7.872**	**1.814**	**1.660**	**3.474**
di cui:												
< 30 anni	568	478	**1.046**	773	667	**1.440**	2.058	1.667	**3.724**	885	697	**1.582**
30 – 50 anni	540	519	**1.059**	532	570	**1.102**	2.017	1.936	**3.953**	850	918	**1.769**
> 50 anni	45	26	**71**	51	31	**82**	133	62	**195**	78	45	**123**
Percentuale dei nuovi assunti suddivisi per genere (%)	53	47	**100**	52	48	**100**	53	47	**100**	52	48	**100**
Numero di posizioni aperte occupate da dipendenti interni**	**91**	**68**	**159**	**847**	**884**	**1.731**	**449**	**394**	**843**	**415**	**364**	**779**
di cui:												
< 30 anni	91	68	**159**	0	0	**0**	111	49	**160**	99	55	**154**
30 – 50 anni	0	0	**0**	0	0	**0**	325	309	**634**	295	272	**567**
> 50 anni	0	0	**0**	0	0	**0**	13	36	**49**	21	37	**58**

* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).
** Dati riferibili alla società Capogruppo Poste Italiane S.p.A. e Poste Air Cargo.

TREND DEL COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE*

	2021			2022			2023		
***Trend* del coinvolgimento dei dipendenti**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero di dipendenti coinvolti in attività di *engagement*	14.417	16.146	**30.563**	10.345	11.335	**21.680**	23.439	26.008	**49.446**
Numero totale dei dipendenti del Gruppo	55.414	63.555	**118.969**	56.765	64.269	**121.033**	56.485	63.670	**120.155**
Percentuale di dipendenti coinvolti in attività di *engagement* (%)	26	25	**26**	18	18	**18**	41	41	**41****

* I dati sono espressi in base al numero di coinvolgimenti/partecipanti.
** Il *target* atteso per il 2023 è pari al 35%.

TREND DEL COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

	2022			2023		
***Trend* del coinvolgimento dei dipendenti**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero di dipendenti coinvolti in attività di *engagement* suddivisi per fasce di età (N.):						
< 30 anni	952	1.043	**1.995**	2.014	2.058	**4.072**
30 – 50 anni	4.971	5.446	**10.417**	13.146	13.467	**26.613**
> 50 anni	4.422	4.845	**9.268**	8.278	10.483	**18.761**
Numero di dipendenti coinvolti in attività di *engagement* suddivisi per fasce di età (%):						
< 30 anni	9	9	**9**	9	8	**8**
30 – 50 anni	48	48	**48**	56	52	**54**
> 50 anni	43	43	**43**	35	40	**38**

[401-2] *BENEFIT* FORNITI AI DIPENDENTI A TEMPO PIENO CHE NON SONO FORNITI AI DIPENDENTI TEMPORANEI O *PART-TIME*

	2021				2022				2023			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
***Benefit* finanziari**	***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**	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.

SISTEMI DI VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI

Percentuale di dipendenti per tipologia di valutazione (%)	**2021**	**2022**	**2023**
Gestione per obiettivi*	96	96	97
Valutazione multidimensionale delle prestazioni**	96,2	97,4	98,3
Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria***	0	0	0

* Nell'ambito delle Risorse Umane la gestione per obiettivi (in inglese *management by objectives*, MBO) è un metodo di valutazione del personale che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati, e non sulle competenze espresse. I dati hanno come valore *target* l'intera popolazione del Gruppo Poste Italiane. Le percentuali si riferiscono alle risorse valutate nell'anno di riferimento e sono pertanto escluse dal computo le risorse non valutabili per lunga assenza (per il 2023 con riferimento alla valutazione esercizio 2022 il numero di N.V. è di ca. 3.000 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2022, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 4 *manager* indicati come "non valutabili").
** La percentuale si riferisce al totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili (1.382 valutati da colleghi su 1.406 valutabili). Anche per il 2023 (*performance* 2022) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione dei responsabili, dei colleghi) ma per 205 *manager* la valutazione complessiva è data dal contributo dei responsabili, dei colleghi e dei collaboratori (valutazione a 360°).
*** La comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria, che si riferisce a un sistema in cui i dipendenti sono sistematicamente comparati in relazione ai propri colleghi di uguale livello professionale, appartenenti allo stesso *team*/funzione, non è applicabile al modello di Poste Italiane.

EVOLUZIONE DEL PERSONALE

Evoluzione del personale	2021	2022	2023
Tasso di *turnover* totale (%)*	7,90	6,30	6,40
Tasso di *turnover* volontario (%)*	7,20	5,50	5,50
Costi medi per FTE assunto (€)	36.000**	35.700**	42.262***

* 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* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1.

** Il costo pro-capite medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato, dirigenti, ecc.). 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 ma non considera: *ticket* mensa, costi per trasferta (treni, aerei, hotel, ecc.) e *company car* perché non rientranti nel perimetro di costo del lavoro. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

*** Il costo pro-capite medio annuo delle assunzioni riguarda le seguenti tipologie contrattuali (tempi indeterminati, apprendistato, dirigenti). Si identifica il costo totale annuo sostenuto per le risorse neoassunte 2023 attraverso il rapporto fra il richiamato costo totale e la somma FTE (ponderata per il numero di mesi di impatto) si ottiene il costo medio delle risorse neoassunte nell'anno 2023. Per i Dirigenti viene utilizzato il costo medio. Il numero totale di neoassunti riferito all'anno 2023 per la Capogruppo è di 2.973. Nel costo del lavoro pro-capite si considerano solo le voci retributive ordinarie che tengono conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (ad esempio, premio di risultato, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi, ma non considera: *ticket* mensa, costi per trasferta e *company car*. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

TASSO DI *TURNOVER* DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

	2021			2022			2023		
Tasso di *turnover* dei dipendenti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di *turnover* totale (%)*	**3,9**	**4,3**	**8,2**	**3,0**	**3,2**	**6,2**	**3,3**	**3,3**	**6,6**
di cui:									
< 30 anni	0,1	0,1	**0,2**	0,2	0,1	**0,3**	0,2	0,2	**0,4**
30 – 50 anni	0,2	0,2	**0,4**	0,3	0,2	**0,5**	0,4	0,3	**0,7**
> 50 anni	3,6	4,0	**7,6**	2,5	2,9	**5,4**	2,7	2,8	**5,5**
Tasso di *turnover* volontario (%)*	**3,6**	**3,9**	**7,5**	**2,5**	**2,9**	**5,4**	**2,8**	**2,9**	**5,7**
di cui:									
< 30 anni	0,1	0,1	**0,2**	0,2	0,1	**0,3**	0,2	0,1	**0,3**
30 – 50 anni	0,1	0,1	**0,2**	0,2	0,2	**0,4**	0,3	0,3	**0,6**
> 50 anni	3,4	3,7	**7,1**	2,1	2,6	**4,7**	2,3	2,5	**4,8**

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n.

CONTENZIOSI

Contenziosi	2021	2022	2023
Contenziosi con i dipendenti	700	601	750*

* I *trend* periodici fanno registrare un incremento del contenzioso del Gruppo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente da imputare quasi esclusivamente a Poste Italiane. Infatti, nel periodo di riferimento sono state contate 750 nuove vertenze rispetto alle 601 cause del 2022 per un incremento pari a circa il 20%. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" si registra un lieve incremento. Le nuove controversie sono 148 (quelle del 2022 erano 136) di cui 13 CTD, 104 assunzioni in materia di appalto e 31 lavoro temporaneo. Quanto allo "svolgimento del rapporto di lavoro", si rileva che le vertenze incardinate nel 2023 sono 524 (quelle del 2022 erano 390) facendo registrare un incremento di circa il 26% determinato in gran parte dalle cause in materia di sanzioni disciplinari conservative e di retribuzioni a seguito di appalto dichiarato illegittimo. Per quanto attiene infine alla "risoluzione del rapporto di lavoro", le nuove controversie sono 78 mantenendosi sostanzialmente in linea con quanto registrato nello scorso anno (quelle del 2022 erano 75).

[GRI 403-8] LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO*

	2021			2022			2023		
Dipendenti coperti dal sistema**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.303	66.076	**122.379**	57.257	66.352	**123.609**	57.677	66.023	**123.700**
% dipendenti coperti dal sistema	100	100	**100**	100	100	**100**	100	100	**100**

* I dati non contemplano il personale dirigente per la diversa configurazione del rapporto contrattuale di lavoro.
** Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

	2021			2022			2023		
Dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.303	66.076	**122.379**	57.257	66.352	**123.609**	57.677	66.023	**123.700**
% dipendenti coperti dal sistema	100	100	**100**	100	100	**100**	100	100	**100**

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto ad *audit* interno.

	2021			2022			2023		
Dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.207	65.989	**122.196**	57.167	66.276	**123.443**	57.620	65.993	**123.613**
% dipendenti coperti dal sistema	99	99	**99**	99	100	**100**	99	100	**100**

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto ad *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

	2021			2022			2023		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	3.021	831	**3.852**	3.465	256	**3.721**	4.263	2.469	**6.732**
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	100	100	**100**	100	90	**99**	99	99	**99**

* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

	2021			2022			2023		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	1.797	336	**2.133**	3.011	242	**3.253**	3.139	952	**4.091**
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	59	40	**55**	87	85	**87**	73	38	**60**

* Numero totale di lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto ad *audit* interno.

	2021			2022			2023		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	2.094	533	**2.627**	2.936	212	**3.148**	2.543	870	**3.413**
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	69	64	**68**	85	74	**84**	59	35	**50**

* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto ad *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

[GRI 403-9] INFORTUNI SUL LAVORO

INFORTUNI SUL LAVORO CHE COMPRENDONO I CASI DI COVID-19

	2021			2022			2023		
Lavoratori dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	**63,26**	**62,51**	**62,87**	**136,70**	**164,12**	**150,96**	**27,85**	**25,52**	**26,63**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	10,48	11,48	**11,01**	7,27	6,98	**7,12**	6,54	6,96	**6,76**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,07	0,02	**0,04**	0,07	0,01	**0,04**	0,01	0,01	**0,01**
Media mobile infortuni sul lavoro***			**8.109**			**14.663**			**14.013**
Infortuni	**5.759**	**6.453**	**12.212**	**11.841**	**15.461**	**27.302**	**2.829**	**2.986**	**5.815**
di cui:									
sul lavoro	5.346	5.868	**11.214**	11.410	14.850	**26.260**	2.349	2.337	**4.686**
*in itinere*****	413	585	**998**	431	611	**1.042**	480	649	**1.129**
Decessi	6	4	**10**	7	1	**8**	3	2	**5**
di cui:									
sul lavoro	6	2	**8**	6	1	**7**	1	1	**2**
*in itinere****	0	2	**2**	1	0	**1**	2	1	**3**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	1.032	1.257	**2.289**	742	828	**1.570**	715	821	**1.536**
di cui:									
sul lavoro	886	1.078	**1.964**	607	632	**1.239**	552	637	**1.189**
*in itinere****	146	179	**325**	135	196	**331**	163	184	**347**
Numero totale di ore lavorate	84.510.522	93.871.311	**178.381.833**	83.468.272	90.480.504	**173.948.776**	84.358.494	91.575.804	**175.934.298**

* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

** Infortunio sul lavoro che comporta un'assenza dal lavoro maggiore o uguale a 40 giorni e che causa un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente. Esclude i decessi.

*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al lordo Covid-19, a partire dal 2019 al 2023. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2019-2023) e la media di tre periodi triennali consecutivi (19-20-21/20-21-22/21-22-23), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2021, 2022 e 2023 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 19-20-21, 20-21-22 e 21-22-23.

**** Infortunio occorso durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro o durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per raggiungere il luogo di consumazione abituale dei pasti, se non esiste una mensa aziendale. Inoltre, anche durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per recarsi da un luogo di lavoro a un altro, nel caso di rapporti con più datori di lavoro.

TASSO DI ASSENTEISMO CHE COMPRENDE I CASI DI COVID-19

NUMERO DI ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA

	2021			2022			2023		
Lavoratori dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Malattia	731.341	1.032.274	**1.763.615**	739.850	1.056.700	**1.796.550**	580.693	842.346	**1.423.039**
Infortunio	159.888	187.179	**347.067**	181.770	232.840	**414.610**	84.282	98.430	**182.712**
Stress	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Tasso di assenteismo*	5,29	6,18	**5,77**	5,53	6,73	**6,17**	4,05	4,97	**4,54****

* 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 2023 è pari a 5%.

TASSO DI MALATTIE PROFESSIONALI

Lavoratori dipendenti	**2021**	**2022**	**2023**
Numero di casi di malattie professionali registrabili	8	5	12
Tasso di malattie professionali registrabili (%)	0,04	0,03	0,07

INFORTUNI SUL LAVORO AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

	2021			2022			2023		
Lavoratori dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	**30,91**	**26,26**	**28,46**	**30,38**	**25,44**	**27,81**	**27,82**	**25,42**	**26,57**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	7,56	7,29	**7,42**	7,01	6,71	**6,85**	6,54	6,96	**6,76**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,04	0,00	**0,02**	0,07	0,01	**0,04**	0	0	**0**
Media mobile infortuni sul lavoro***			**5.351**			**4.753**			**4.812**
Infortuni	**3.025**	**3.050**	**6.075**	**2.967**	**2.913**	**5.880**	**2.827**	**2.977**	**5.804**
di cui:									
sul lavoro	2.612	2.465	**5.077**	2.536	2.302	**4.838**	2.347	2.328	**4.675**
*in itinere****	413	585	**998**	431	611	**1.042**	480	649	**1.129**
Decessi	**3**	**2**	**5**	**7**	**1**	**8**	**3**	**2**	**5**
di cui:									
sul lavoro	3	0	**3**	6	1	**7**	1	1	**2**
*in itinere****	0	2	**2**	1	0	**1**	2	1	**3**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	**785**	**863**	**1.648**	**720**	**803**	**1.523**	**715**	**821**	**1.536**
di cui:									
sul lavoro	639	684	**1.323**	585	607	**1.192**	552	637	**1.189**
*in itinere****	146	179	**325**	135	196	**331**	163	184	**347**
Numero totale di ore lavorate	84.510.522	93.871.311	**178.381.833**	83.468.272	90.480.504	**173.948.776**	84.358.494	91.575.804	**175.934.298**

* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.
** Infortunio sul lavoro che comporta un'assenza dal lavoro maggiore o uguale a 40 giorni e che causa un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente. Esclude i decessi.
*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al netto Covid-19, a partire dal 2019 al 2023. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2019-2023) e la media di tre periodi triennali consecutivi (19-20-21 / 20-21-22 / 21-22-23), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2021, 2022 e 2023 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 19-20-21, 20-21-22 e 21-22-23.
**** Infortunio occorso durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro o durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per raggiungere il luogo di consumazione abituale dei pasti, se non esiste una mensa aziendale. Inoltre, anche durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per recarsi da un luogo di lavoro a un altro, nel caso di rapporti con più datori di lavoro.

TASSO DI ASSENTEISMO AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

NUMERO DI ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA

	2021			2022			2023		
Lavoratori dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Malattia	618.268	878.353	**1.496.621**	587.940	846.066	**1.434.006**	571.198	826.307	**1.397.505**
Infortunio	93.717	101.377	**195.094**	87.689	93.592	**181.281**	84.270	98.348	**182.618**
Stress	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Tasso di assenteismo*	4,23	4,97	**4,63**	4,05	4,90	**4,51**	3,99	4,89	**4,47**

* 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.

INFORTUNI SUL LAVORO DEI LAVORATORI NON DIPENDENTI CHE COMPRENDONO I CASI DI COVID-19

	2021			2022			2023		
Lavoratori non dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	**19,89**	**26,91**	**21,25**	**13,14**	**10,26**	**12,77**	**13,91**	**26,44**	**15,39**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0,88	2,45	**1,18**	0,61	0,00	**0,53**	1,05	1,96	**1,16**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Infortuni	**78**	**34**	**112**	**93**	**12**	**105**	**128**	**34**	**162**
di cui:									
sul lavoro	68	22	**90**	86	10	**96**	106	27	**133**
in itinere	10	12	**22**	7	2	**9**	22	7	**29**
Decessi	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
di cui:									
sul lavoro	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
in itinere	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	**5**	**2**	**7**	**5**	**0**	**5**	**13**	**2**	**15**
di cui:									
sul lavoro	3	2	**5**	4	0	**4**	8	2	**10**
in itinere	2	0	**2**	1	0	**1**	5	0	**5**
Numero totale di ore lavorate	3.418.572	817.660	**4.236.232**	6.545.201	974.791	**7.519.992**	7.619.476	1.021.231	**8.640.707**

TASSO DI GRAVITÀ INFORTUNI CHE COMPRENDE I CASI DI COVID-19

Lavoratori non dipendenti	**2021**	**2022**	**2023**
Numero di giorni persi a causa di infortuni	3.068	3.267	3.442
Totale ore lavorate	4.236.233	7.519.992	8.640.707
Tasso di gravità infortuni (%)	0,001	0	0

INFORTUNI PER TIPOLOGIA CHE COMPRENDONO I CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	804	411	**1.215**	851	405	**1.256**	680	331	**1.011**
Incidente con mezzo aziendale	481	349	**830**	351	243	**594**	379	301	**680**
Investito da auto	14	18	**32**	8	10	**18**	9	8	**17**
Incidente con mezzo privato	11	28	**39**	24	34	**58**	40	43	**83**
Caduta e/o movimento inopportuno	620	1.001	**1.621**	617	913	**1.530**	597	981	**1.578**
Aggressione	207	240	**447**	200	222	**422**	187	221	**408**
Movimentazione manuale carichi	107	70	**177**	111	78	**189**	125	95	**220**
Rapina	28	49	**77**	28	49	**77**	36	61	**97**
Schiacciamento contusione	279	254	**533**	300	304	**604**	244	234	**478**
Altre cause	2.795	3.448	**6.243**	8.920	12.592	**21.512**	52	62	**114**
Totale	**5.346**	**5.868**	**11.214**	**11.410**	**14.850**	**26.260**	**2.349**	**2.337**	**4.686**

INFORTUNI PER TIPOLOGIA AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	804	411	**1.215**	851	405	**1.256**	680	331	**1.011**
Incidente con mezzo aziendale	481	349	**830**	351	243	**594**	379	301	**680**
Investito da auto	14	18	**32**	8	10	**18**	9	8	**17**
Incidente con mezzo privato	11	28	**39**	24	34	**58**	40	43	**83**
Caduta e/o movimento inopportuno	620	1.001	**1.621**	617	913	**1.530**	597	981	**1.578**
Aggressione	207	240	**447**	200	222	**422**	187	221	**408**
Movimentazione manuale carichi	107	70	**177**	111	78	**189**	125	95	**220**
Rapina	28	49	**77**	28	49	**77**	36	61	**97**
Schiacciamento contusione	279	254	**533**	300	304	**604**	244	234	**478**
Altre cause	61	45	**106**	46	44	**90**	50	53	**103**
Totale	**2.612**	**2.465**	**5.077**	**2.536**	**2.302**	**4.838**	**2.347**	**2.328**	**4.675**

Lavoratori non dipendenti	2021			2022			2023		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	13	6	**19**	4	1	**5**	1	1	**2**
Incidente con mezzo aziendale	19	2	**21**	6	0	**6**	25	4	**29**
Investito da auto	1	1	**2**	0	0	**0**	1	0	**1**
Incidente con mezzo privato	4	1	**5**	4	1	**5**	2	1	**3**
Caduta e/o movimento inopportuno	12	3	**15**	39	5	**44**	34	17	**51**
Aggressione	0	0	**0**	6	1	**7**	3	0	**3**
Movimentazione manuale carichi	7	7	**14**	10	1	**11**	28	1	**29**
Rapina	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Schiacciamento contusione	4	1	**5**	3	1	**4**	8	2	**10**
Altre cause	4	0	**4**	14	0	**14**	4	1	**5**
Totale	**64**	**21**	**85**	**86**	**10**	**96**	**106**	**27**	**133**

DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA

	2021	2022	2023
Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza	49.632	68.930	84.602

NUMERO DI CASI DI NON CONFORMITÀ ALLE NORME SUL LAVORO

	2021	2022	2023
Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro	0	0	0

Diversità e inclusione

[GRI 405-1] COMPOSIZIONE E SUDDIVISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER GENERE E FASCIA DI ETÀ*

Composizione e suddivisione del Consiglio di Amministrazione	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Componenti organi di Governo	**5**	**4**	**9**	**5**	**4**	**9**	**5**	**4**	**9**
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	1
> 50 anni	5	4	9	5	4	9	4	4	8
Componenti organi di Governo (%)	**55,6**	**44,4**	**100**	**55,6**	**44,4**	**100**	**55,6**	**44,4**	**100**
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	20	0	11
> 50 anni	100	100	100	100	100	100	80	100	89

* Dati espressi in *Headcount*.

[GRI 405-1] INQUADRAMENTO PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI PER GENERE E FASCIA DI ETÀ*

Inquadramento professionale dei dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	**481**	**146**	**627**	**512**	**167**	**679**	**514**	**174**	**688**
< 30 anni (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni (%)	36	42	38	35	43	37	30	39	32
> 50 anni (%)	64	58	62	65	57	63	70	61	68
Quadri	**7.822**	**7.034**	**14.856**	**8.040**	**7.132**	**15.171**	**8.079**	**7.212**	**15.291**
< 30 anni (%)	0,3	0,2	0,2	0,4	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4
30 – 50 anni (%)	49	47	48	51	49	50	53	51	52
> 50 anni (%)	51	53	52	49	50	50	46	49	47
Impiegati	**47.111**	**56.375**	**103.486**	**48.213**	**56.970**	**105.183**	**47.892**	**56.284**	**104.176**
< 30 anni (%)	12	6	9	14	8	11	15	8	11
30 – 50 anni (%)	48	46	47	49	47	48	50	47	49
> 50 anni (%)	40	47	44	37	46	42	35	45	40
Totale	**55.414**	**63.555**	**118.969**	**56.765**	**64.269**	**121.033**	**56.485**	**63.670**	**120.155**

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE) stabile e flessibile.

[GRI 405-1] NUMERO DI DIPENDENTI DISTINTI PER ALTRI INDICATORI DI DIVERSITÀ

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	3.123	2.171	**5.294**	2.934	2.239	**5.173**	2.728	2.308	**5.036**

DIVERSITÀ DELLA FORZA LAVORO PER GENERE

Presenza di donne per categoria (%)*	2021	2022	2023
Posizioni manageriali	31,5	32,4	32,2
*Top management***	17,9	16,3	16,4
*Junior management****	33,4	34,3	34,1
*Revenue-generating functions*****	31,3	29,4	28,6
Posizioni STEM******	21	20,8	20,7

* 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. Il *target* atteso per il 2023 è pari a 16%.
*** Include le posizioni manageriali diverse dal *Top Management*.
**** Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (MIPA).
***** Scienza, tecnologia, ingegneria e matematica. Possono essere incluse, per esempio le seguenti professionalità: programmatore di computer, sviluppatore *web*, statistico, logista, ingegnere, fisico, scienziato. La rilevazione riferita alle posizioni STEM è effettuata, in continuità con le precedenti analisi, sulla base della laurea "STEM".

DIVERSITÀ DELLA FORZA LAVORO PER PAESE DI ORIGINE*

Ripartizione della forza lavoro per paese di origine	2021						2022						2023					
	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana
Numero di dipendenti suddivisi per paese di origine	116.234	589	414	180	116	127	117.976	569	243	168	101	122	117.247	561	278	147	89	116
Percentuale di dipendenti suddivisi per paese di origine (%)	97,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,1	97,5	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1	97,6	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1
Numero di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine**	1.298	5	3	2	0	0	1.248	5	1	2	0	0	1.434	4	1	2	0	0
Percentuale di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine (%)	98,26	0,38	0,23	0,15	0	0	98,5	0,39	0,08	0,16	0	0	98,5	0,27	0,07	0,14	0	0

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE). La rilevazione si riferisce in via prevalente al paese di nascita.
** Include le posizioni di *junior*, *middle* e *senior management*.

[GRI 404-3] PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO VALUTAZIONI REGOLARI SUI RISULTATI E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA, PER GENERE E PER CATEGORIA DIPENDENTE*

	2021			2022			2023		
Categoria dipendenti (%)	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Dirigenti	92	97	**94**	100	100	**100**	94	100	**96**
Quadri	96	98	**97**	98	99	**98**	97	98	**98**
Impiegati	81	86	**84**	80	87	**84**	81	87	**84**
Totale	**83**	**88**	**86**	**83**	**88**	**86**	**83**	**88**	**86**

* I dati riportati si riferiscono al personale stabile, l'esclusione del personale flessibile dal processo di valutazione delle prestazioni è dovuta al fatto che il ciclo di vita annuale del processo di valutazione delle prestazioni non è conciliabile con i tempi dei contratti flessibili. Nella tabella sono inclusi anche i dati delle Società del Gruppo ad eccezione dei dati di Poste Air Cargo, in quanto non è possibile effettuare una comparazione dei livelli professionali per diversità di contratto. I dati 2023 inoltre non includono ca. 3.000 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo, per le quali non è possibile esprimere una valutazione annuale. Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi per l'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

[GRI 2-21] RAPPORTO DI RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA

Remunerazione	**2021**	**2022**	**2023**
Rapporto remunerazione AD-DG*	75	77	80**

* Si specifica che: (i) il calcolo è stato effettuato prendendo a riferimento il valore medio della retribuzione dei dipendenti. Il dato calcolato utilizzando la mediana verrà integrato a partire dal prossimo anno; (ii) la remunerazione per il numeratore e il denominatore comprende la remunerazione annuale complessiva (per l'AD-DG il compenso fisso, la quota monetaria del sistema di incentivazione variabile a breve termine (MBO) *up-front* e differito e il *fair value* dei compensi *equity*, per i dipendenti i compensi fissi e i compensi variabili).
** Rispetto a quanto disciplinato dal punto b, il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale dell'AD-DG e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti è pari a 1,48.

GENDER PAY GAP

Gender pay gap	**2021**	**2022**	**2023**
Gender pay gap (RAL) (%)	-0,7	-0,7	-0,8

ATTIVITÀ SOTTOPOSTE A VALUTAZIONE SUL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI*

Società del Gruppo**	**2021**	**2022**	**2023**
Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	29	39	40
Numero totale delle società del Gruppo	29	39	40
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani (%)	100	100	100

* Tutti i siti del Gruppo prevedono piani di mitigazione finalizzati a ridurre la possibilità di impatti negativi legati ai rischi inerenti i diritti umani. A tal proposito, si specifica che nel 2023 non sono state rilevate violazioni in ambito diritti umani e per tale motivo non si è reso necessario intraprendere azioni correttive.
** Il perimetro dell'indicatore include le società consolidate integralmente e le società controllate/collegate consolidate al patrimonio netto.

DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Incidenti di discriminazione e molestie	**2021**	**2022**	**2023**
Numero di incidenti	0	0	0

Valore al territorio

[GRI 201-1] VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO

Valore economico generato (milioni di euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato dal Gruppo	11.619	11.985	12.334

Valore economico distribuito (milioni di euro)	2021	2022	2023
Valore economico distribuito agli *stakeholder*	9.917	10.109	10.382
- Fornitori	3.117	3.024	3.315
- Dipendenti	5.303	5.221	5.044
- Finanziatori	55	102	85
- Pubblica Amministrazione	671	916	898
- Comunità	4	2	4
- Azionisti	768	844	1.036

Valore economico trattenuto (milioni di euro)	2021	2022	2023
Valore economico trattenuto dal Gruppo	1.702	1.876	1.953

[GRI 203-1] CONTRIBUTI AD ATTIVITÀ FILANTROPICHE E/O AD ATTIVITÀ DI CITTADINANZA D'IMPRESA*[163]

Tipologia di attività (in migliaia di euro)	2021	%	2022	%	2023	%
Erogazioni liberali**	274	6	351	18	399	10
Investimenti nelle comunità***	954,9	23	1.547,5	79	1.206,3	30
Iniziative commerciali****	2.994,5	71	55,5	3	2.370,3	60
Totale	**4.223,5**	**100**	**1.954**	**100**	**3.975,8**	**100**
Suddivisione per finalità (in migliaia di euro)						
Iniziative commerciali	2.994,5	71	55,5	3	2.370,3	60
Iniziative socio-culturali	1.229	29	1.898,5	97	1.605,5	40
di cui:						
Arte, cultura e diffusione di conoscenze	271,7	6	597,5	31	544,4	14
Benessere e inclusione sociale	537,9	13	818,1	42	531,3	13
Formazione e sviluppo del sapere	419,4	10	482,9	26	529,8	13

* Con riferimento alle attività di volontariato durante l'orario di lavoro retribuito, la voce risulta pari a zero poiché tutte le iniziative organizzate da Poste Italiane in tal senso sono avvenute al di fuori dell'orario lavorativo.
** 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 (ad es. attività di sponsorizzazione, donazioni 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).

163. Nel 2023 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a 447.880 euro.

CONTRIBUTI E ALTRE SPESE A ORGANIZZAZIONI/INDIVIDUI IN GRADO DI INFLUENZARE CAMPAGNE POLITICHE E ATTIVITÀ LEGISLATIVE*

Contributi per categoria (€)	2020	2021	2022	2023
Agenzie di *lobby* e rappresentanti di interesse	0	0	0	0
Campagne/organizzazioni/candidati politici a livello locale, regionale o nazionale	0	0	0	0
Associazioni di commercio o gruppi esenti da tasse (es. Camere di Commercio, Associazione di categoria/settore, ecc.)	3.263.286	3.263.286	3.263.286	3.263.286
Altro	0	0	0	0
Totale contributi e altre spese	**3.263.286**	**3.263.286**	**3.263.286**	**3.263.286**

* Poste Italiane aderisce a Confindustria sulla base di una specifica convenzione che regola le modalità di adesione, i vantaggi derivanti dallo *status* di associato e la definizione del regime contributivo. L'attuale convenzione prevede, tra l'altro, iniziative strategiche volte a promuovere una nuova cultura di impresa che comporti modelli e scelte di *business* orientati all'innovazione e alla sostenibilità economica e sociale. Si specifica che la quota associativa a Confindustria, che si attesta a 3.263.286 € per il 2023, risulta essere l'unico contributo erogato dal Gruppo nel 2023.

CONCILIAZIONI

Conciliazioni	2021	2022	2023*
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Retail*	**1.476**	**983**	**946**
di cui conciliate (%)	90,11	87,18	85,10
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Business*	**925**	**1.148**	**1.206**
di cui conciliate (%)	92,54	90,24	92,04
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	**250**	**280**	**237**
di cui conciliate (%)	69,2	65,71	71,31
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	**63**	**39**	**38**
di cui conciliate (%)	88,89	97,44	89,47
Conciliazioni discusse su carte PostePay	**400**	**355**	**335**
di cui conciliate (%)	79	76,1	77,31
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)	**0**	**0**	**0**
di cui conciliate (%)	0	0	0
Totale conciliazioni discusse	**3.114**	**2.805**	**2.762**
di cui conciliate (%)	87,70	85,03	86,06

* Nel 2023, complessivamente, si è registrata una diminuzione delle domande di Conciliazione. Rispetto al dato del 2022, si registra una flessione delle richieste in quasi tutte le procedure, solo la procedura *Business* ha avuto un incremento (+5%). Le procedure più richieste, in ogni caso, rimangono quelle postali sia *Retail* che *Business*, in conseguenza della crescita del volume dei pacchi. Per le procedure finanziarie, il mercato dei pagamenti è in continua trasformazione spinto dalle nuove tecnologie e dalle nuove misure di sicurezza sui servizi di pagamento introdotte con la modifica alla normativa PSD2, si registra, infatti, una riduzione delle domande. La procedura che ha registrato la flessione maggiore è stata la procedura BancoPosta (-15%).

[FS14] GLI ATM PER L'INCLUSIONE

ATM	2021	2022	2023
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	8.107	8.118	8.132
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.691	7.809	7.925
Totale	**8.107**	**8.118**	**8.132**

[FS14] UFFICI POSTALI PER L'INTEGRAZIONE CULTURALE

Uffici Postali	2021	2022	2023
Monoetnici	2	4	4
Multietnici	30	31	31
Numero clienti serviti	2.449.059	2.379.475	2.620.461
Totale operazioni effettuate	**4.102.071**	**4.073.335**	**4.436.489**

INCIDENZA DEI NUOVI CLIENTI NELLE CATEGORIE PIÙ A RISCHIO DI ESCLUSIONE FINANZIARIA SUL TOTALE DELLE NUOVE ACQUISIZIONI

Nuove aperture di conti correnti *retail*	2021	2022	2023
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	25,2	26	28,5
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	23,8	23,4	24
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	12,2	15	17
Nuove aperture di Postepay Standard*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	27,4	26,7	36,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	13,4	15,7	12,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	11,9	12,4	10,6
Nuove aperture di Postepay Evolution*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	40,2	41	39,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	10,5	11,5	10,9
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	22,2	25,3	26,9

* Per le sottoscrizioni delle Postepay Standard ed Evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

CONTRIBUTI AD ATTIVITÀ FILANTROPICHE E/O AD ATTIVITÀ DI CITTADINANZA D'IMPRESA

Tipo di contributo (migliaia di €)	2021	2022	2023
Contributi in denaro	4.223,54	1.953,95	3.975,84
Ammontare totale di donazioni di prodotti o servizi, progetti/*partnership*	0	0	0
Spese generali di gestione	319	376,8	447,9
Totale	**4.542,54**	**2.330,75**	**4.423,74**

Transizione *green*

[GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI AL GRUPPO*

Consumi energetici interni	2021	2022	2023**
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**2.516.482**	**2.314.922**	**2.002.884**
di cui:			
GPL	29.264	13.692	7.275
Gasolio	720.765	450.907	297.584
Gas metano	831.068	723.860	617.866
Jet fuel	664.375	682.129	546.389
Benzina	271.011	444.335	533.770
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**53.140**	**30.037**	**46.623**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	25.677	23.308	26.071
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	27.464	6.729	20.552
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.588.317**	**1.570.291**	**1.485.592**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	7.145	9.032	22.554
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.581.172	1.561.258	1.463.038
Consumi di energia totali (GJ)	**4.157.939**	**3.915.250**	**3.535.100**
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.588.317	1.570.291	1.485.592
da fonti non rinnovabili	2.569.623	2.344.959	2.049.507

* Comprende l'energia riferita alle strutture immobiliari e quella collegata al *business* della logistica su gomma e posta via aerea. Fonte fattori di conversione in GJ: GHG *Protocol* e Linee Guida DEFRA 2023.

[GRI 302-2] CONSUMI ENERGETICI ESTERNI AL GRUPPO*

Consumi energetici esterni	2021	2022	2023**
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)	**2.548.699**	**3.616.077**	**3.316.286**
di cui:			
Gasolio	2.323.096	3.347.986	3.065.778
Benzina	0	0	31.763
Gas Metano	70	718	803
GPL	127	161	166
Jet fuel	225.406	267.213	217.777

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.
** Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 1.500.000 GJ (416.667 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 5.800.000 GJ (1.487.764 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione).

[GRI 302-3] INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica	2021	2022	2023
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	2.516.482	2.314.922	2.002.884
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	53.140	30.037	46.623
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.588.317	1.570.291	1.485.592
Consumi di energia totali (GJ)	**4.157.939**	**3.915.250**	**3.535.100**
Numero totale dei dipendenti	118.969	121.033	120.155
Intensità energetica (GJ/P)*	**34,9**	**32,3**	**29,4**

* P = quantità di personale impiegato in sede.

[GRI 303-3] PRELIEVO IDRICO*

Prelievo idrico	2021	2022	2023**
Totale prelievi idrici (Ml)	**1.756,076**	**1.585,905**	**1.876,399**
di cui:			
Acque di superficie	0	0	0
Acque sotterranee	3,934	3,821	3,716
Acqua di mare	0	0	0
Acqua prodotta	0	0	0
Risorse idriche di terze parti	1.752,142	1.582,084	1.872,683

* La gestione degli scarichi idrici è affidata ad enti terzi che allo stato attuale non sono in grado di rilevare la quantità di acqua utilizzata da parte dell'Azienda destinata al riciclo.
** Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 1.900 megalitri.

	2021		2022		2023	
Prelievo idrico	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)
Totale prelievi idrici (Ml)	**1.756,076**	**0**	**1.585,905**	**0**	**1.876,399**	**0**
di cui:						
Acque di superficie	0	0	0	0	0	0
Acque sotterranee	3,934	0	3,821	0	3,7	0
Acqua di mare	0	0	0	0	0	0
Acqua prodotta	0	0	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti	1.752,142	0	1.582,084	0	1.872,683	0

RENDICONTAZIONE SCARICHI IDRICI

Scarichi idrici (mc)	2021	2022	2023
Totale scarichi idrici	1.756.076	1.585.905	1.876.399

[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)*

	2021	2022	2023
Emissioni dirette - *Scope* 1 (tCO_2e)**	**165.508**	**152.703**	**130.592**
di cui:			
GPL	1.872	876	464
Gasolio	50.384	32.102	21.006
Gas metano	46.872	40.661	34.801
Jet fuel	48.142	49.489	39.630
Benzina	18.238	29.575	34.690
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2e)***	**5.709**	**2.860**	**4.972**
di cui:			
Energia termica	2.211	2.007	2.362
Energia elettrica	3.498	853	2.610
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2e)****	**178.737**	**257.796**	**234.326**
di cui:			
Gasolio	162.392	238.359	216.411
Gas metano	4	40	45
Benzina	0	0	2.064
GPL	8,1	10,3	10,6
Jet fuel	16.333	19.387	15.796

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: GPL per il 2021 1,56 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 1,56 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 1,56 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2023). Gasolio per il 2021 2,51 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,56 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,51 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2023). Gas Metano per il 2021 2,02 kg CO_2e/m^3 (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,02 kg CO_2e/m^3 (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,04 kg CO_2e/m^3 (fonte DEFRA 2023). Benzina per il 2021 2,19 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,16 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,1 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2023). Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 135.000 tCO_2e.

*** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari al 99% 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_2 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 1% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione per il calcolo del *Market-based method*: per il 2023 0,457 kg CO_2e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2022, per il 2022 0,457 kg CO_2e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2021, per il 2021 0,459 kg CO_2e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2020). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO_2e: per il 2021 0,17 kg CO_2e/kWh, per il 2022 0,17 kg CO_2e/kWh e per il 2023 0,18 kg CO_2e/kWh. Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 5.000 tCO_2e.
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 2021 117.630 tCO_2e, nel 2022 109.022 tCO_2e e nel 2023 123.233 tCO_2e. Fattori di emissioni utilizzati per il calcolo del *Location-based method*: per il 2021 0,258 kg CO_2e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2021, riferito all'anno 2020), per il 2022 0,246 kg CO_2e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2022, riferito all'anno 2021), per il 2023 0,293 kg CO_2e/kWh, (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2023, riferito all'anno 2022). I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

**** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: *Jet fuel* per il 2021 2,55 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,55 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,54 kg CO_2e/l (fonte DEFRA 2023). Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 250.000 tCO_2e. Nella tabella sono considerate le categorie relative ai temi materiali rilevanti per il Gruppo nell'ambito della strategia del Pilastro "Transizione *green*", in particolare la categoria 9 "*Downstream transportation and distribution*" e la categoria 13 "*Downstream leased assets*". La categoria 6 "*Business travel*", la categoria 7 "*Employee commuting*" e la categoria 15 "*Investments*" vengono monitorate e rendicontate in tabelle distinte.

[GRI 306-3] RIFIUTI GENERATI [GRI 306-4] RIFIUTI RECUPERATI [GRI 306-5] RIFIUTI SMALTITI*

	2021			2022**			2023		
Rifiuti per tipologia (t)	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati***	Rifiuti smaltiti****
Totale rifiuti	**34.471,7**	**33.202,5**	**1.269,2**	**37.245,3**	**36.443,2**	**802,1**	**38.904,5**	**38.533,1**	**371,4**
di cui:									
Carta/cartone	13.584,9	13.539,2	45,8	15.588,5	15.467,8	125,2	17.171,5	17.171,5	0
Plastica	1.359,3	1.359,3	0	1.282,4	1.282,4	0	1.365,5	1.365,5	0
Legno	10.481,8	10.478,2	3,6	10.097,9	10.097,9	0	10.537,3	10.537,3	0
Altro	9.045,8	7.825,9	1.219,8	10.276,5	9.595,2	676,9	9.830,2	9.458,8	371,4

* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.
** I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.
*** Il *target* atteso per il 2023 rispetto ai rifiuti recuperati è pari a 36.000 tonnellate.
**** Il *target* atteso per il 2023 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento (discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento) è pari a 500 tonnellate.

	2021		2022*		2023	
Peso totale dei rifiuti pericolosi recuperati (t)	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo	0	0	0	0	0	0
Riciclo	0	364,4	0	247,8	0	150,5
Altre operazioni di recupero	0	0	0	0	0	0
Totale	**0**	**364,4**	**0**	**247,8**	**0**	**150,5**
Totale rifiuti pericolosi recuperati	**364,4**		**247,8**		**150,5**	

* I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

	2021		2022*		2023	
Peso totale dei rifiuti non pericolosi recuperati (t)	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo	0	0	0	0	0	0
Riciclo	0	32.838,2	0	36.195,35	0	38.382,61
Altre operazioni di recupero	0	0	0	0	0	0
Totale	**0**	**32.838,2**	**0**	**36.195,35**	**0**	**38.382,61**
Totale rifiuti non pericolosi recuperati	**32.838,2**		**36.195,35**		**38.382,61**	

* I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

	2021		2022****		2023	
Peso totale dei rifiuti pericolosi smaltiti (t)	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica*	0	99,3	0	3,0	0	7,4
Incenerimento**	0	0,3	0	0	0	0
Altro tipo di smaltimento***	0	36,1	0	41,3	0	22,9
Totale	**0**	**135,8**	**0**	**44,3**	**0**	**30,3**
Totale rifiuti pericolosi smaltiti	**135,8**		**44,3**		**30,31**	

	2021		2022****		2023	
Peso totale dei rifiuti non pericolosi smaltiti (t)	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica*	0	616,6	0	358,6	0	214,1
Incenerimento**	0	0,01	0	0	0	0
Altro tipo di smaltimento***	0	516,8	0	399,2	0	127
Totale	**0**	**1.133,4**	**0**	**757,8**	**0**	**341**
Totale rifiuti non pericolosi smaltiti	**1.133,4**		**757,8**		**341,1**	

* Il *target* atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica (pericolosi e non pericolosi) è pari a 300 tonnellate.
** Il *target* atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 0,1 tonnellate.
*** Il *target* atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso altre forme diverse dal conferimento in discarica e dall'incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 200 tonnellate.
**** I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Smaltimento dei rifiuti (t)	2021	2022	2023
Totale rifiuti riciclati/riutilizzati	**33.202,54**	**36.443,16**	**38.533,11**
Totale rifiuti smaltiti	**1.269,20**	**802,11**	**371,40**
di cui:			
in discarica	715,94	361,65	221,49
inceneriti con recupero energetico	nd	nd	nd
inceneriti senza recupero energetico	nd	nd	nd
altrimenti smaltiti, specificare:	nd	nd	nd
con metodo di smaltimento sconosciuto	552,91	440,46	149,91

[GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER FONTE

Consumi energetici interni	2021	2022	2023
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**897.844**	**765.154**	**650.328**
di cui:			
GPL	13.234	8.482	6.580
Gasolio	78.654	48.046	37.795
Gas metano	805.955	708.626	605.953
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**53.140**	**30.037**	**46.623**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	25.677	23.308	26.071
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	27.464	6.729	20.552
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.586.985**	**1.563.952**	**1.468.182**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	7.145	9.032	22.554
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.579.840	1.554.920	1.445.627
Consumi energetici totali (GJ)	**2.537.969**	**2.359.143**	**2.165.133**
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.586.985	1.563.952	1.468.182
da fonti non rinnovabili	950.984	795.191	696.951

[GRI 305-1; GRI 305-2] EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO_2e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Emissioni	2021	2022	2023
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2e)	**51.800**	**43.769**	**37.218**
di cui			
GPL	847	543	420
Gasolio	5.498	3.421	2.668
Gas metano	45.455	39.805	34.130
Emissioni indirette – *Scope* 2 (*market based*) (tCO_2e)*	**5.709**	**2.860**	**4.972**
di cui:			
Energia elettrica	3.498	853	2.610
Energia termica	2.211	2.007	2.362

* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alle strutture immobiliari di *Scope* 2 nel 2021 117.535 tCO_2e, nel 2022 108.589 tCO_2e e nel 2023 121.815 tCO_2e. I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ED EMISSIONI DI CO_2e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Consumi di energia esterni ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	127	161	166
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2e)	8,1	10,3	10,6

[GRI 305-4] INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GHG RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Intensità delle emissioni	2021	2022	2023
Totale emissioni GHG *Scope* 1 (kg CO_2 e)	51.800.253	43.768.581	37.217.848
Totale emissioni GHG *Scope* 2 (kg CO_2 e)	5.709.145	2.860.232	4.971.802
Totale emissioni GHG *Scope* 3 (kg CO_2 e)	8.130	10.274	10.606
Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m^2)	5.583.325	5.580.793	5.725.736
Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG *Scope* 1 e *Scope* 2	**10,300**	**8,355**	**7,368**
Intensità delle altre emissioni indirette di GHG *Scope* 3	**0,001**	**0,002**	**0,002**

[GRI 302-4; GRI 305-5] RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO_2e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

	2023				
Iniziative implementate	Iniziativa 1*	Iniziativa 2**	Iniziativa 3***	Iniziativa 4****	Iniziativa 5*****
tCO_2 equivalente risparmiate	**891**	**3.566**	**1.065**	**813**	**376**
Riduzione del consumo di energia (GJ)	**7.017**	**28.082**	**8.387**	**6.402**	**2.958**

* Progetto LED.
** Progetto decarbonizzazione.
*** Progetto *Carbon Neutral* sul CS di Padova.
**** Progetto Fotovoltaico.
***** Progetto *Smart Building*.

PESO DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER TIPOLOGIA DI *BUSINESS*

Consumi di energia elettrica	2021	2022	2023
Uffici Postali (%)	47	55	55
Uffici direzionali (%)	16	15	15
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	12	7	7
Data Center (%)	11	9	9

COSTI TOTALI DELL'ENERGIA ACQUISTATA PER LE STRUTTURE IMMOBILIARI

Costi totali dell'energia acquistata	2021	2022	2023*
Spesa energetica totale (€)*	83.196.736	62.155.518	97.692.824

* Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 100.000.000 euro.

RISPARMI TOTALI O PROFITTI COMPLESSIVI OTTENUTI GRAZIE AI PROGRAMMI DI RISPARMIO ENERGETICO

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2021	2022	2023
Progetto LED	1.739.793	640.000	840.000
Progetto decarbonizzazione	-	-	1.734.447
Progetto *Carbon Neutral* sul CS di Padova	-	-	600.000
Programma di efficientamento energetico	735.273	600.000	-
Progetto *Smart Building*	124.547	340.000	242.057

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2021	2022	2023
Impianti fotovoltaici	170.000	1.200.000	522.982

[GRI 302-2; GRI 305-3; GRI 305-5] CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ED EMISSIONI DI CO_2e RIFERITE AL COMPARTO ENERGETICO

Consumi di energia esterni ed emissioni	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	**1.856.635**
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2e)	**56.189,9**
Emissioni indirette compensate – *Scope* 3 (tCO_2e)*	**56.189,9**

* Le emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo sono totalmente compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio che attestano il supporto del Gruppo a progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra e al miglioramento della vita delle persone.

DATI SULLA FLOTTA AZIENDALE

Dati sulla flotta aziendale	2021	2022	2023
Totale chilometri percorsi	**321.599.897**	**320.472.162**	**1.177.526.577**
Totale veicoli (n.)	31.645	30.850	31.963
di cui:			
veicoli tradizionali	26.747	19.441	17.774
veicoli alternativi	4.898	11.409	14.189
di cui:			
biciclette	324	333	333
veicoli elettrici	1.805	3.654	5.822
auto ibride	79	5.782	6.546
veicoli alimentati a benzina-metano	1.615	1.410	1.363
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.075	230	125
veicoli alimentati a gasolio-metano	0	0	0
veicoli alimentati a GPL	0	0	0
percentuale veicoli alternativi (%)	15,5	37	44,4

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO_2e DELLA FLOTTA AZIENDALE SU GOMMA

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale consumi energia (GJ)	**955.596**	**873.978**	**823.578**
di cui:			
Gasolio	642.111	402.861	259.789
Gas metano	25.112	15.234	11.913
GPL	16.029	5.210	695
Benzina	271.011	444.335	533.770
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.332	6.338	17.411
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2e)	**65.566**	**59.445**	**53.744**
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2e)*	**0**	**0**	**0**

* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alla flotta aziendale su gomma di *Scope* 2 nel 2021 96 tCO_2e, nel 2022 433 tCO_2e, nel 2023 1.419 tCO_2e. I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO_2e DELLA LOGISTICA SU GOMMA IN APPALTO*

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)	2.323.166	3.348.703	3.284.357
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2e)	162.396	238.399	218.520

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

DATI SULLA FLOTTA PER IL TRASPORTO AEREO

Dati sul trasporto aereo	2021	2022	2023
Numero mezzi	16	16	16
Mail (ore)	8.386	8.635	5.774
Charter (ore)	87	193	129

[GRI 302-1; GRI 305-1] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E *CHARTER*

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia interna al Gruppo (GJ)	664.375	682.129	546.389
Emissioni indirette – *Scope* 1 (tCO_2e)	48.142	49.489	39.630

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E *CHARTER* IN APPALTO

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	225.406	267.213	217.777
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2e)	16.333	19.387	15.796

ALTRE EMISSIONI DIRETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI LOGISTICA

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tNO_x)*	**175,33**	**120,55**	**87,66**
Gas metano	0,66	0,24	0,19
GPL	0,44	0,14	0,02
Gasolio	157,27	93,79	60,61
Benzina	16,96	26,38	26,85

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in NO_x: gas metano 0,0155 tNO_x/TJ. GPL 0,0254 tNO_x/TJ. Gasolio per autovetture 0,2099 tNO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,28 tNO_x/TJ, per autocarri pesanti 0,2721 tNO_x/TJ. Benzina per autovetture 0,0487 tNO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,04 tNO_x/TJ, per motocicli 0,0628 tNO_x/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tSO_2)*	**0,25**	**0,23**	**0,20**
Gasolio	0,18	0,13	0,08
Benzina	0,07	0,10	0,12

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in SO_2: gasolio 0,0003 tSO_2/TJ. Benzina 0,0002 tSO_2/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (VOC)*	**100,70**	**147,85**	**132,44**
Gas metano	1,44	0,37	0,27
GPL	0,64	0,19	0,02
Gasolio	3,61	1,96	0,93
Benzina	95,01	145,33	131,22

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0225 tVOC/TJ. GPL 0,0288 tVOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0030 tVOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0047 tVOC/TJ, autocarri pesanti 0,0099 tVOC/TJ. Benzina per autovetture 0,1998 tVOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1071 tVOC/TJ, per motocicli 0,6083 tVOC/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (PM10)*	**18,46**	**14,40**	**11,23**
Gas metano	0,24	0,16	0,12
GPL	0,24	2,95	0,01
Gasolio	7,40	6,07	4,22
Benzina	10,58	5,21	6,88

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in PM10: gas metano 0,0103 tPM10/TJ. GPL 0,0115 tPM10/TJ. Gasolio per autovetture 0,0164 tPM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0159 tPM10/TJ, autocarri pesanti 0,0150 tPM10/TJ. Benzina per autovetture 0,0123 tPM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0110 tPM10/TJ, per motocicli 0,0171 tPM10/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI LOGISTICA

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tNO_x)	**708,75**	**949,12**	**831,14**
Gasolio	708,75	949,12	829,62
Gas metano	≈0*	0,01	0,01
GPL	0	0	0
Benzina	0	0	1,51

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tSO_2)	**0,66**	**1,12**	**1,00**
Gasolio	0,66	1,12	1,00
Benzina	0	0	≈0*

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (VOC)	**21,55**	**29,25**	**31,09**
Gasolio	21,55	29,24	25,61
Gas metano	≈0*	0,02	0,02
GPL	0	0	0
Benzina	0	0	5,46

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (PM10)	**26,52**	**51,16**	**47,12**
Gasolio	0,07	51,15	46,73
Gas metano	0	0,01	0,01
GPL	26,45	0	0
Benzina	0	0	0,38

BUSINESS TRAVEL

Business Travel	2021	2022	2023*
Totale emissioni tCO_2e	**8.700**	**10.446**	**10.484**
Auto	8.036	9.205	8.466
Benzina	3.350	5.998	6.428
Gasolio	4.686	3.207	2.038
Treno	96	157	262
Aereo	568	1.084	1.756
Internazionali – *short haul*	79	124	211
Internazionali – *long haul*	27	91	208
Nazionali (*domestic*)	462	869	1.337

* Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 11.500 tCO_2e. A tal proposito, nel 2023, in linea con gli anni precedenti, la priorità del Gruppo è stata quella di contenere il naturale incremento delle emissioni dovute ai viaggi di lavoro, dettato dalla ripresa regolare delle attività a seguito del venire meno delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19, che negli anni precedenti avevano limitato gli spostamenti legati ai viaggi di lavoro.

EMPLOYEE COMMUTING

Employee commuting	2021	2022	2023
Totale emissioni tCO_2e	32.940*	28.370**	29.329***

* Il valore delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro indicate (2021 – 32.940 tCO_2e) si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 100 risorse ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti che, allo stato attuale, si attestano a n. 146 dislocate in 73 città del territorio nazionale, per un campione di circa 39.348 risorse totali. Per effetto della L. 17/07/2020 n.77, il perimetro di analisi è variato rispetto al 2020 quando, invece, la norma che prevedeva l'osservazione era destinata alle 38 sedi con oltre 300 addetti ubicate in 18 città per un campione di 24.316 risorse. Nell'analisi del 2021, inoltre, è stata considerata anche l'adozione da parte dell'Azienda della modalità di lavoro agile sulla riduzione dei chilometri casa- lavoro percorsi, applicata per contribuire al contenimento della diffusione del virus Covid-19 e tenendo conto degli orientamenti delle Autorità competenti, adottata dall'80% del personale di *staff* (12,5% della popolazione aziendale) da gennaio a settembre 2021 e dal 50% nei mesi di ottobre-dicembre 2021; il calcolo è stato effettuato escludendo 17 città per le quali il tasso di *redemption* del questionario non è stato sufficiente per consentire di stimare i fattori inquinanti emessi negli spostamenti casa-lavoro. Si segnala che, in attuazione a quanto previsto dalla citata Legge, la metodologia applicata è quella proposta dalle nuove Linee Guida del MITE-MIMS introdotte nell'agosto 2021, che differisce pertanto dalla metodologia usata per l'analisi del 2020.

** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane e a tutte le sedi del Gruppo oggetto di analisi spostamento casa-lavoro del 2022 (sedi > 100 dipendenti ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti) che, allo stato attuale, si attestano a n. 140 dislocate in 77 comuni del territorio nazionale, per un campione di circa 40.363 risorse totali. Ciò, per effetto di quanto disposto con la L. 17/07/2020 n.77. Il calcolo, inoltre, tiene conto dell'impatto dello *smart working* sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi (adottato per il 50% del personale di *staff* con n.2 rientri settimanali). In coerenza con quanto stabilito dagli artt. 18 e ss. della Legge n. 81/2017 e dagli accordi sindacali siglati, tale modalità permarrà, a partire dal 01/04/2022, in base ad accordi individuali tra Azienda e lavoratore con n. 3 rientri settimanali di tutta la popolazione aziendale di *staff*, (13% della popolazione aziendale, 123.000 dipendenti – Fonte RUO al 01/02/2022). Si segnala che la metodologia applicata è quella proposta dalle nuove Linee Guida del MITE-MIMS.

*** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane si riferisce a tutte le sedi di Poste oggetto di analisi spostamento casa-lavoro del 2023 (sedi > 100 dipendenti ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti) che, allo stato attuale, si attestano a n. 135 dislocate in 75 comuni del territorio nazionale, per un campione di 39.097 risorse totali. Ciò, per effetto di quanto disposto con la L. 17/07/2020 n.77. Il calcolo, inoltre, tiene conto dell'impatto dello *smart working* sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi. Il Gruppo Poste Italiane disciplina lo svolgimento della prestazione in modalità agile in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 18 e ss. della Legge n. 81/2017, dal CCNL e dagli accordi sindacali siglati in materia, che attualmente prevedono che tale modalità permanga fino al 31/12/2024. In base agli attuali accordi individuali tra Azienda e lavoratore, lo *Smart Working* può essere effettuato nel limite massimo di 2 gg/settimana e 9 gg/mese (14% della popolazione aziendale: circa 121.000 dipendenti - Fonte RUO al 01/03/2023 sono esclusi i dipendenti applicati all'Assistenza Clienti ed al *Back Office* di DTO). Si segnala che la metodologia applicata è quella indicata dalle Linee Guida del MITE-MIMS.

EMISSIONI FINANZIATE *SCOPE* 3*

Emissioni finanziate *Scope* 3	2021	2022	2023
Totale emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	6.641.823,42	8.541.519,64	9.489.429,95
Weighted Average Carbon Intensity* (WACI) (tCO_2e/mln € ricavi)**	153,41	155,53	119,58

* I dati di input delle emissioni finanziate *Scope* 3 del Gruppo (emissioni assolute, WACI e relativi *breakdown* per *industry* e area geografica) sono prodotti e verificati dall'agenzia di *rating* Moody's. L'analisi nel 2023 ha preso in considerazione un ammontare di *Asset under Management* (AuM – emittenti imprese) pari a € 69.898.814.477,30 corrispondente al 89,87% del totale degli AuM (emittenti imprese) di Gruppo.

** Emissioni finanziate: categoria di emissioni associate agli investimenti dell'Azienda nell'anno di riferimento, attualmente non incluse nelle emissioni *Scope* 1 e *Scope* 2. Queste emissioni sono categorizzate come una categoria *downstream Scope* 3 (*Scope* 3 Categoria 15, *GHG Protocol*). Emissioni assolute: emissioni assolute di gas serra associate al portafoglio dell'Azienda, espresse in tonnellate.

*** Intensità media ponderata di carbonio di un portafoglio (WACI) ottenuta calcolando l'intensità di carbonio (emissioni *Scope* 1 + 2 / mln € ricavi) per ogni azienda del portafoglio e calcolando la media ponderata per il peso dell'azienda nel portafoglio.

EMISSIONI FINANZIATE *SCOPE* 3 PER PAESE/AREA GEOGRAFICA

	2021		2022		2023	
Emissioni finanziate *Scope* 3	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**
Asia Pacifico	252.081,79	12,97	60.643,85	5,21	194.184,63	4,82
Europa	4.671.440,57	81,99	6.045.701,57	95,81	6.379.366,06	58,75
Africa Medio Orientale	111,58	0,10	37.248,02	0,38	12.409,58	0,10
Nord America	1.025.890,23	30,46	1.243.038,83	31,10	1.411.819,95	34,85
Resto del mondo	692.299,25	27,89	1.154.887,37	23,02	1.491.649,72	21,07
Totale	**6.641.823,42**	**153,41**	**8.541.519,64**	**155,53**	**9.489.429,95**	**119,58**

EMISSIONI FINANZIATE *SCOPE* 3 PER *ASSET CLASS*

	2021		2022		2023	
Emissioni finanziate *Scope* 3	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**
Corporate bond	5.645.549,91	130,40	7.260.291,70	132,20	8.160.909,76	102,84
Equity	996.273,51	23,01	1.281.277,95	23,33	1.328.520,19	16,74
Totale	**6.641.823,42**	**153,41**	**8.541.519,64**	**155,53**	**9.489.429,95**	**119,58**

EMISSIONI FINANZIATE *SCOPE* 3 PER SETTORE/*INDUSTRY*

	2021		2022		2023	
Emissioni finanziate *Scope* 3	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**	**Emissioni assolute finanziate *Scope* 3 (tCO_2e)**	**WACI (tCO_2e/ mln € ricavi)**
Aerospaziale	3.154,77	0,04	2.374,31	0,04	3.828,96	0,05
Automobili	149.376,92	1,36	148.764,63	1,26	318.438,41	1,30
Bevande	18.442,14	1,00	30.608,39	1,07	27.846,37	0,82
Radiodiffusione e pubblicità	7.783,35	0,08	6.624,62	0,26	1.757,74	0,05
Materiali da costruzione	382.375,95	9,63	1.402.793,80	20,46	1.274.645,35	17,42
Servizi di supporto alle imprese	13.252,31	0,24	10.888,61	0,42	19.602,86	0,43
Prodotti chimici	153.463,03	7,22	308.910,19	7,64	477.957,50	7,89
Banche per lo sviluppo	0*	0,03	0*	0,07	0*	0,10
Banche diversificate	65.109,01	3,15	40.505,42	2,51	41.483,04	1,36
Aziende elettriche e del gas	2.748.944,62	59,37	3.208.045,28	58,42	3.484.026,56	39,20
Componenti e apparecchiature elettriche	3.905,16	0,16	2.488,58	0,15	4.461,10	0,18
Energia	1.729.556,19	27,84	1.672.150,10	22,45	1.675.507,67	14,30
Servizi Finanziari - Generali	63.989,05	0,46	12.389,75	0,64	56.313,74	1,57
Servizi finanziari - Immobiliari	17.057,29	3,67	21.899,28	3,55	29.108,96	2,60
Prodotti alimentari	25.405,53	0,56	27.654,61	1,26	37.395,57	0,86
Prodotti forestali e carta	55.153,93	1,25	48.998,53	1,09	39.239,30	0,85
Apparecchiature e servizi sanitari	7.453,21	0,32	9.099,46	0,31	11.785,83	0,33
Edilizia pesante	12.989,40	0,18	16.049,10	0,19	36.979,33	0,21
Edilizia domestica	476,76	0,01	33,72	0,00	424,62	0,01
Hotel, beni e servizi per il tempo libero	19.183,07	1,76	64.624,04	3,34	118.762,24	2,86
Beni e servizi industriali	48.126,29	0,58	41.952,74	0,70	35.048,44	0,49
Assicurazioni	23.818,20	0,06	24.565,34	0,97	7.274,05	0,14
Autorità locali	0*	3,97	0*	4,26	0*	2,28
Beni di lusso e cosmetici	3.808,25	0,17	3.081,19	0,24	5.269,08	0,21
Componenti e attrezzature meccaniche	3.363,71	0,48	95.378,57	0,68	55.683,50	0,54
Miniere e metalli	362.885,73	13,58	326.478,03	7,23	509.181,26	5,28
Attrezzature e servizi petroliferi	64.448,87	2,23	110.190,18	2,73	101.296,08	3,42
Prodotti farmaceutici e biotecnologie	13.045,37	0,75	21.179,70	0,74	19.825,46	0,61
Editoria	84,72	0,01	84,59	0,00	159,20	0,01
Commercio al dettaglio e banche specializzate	2.946,01	0,55	9.140,55	0,62	15.513,01	0,39
Software e servizi IT	5.659,01	0,55	1.946,88	0,49	8.432,62	0,79
Commercio al dettaglio specializzato	9.610,11	0,23	3.759,29	0,20	18.152,76	0,27
Banche e agenzie per scopi specifici	0,04	0,07	0,60	0,07	92,64	0,02
Supermercati	28.856,52	0,13	4.335,08	0,14	23.801,07	2,23
Tecnologia-*Hardware*	26.502,77	1,58	10.218,49	1,06	27.984,25	1,12
Telecomunicazioni	99.666,46	1,48	116.766,88	1,94	149.060,76	2,03
Tabacco	6.138,19	0,21	6.339,14	0,30	4.962,21	0,23
Trasporti e logistica	48.245,96	3,35	17.278,18	2,52	59.103,96	2,17
Viaggi e turismo	175.989,23	2,64	543.356,50	3,12	515.991,19	2,72
Rifiuti e acqua	241.556,26	2,43	170.565,29	2,38	273.033,23	2,26
Totale	**6.641.823,42**	**153,41**	**8.541.519,64**	**155,53**	**9.489.429,95**	**119,58**

* Il valore risulta essere pari a 0 poiché le imprese incluse nelle *industry* di riferimento non prevedono una capitalizzazione di mercato e, di conseguenza, non è possibile rilevare il dato.

Customer experience

L'ESPERIENZA DEI CLIENTI NEGLI UFFICI POSTALI

Customer experience negli Uffici Postali	2021	2022	2023
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)	9,20	10,20	9,80
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	81,27	78,30	79,10
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	7,7	7,8	8,0
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale	8	8,2	8,3

RECLAMI DEI CLIENTI PER TIPOLOGIA*

Uffici Postali	2021	2022	2023
Reclami pervenuti	6.476	10.336	9.103
Tempo medio di risposta (gg.)	16	40	26
Corrispondenza			
Reclami pervenuti	46.054	36.042	28.708
Tempo medio di risposta (gg.)	17	29	15
Pacchi			
Reclami pervenuti	102.630	64.217	58.570
Tempo medio di risposta (gg.)	16	15	14
Servizi Finanziari			
Reclami pervenuti	198.878	154.310	166.718
Tempo medio di risposta (gg.)	8	11	3
Servizi Assicurativi			
Reclami pervenuti	5.102	5.065	9.097
Tempo medio di risposta (gg.)	30	23	28
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni	307	293	532
PosteMobile			
Reclami pervenuti telefonia mobile	5.922	1.934	851
Tempo medio di risposta (gg.)	2	3	2
Reclami pervenuti telefonia fissa	1.767	515	425
Tempo medio di risposta (gg.)	4	5	2

* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

NUMERO CONTATTI GESTITI*

Contact Center	2021	2022	2023
Numero contatti gestiti (mln)	37	41	54

* L'incremento rispetto all'anno precedente è dovuto alla componente AI la quale ha un'incidenza pari al 44% del totale gestito (vs 39% nel 2022). La componente AI include nel 2023 le chiamate gestite tramite sistema *self service* IVR per recupero credenziali SPID (9 mln).

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI*

Clienti soddisfatti (%)	2021	2022	2023**
Clienti soddisfatti a seguito di indagini di "*Customer Experience*"***	82,2	83	83,8
Copertura del dato	100	100	100

* La *customer experience* delle *business unit* viene misurata due volte l'anno (maggio e ottobre) attraverso *survey* di *Net Promoter Score* che misura la raccomandabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento.
Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso. Si tratta di misurazioni CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) per quanto riguarda l'assistenza clienti e CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) per gli Uffici Postali. I campioni di clienti che l'istituto esterno contatta sono rappresentativi dell'universo di riferimento.
** Il *target* atteso per il 2023 è pari al 83,5%.
*** Percentuale dei Clienti del Gruppo che hanno restituito un voto maggiore/uguale a 7.

RECLAMI MENSILI

Reclami	2021	2022	2023
Reclami mensili pervenuti	30.568	23.035	23.268

RISORSE DEL PIANO DI CONTINUITÀ DEL *BUSINESS**

Risorse del piano di continuità del *business*	2021	2022	2023
Investimenti (milioni di euro)	1,3	1,6	4,3
Esercitazioni	4	4	8
Persone coinvolte	240	269	318
Servizi su *Mainframe* (servizi *Open* in elaborazione) coperti da piani di *disaster recovery* (%)	100	100	100

*I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, Poste Vita S.p.A., Postel S.p.A.

[GRI 418-1] VIOLAZIONE DELLA *PRIVACY* E PERDITA DEI DATI

Violazioni e fuoriuscite di dati	2021	2022	2023*
Reclami ricevuti per violazione della *privacy*	41	29	46
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	41	29	46
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	0	0	0
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	304	371	294

* Nel 2023, rispetto agli eventi riscontrati di violazione della *privacy*, in 29 casi la competente funzione interna che ha svolto le indagini relative alle violazioni ha trasmesso gli atti alla funzione di Risorse Umane per l'adozione di opportuni provvedimenti nei confronti dei dipendenti coinvolti. Nei restanti casi non sono state previste sanzioni nei confronti del personale di Poste Italiane poiché le violazioni sono avvenute a causa di attacchi esterni e/o errore umano.

SICUREZZA IT E VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA INFORMATICA

Incidenti e violazioni IT	2021	2022	2023*
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*	195	83	48
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	3	1	2
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	0	0	0

* Il numero degli incidenti è inferiore rispetto all'anno precedente. Le cause degli incidenti di sicurezza informatica sono riferibili principalmente all'aumento degli attacchi esterni, in particolare rivolti verso i dipendenti aziendali con l'obiettivo di eseguire furti di identità e conseguentemente accedere ai sistemi aziendali. È, inoltre, emerso un aumento dei *laptop* soggetti a furto, con dati aziendali, probabilmente da attribuire ad aumento mobilità. Si è verificato un aumento degli attacchi di tipologia DDOS da parte di gruppi filo-russi che non hanno comportato disservizi significativi alla clientela. Ciò è stato possibile grazie all'irrobustimento della postura perimetrale attraverso l'attivazione del servizio Microsoft Front Door per la pubblicazione di alcuni servizi su Internet. Tuttavia, il Gruppo nel corso dell'anno ha avviato una serie di iniziative finalizzate alla riduzione degli incidenti di sicurezza IT relativi alla compromissione di credenziali, come per esempio l'implementazione su larga scala di sistemi di verifica dell'identità degli utenti utilizzando sistemi di autenticazione a 2 fattori.

NUMERO DI CLIENTI I CUI DATI SONO STATI USATI PER SCOPI SECONDARI

Clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	2021	2022	2023
Percentuale di clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	0	0	0

NUMERO DI CLIENTI COINVOLTI IN VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA IT

Clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	2021	2022	2023
Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	175	17	94.726*

* Con riferimento al numero di incidenti, nonostante questi ultimi nel 2023 siano inferiori rispetto a quanto registrato negli anni precedenti, il numero dei clienti coinvolti in violazione della sicurezza IT è più elevato. Ciò a seguito di due specifici incidenti che si sono verificati nel 2023 in due società del Gruppo. A fronte di ciascuna violazione è stata effettuata la notifica al Garante per la Protezione dei Dati Personali in conformità alla normativa vigente e sono state identificate e messe in campo le misure di sicurezza più idonee al fine di evitare il riverificarsi di incidenti similari.

Innovazione

NUMERO DEI SERVIZI DIGITALI OFFERTI (DATI IN MILIONI)

Offerta digitale	2021	2022	2023
Clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane	33,8	36,8	39,0
Identità digitali rilasciate	21,2	23,8	24,0
Download app Postepay	18,4	21,7	25,1
Download app BancoPosta	10,8	13,2	15,6
Download app Ufficio Postale	12,2	14,7	16,7
Download app PostelD	24,1	30,2	34,7
Operazioni effettuate dai canali digitali *consumer* (*web* e app)	124,7	152,6	183,7

LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PRATICHE E TRANSAZIONI CORRISPONDENTI

	2021		2022		2023	
Tipologie di pratiche*	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	1.584	94	1.811	97	2.456	100
Conti Correnti	586	96	535	96	424	96
Libretti	746	92	687	96	1.902	98
Postepay Evolution	2.137	98	1.749	99	1.265	98
Full Acquiring	11	9	14	100	11	91
Polizze Vita	520	97	726	67	756	97
Polizze Danni	250	93	256	96	238	100
MiFID	2.175	94	1.803	96	1.587	95
PosteMobile	832	87	764	95	583	89
Consulenza guidata	1.512	94	1.388	89	1.585	97
Finanziamenti	417	91	460	96	512	99
Fondi	262	94	144	96	350	98
Totale Pratiche	**11.030**	**94**	**10.336**	**96**	**11.670**	**97**

* Dati in migliaia.

Transazioni corrispondenti	2021	2022	2023
Totale Transazioni (milioni di euro)	27,7	26,9	30,4
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	26,9	25,8	29,3
Transazioni dematerializzate (%)	96,9	95,9	96,3

Finanza sostenibile

PRODOTTI E SERVIZI ESG LEGATI AD ATTIVITÀ DI *ASSET MANAGEMENT**

Categorie di prodotti e servizi di investimento ambientale, sociale e di *governance* sostenibile offerti (€)	2022	2023
Prodotti/Opzioni di investimento prevedono l'integrazione di criteri ESG**	244.029.168,87	3.473.925.974,74
Prodotti/Opzioni di investimento che applicano criteri *best-in-class****	6.704.015.404,05	9.811.967.295,69
Prodotti/Opzioni di investimento con investimenti tematici*****	118.464.735,57	118.465.514,19
Prodotti/Opzioni di investimento legati ad attività di *impact investing******	0	0
Altro*******	0	1.002.485.000,48
Totale AuM di prodotti di investimento ambientale, sociale e di *governance*	**7.066.509.308,49**	**14.406.843.785,10**
Totale AuM nel segmento *asset management********	100.621.409.143,26	117.381.041.341,00
Percentuale di prodotti di investimento ambientale, sociale e di *governance* sul totale degli AuM nel segmento asset management (%)	**7,0**	**12,3**

* Si specifica che per ciò che concerne l'attività di custodia dei prodotti e servizi di investimento sostenibile BancoPosta Fondi SGR non offre ai propri clienti prodotti non di proprietà dell'Organizzazione gestiti da gestori terzi. A tal riguardo, non viene riportata la suddivisione e classificazione degli stessi in termini di *Asset under Custody* (AuC).

** La categoria comprende i prodotti per cui i fattori ESG sono sistematicamente inclusi nelle analisi e nelle decisioni di investimento. Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP UNIVERSO 60", "BP UNIVERSO 40", "BP Universo Tematico", "PV Valore Sostenibilità Equilibrato", "PV Valore Sostenibilità Dinamico", "PV Valore Sostenibilità Sviluppo" e "PV Obiettivo Sostenibilità". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.344.193.236,48.

*** La categoria comprende i prodotti investiti in settori, società o specifici progetti, selezionati per la propria *performance* ESG positiva all'interno dei rispettivi settori di operatività (c.d. *screening* positivo). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Orizzonte Reddito", "BP Azionario Flessibile", "BP Azionario Internazionale", "BP Azionario Euro", "BP Selezione Attiva", "BP Mix 1", "BP Mix 2", "BP Mix 3", "GS Poste Vita Valore Solidità" e "Riserva Attivi Specifici". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.472.510.110.

**** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti sono focalizzati su tematiche o attività economiche che contribuiscono positivamente a determinati risultati ambientali o sociali (ad esempio *clean energy*, efficienza energetica, ecc.). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Focus Ambiente 2027" e "BP Focus Ambiente Marzo 2028".

***** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti vengono effettuati con l'intento di generare un impatto sociale e ambientale positivo, nonché un quantificabile rendimento finanziario, sia in mercati emergenti che in quelli sviluppati.

****** All'interno della categoria "Altro" sono stati inclusi i prodotti classificati come articoli 8 e 9 in linea con i requisiti del Regolamento UE 2019/2088 (c.d. Regolamento UE SFDR). Nel 2023 è stato incluso nella categoria il seguente prodotto: "Poste Investo Sostenibile".

******* Il valore riportato è la somma dei NAV dei fondi gestiti.

8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria e altre informazioni

IN QUESTO CAPITOLO:

- 8.1 Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria
- 8.2 Altre informazioni

8.1 Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria

L'Assemblea ordinaria e straordinaria degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., riunitasi in Roma in unica convocazione il giorno 31 maggio 2024 presso gli uffici della Società siti in viale Europa n. 175, ha:

in parte ordinaria:

1. approvato il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023; prendendo atto altresì dei risultati del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, parimenti riferito al 31 dicembre 2023, che si è chiuso con un utile netto di pertinenza del Gruppo di 1.922 milioni di euro;
2. deliberato:
   i. di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 600.344.459 euro come segue:
      – a "Riserva di utili" per euro 60.000.000;
      – a disposizione della Società per l'eventuale distribuzione per 540.344.459 euro;
   ii. di destinare l'utile netto dell'esercizio 2023 di Poste Italiane S.p.A., pari a 1.389.505.408 euro come segue:
      – a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60.000.000 euro;
      – a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", quota non disponibile alla distribuzione, per 5.610.306 euro;
      – alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, l'importo di 0,800 euro per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione alle date di stacco cedola appresso indicate, escluse le azioni proprie in portafoglio a tali date;
      – quanto residuerà a seguito della predetta distribuzione in favore degli Azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo";
   iii. di distribuire il predetto dividendo di 0,800 euro per azione come segue:
      – l'importo di 0,237 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a copertura dell'acconto sul dividendo messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023, previo stacco in data 20 novembre 2023 della cedola n. 13 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 21 novembre 2023, per un importo complessivo di 307.017.906 euro;
      – l'importo di 0,563 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 24 giugno 2024, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo;
   iv. di porre in pagamento l'indicato saldo del dividendo dell'esercizio 2023 di 0,563 euro per azione ordinaria – al lordo delle eventuali ritenute di legge – a decorrere dal 26 giugno 2024, con "data stacco" della cedola n. 14 coincidente con il 24

giugno 2024 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 2024;

3. approvato la relazione sulla politica in materia di remunerazione per l'esercizio 2024 – comprensiva delle linee guida sulla politica in materia di remunerazione e incentivazione del Patrimonio BancoPosta, riportate in allegato alla relazione sulla politica di remunerazione – che illustra (i) la politica della Società in materia di remunerazione dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore generale e degli altri dirigenti con responsabilità strategiche e dei componenti degli organi di controllo, nonché (ii) le procedure utilizzate per l'adozione e l'attuazione di tale politica;
4. deliberato in senso favorevole sulla Relazione sui compensi corrisposti nel corso dell'esercizio 2023, che sono riportati (i) nominativamente, per i componenti degli organi di amministrazione e di controllo e il direttore generale, e (ii) in forma aggregata, per i dirigenti con responsabilità strategiche;
5. approvato i Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari, le cui caratteristiche sono descritte nel documento informativo predisposto ai sensi dell'art. 84-*bis*, comma 1, della Deliberazione CONSOB 14 maggio 1999, n. 11971 e successive modifiche ed integrazioni, e messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, sul meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket STORAGE" (www.emarketstorage.com) e sul sito internet della Società, attribuendo al Consiglio di Amministrazione, con facoltà di subdelega, tutti i poteri occorrenti alla concreta attuazione dei Piani, da esercitare nel rispetto di quanto indicato nel relativo documento informativo;
6. autorizzato il Consiglio di Amministrazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie – a servizio dei Piani di Incentivazione, basati su strumenti finanziari – per un massimo di 3,5 milioni di azioni della Società, rappresentative dello 0,27% circa del capitale sociale, e un esborso complessivo fino a 56 milioni di euro. L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare; non è stato invece previsto alcun limite temporale per la disposizione delle azioni proprie acquistate. L'Assemblea ha inoltre definito finalità termini e condizioni dell'acquisto e della vendita di azioni proprie;

in parte straordinaria:

1. deliberato di modificare lo Statuto sociale secondo quanto di seguito indicato:
   - modifica dell'art. 4.1 (integrazione dell'oggetto sociale);
   - inserimento dell'art. 11.6 (inserimento della clausola relativa alla facoltà di disporre la partecipazione e l'intervento in assemblea degli aventi diritto esclusivamente tramite il rappresentante designato);
   - modifica degli artt. 12.2 (modalità di nomina del segretario dell'assemblea), 14.6 (denominazione dei comitati endo-consiliari), 16.3 (convocazione in via di urgenza delle riunioni consiliari) e 20.3 (denominazione delle funzioni di controllo del Patrimonio Destinato BancoPosta).

8.2 Altre informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2023

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2023 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

Operazioni con parti correlate

Per il dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

Operazioni di maggiore rilevanza

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022 ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 2 miliardi di euro

e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del 2023 non sono state effettuate operazioni in attuazione della Delibera Quadro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. (ora Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.) nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del 2023 sono state effettuate tre operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso e due operazioni di compravendita titoli di Stato per un importo totale pari a 327,3 milioni di euro in attuazione della Delibera Quadro. Le operazioni sono state concluse a condizioni di mercato.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022 ha approvato la sottoscrizione di un accordo quadro con la società controllata SDA Express Courier S.p.A. per la gestione dei pacchi nazionali e internazionali, il cui valore massimo stimato è pari a circa 1,704 miliardi di euro, per la durata biennale dell'accordo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, al netto dell'IVA e dell'eventuale quinto d'obbligo. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. L'Accordo è stato sottoscritto in data 10 gennaio 2023.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 29 marzo 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 28 marzo 2023, ha approvato la proposta di Convenzione tra Poste Italiane S.P.A. – Patrimonio BancoPosta e il Ministero dell'Economia e delle Finanze che regola la remunerazione dell'impiego presso il MEF della raccolta sui conti correnti postali intestati a soggetti diversi dalla clientela privata. La Convenzione, il cui valore, nell'orizzonte temporale di riferimento (pari a 2 anni) è stato stimato in 990 milioni di euro, è stata perfezionata in data 25 maggio 2023. In data 1° giugno 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 3 maggio 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 2 maggio 2023, ha approvato l'operazione concernente la modifica, per gli anni 2023 e 2024, dell'Accordo tra Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. che disciplina il servizio di raccolta del Risparmio Postale. Le parti hanno successivamente consolidato i termini relativi alla modifica dell'Accordo con riferimento alle condizioni applicabili al solo anno 2023 e l'Atto modificativo è stato perfezionato in data 30 gennaio 2024. Il valore dell'Accordo Modificato per l'anno 2023 è compreso tra 1,55 e 1,85 miliardi di euro complessivi mentre il valore complessivo dell'Accordo per il periodo 2021 – 2024, come modificato, è compreso tra 6,50 e 7,05 miliardi di euro. In data 6 febbraio 2024 il Documento informativo relativo all'operazione è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 28 giugno 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 27 giugno 2023, ha approvato il Rinnovo dell'operazione di *Ancillary Own Fund* a favore di Poste Vita S.p.A. per un importo massimo pari a 1.750 milioni di euro. In data 5 luglio 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage". Il contratto è stato sottoscritto in data 9 novembre 2023 con efficacia dal 15 novembre 2023.

La società controllata SDA Express Courier S.p.A., in data 19 giugno 2023 ha sottoscritto un nuovo *Master Commercial Agreement* – accordo quadro per la fornitura di servizi di trasporto Full Truck Load (FTL) – con sennder Italia S.r.l., con durata pari a 5 anni a decorrere dal 1° luglio 2023 e un valore stimato pari a 1,053 miliardi di euro. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. In data 1° luglio 2023, a seguito della rinegoziazione nel suo complesso della *partnership* con sennder Tech, approvata dal

Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. del 30 maggio 2023, la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in sennder Italia S.r.l. è passata dal 60% al 25%.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023 ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 2 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2024. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta, da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2024. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023, ha autorizzato la stipula dell'accordo di distribuzione, di durata triennale, tra Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e Poste Vita S.p.A. per il collocamento di prodotti assicurativi. L'Accordo di distribuzione, che si configura come Operazione di Maggiore Rilevanza ordinaria e a condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard, ha un valore stimato pari a circa 2.277 milioni di euro per la durata complessiva dell'accordo (1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2026). L'accordo è stato perfezionato in data 30 gennaio 2024.

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 2023 comparativo con quello al 31 dicembre 2022 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (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[164] nel corso dell'esercizio 2023.

164. 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.

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 questa Relazione, 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:

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.
Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE IMMOBILIZZATO: 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*.

CAPITALE INVESTITO NETTO: 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*.

CET 1 CAPITAL: consiste nel capitale primario di classe 1, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, ed include la Riserva di utili patrimonializzati creata all'atto della destinazione patrimoniale e le Riserve di Utili non distribuiti, tenuto conto del regime transitorio.

CET 1 RATIO: coefficiente che esprime l'adeguatezza del capitale primario di classe 1 rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale primario di Classe 1 (*CET1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

***COMBINED RATIO* PROTEZIONE (netto riassicurazione)**: indicatore tecnico del *business* Danni, determinato come rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione, spese nette della riassicurazione, spese di gestione attribuibili/non attribuibili e altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

DIVIDENDO UNITARIO (DPS): rappresenta la somma di dividendi pagati dalla società per ogni azione in circolazione. È calcolato come Dividendi pagati/Numero azioni in circolazione.

EBIT (*Earning Before Interest and Taxes*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT *margin*: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

***FUND FROM OPERATIONS* (FFO)**: indicatore finanziario rappresentato dal Risultato netto di Gruppo, rettificato di costi e ricavi non monetari (ammortamenti, *Expected Credit Loss* - ECL dei crediti, oneri finanziari da attualizzazione) e della variazione netta dei fondi rischi e del Fondo TFR. Nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, l'indicatore è altresì neutralizzato dell'effetto IFRS 16 (ammortamenti e oneri finanziari) e include le uscite finanziarie per i canoni di locazione.

***LAPSE RATE* (Tasso di riscatto)**: Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche medie del periodo.
È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche medie (linearizzato su 12 mesi nelle situazioni periodiche intermedie).

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) ed il totale attivo di bilancio, quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE: rappresentano l'ammontare delle attività/patrimoni gestiti o amministrati dal Gruppo e sono ottenuti dalla somma del Risparmio Postale raccolto dalla Capogruppo in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti, della raccolta sui conti correnti postali, dei patrimoni gestiti dalla controllata BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, nonché degli impieghi effettuati per conto della clientela su prodotti di investimento diversi dai precedenti (azioni, obbligazioni, prodotti Moneyfarm, ecc.) e delle Riserve Tecniche Assicurative del comparto Vita, che rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati e dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. La presenza all'interno di tale indicatore delle Riserve Tecniche Assicurative, calcolate analiticamente contratto per contratto, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008 (Riserve Matematiche[165]), ovvero secondo i principi di predisposizione del bilancio civilistico di Poste Vita S.p.A., non rende possibile l'esecuzione di una riconciliazione con le obbligazioni assicurative presentate nell'informativa finanziaria di periodo.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: la somma delle Attività finanziarie, dei Crediti d'imposta ex Legge n. 77/2020, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle passività per contratti assicurativi, delle attività per cessioni in riassicurazione e delle Passività finanziarie.
Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE: è l'indebitamento finanziario calcolato secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (ESMA32-382-1138 del 4 marzo 2021) al netto dei debiti commerciali e altri debiti non correnti che presentano una significativa componente di finanziamento implicito o esplicito e includendo le seguenti voci: attività finanziarie non correnti, crediti d'imposta ex Legge n.77/2020, derivati di copertura attivi correnti, crediti e debiti finanziari intersettoriali.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE ex IFRS 16: Calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16) e le riserve di *fair value* e *cash flow hedge*.

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): Rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo il valore della gestione pro-attiva del portafoglio).

RICAVI *STRATEGIC BUSINESS UNIT* PAGAMENTI E MOBILE AL NETTO DEI COSTI ENERGY: rappresenta un indicatore della *performance* operativa della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile, all'interno della quale è rappresentato il nuovo *business* avente ad oggetto la vendita di energia elettrica e gas naturale. Tale indicatore è calcolato sottraendo ai Ricavi dell'intera SBU i costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas.

ROE (*Return On Equity*): è calcolato come rapporto tra il Risultato netto e la media del valore del "Patrimonio netto" del Gruppo (al netto delle riserve valutative di *fair value* e *cash flow hedge*) all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento.

RWA (*Risk Weighted Assets*): è l'indicatore che esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

***TOTAL CAPITAL* (FONDI PROPRI)**: consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal *CET1* Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (*AT1*, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Poste Italiane), e del capitale di classe 2 (non rilevante per BancoPosta).

TOTAL CAPITAL RATIO: è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del *Total Capital* (Fondi Propri) rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

TSR (*Total Shareholder Return*): misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

UTILE PER AZIONE: è calcolato dividendo il risultato economico del Gruppo per la media ponderata delle azioni ordinarie di Poste Italiane S.p.A. in circolazione durante l'esercizio.

165. In aggiunta alle Riserve Matematiche, le Riserve Tecniche Assicurative includono anche riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni.

Appendice

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	**11.989**	**11.374**	**+615**	**+5,4%**	**3.186**	**3.060**	**+126**	**+4,1%**
di cui:								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.746	3.651	+95	+2,6%	991	1.003	(12)	-1,2%
Servizi Finanziari	5.229	4.939	+290	+5,9%	1.371	1.194	+178	+14,9%
di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli	158	335	(177)	-52,9%	(10)	(0)	(10)	n.s.
Servizi Assicurativi	1.567	1.650	(83)	-5,0%	425	506	(82)	-16,1%
Servizi di Pagamenti e Mobile	1.447	1.134	+312	+27,5%	399	357	+42	+11,6%
Costi	**8.558**	**8.209**	**+349**	**4,2%**	**2.478**	**2.538**	**(60)**	**-2,4%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.170	4.823	+347	+7,2%	1.476	1.281	+195	+15,2%
di cui costo del lavoro ordinario	4.859	4.754	+105	+2,2%	1.262	1.222	+40	+3,3%
di cui incentivi all'esodo	171	77	+94	+123,0%	165	60	105	n.s.
di cui vertenze e altre partite straordinarie	140	(7)	+147	n.s.	48	(1)	+49	n.s.
Altri costi operativi	3.388	3.386	+2	0,1%	1.002	1.257	(255)	-20,3%
EBITDA	**3.431**	**3.164**	**+266**	**+8,4%**	**708**	**522**	**+186**	**+35,7%**
Ammortamenti e svalutazioni	811	769	+42	+5,4%	193	200	(7)	-3,4%
EBIT	**2.620**	**2.396**	**+225**	**+9,4%**	**515**	**322**	**+193**	**+59,9%**
EBIT *Margin* %	**21,9%**	**21,1%**			**16,2%**	**10,5%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	107	37	+70	n.s.	31	26	+5	19,9%
Utile lordo	**2.727**	**2.433**	**+295**	**+12,1%**	**546**	**348**	**+198**	**+57,0%**
Imposte	794	850	(56)	-6,5%	135	204	(69)	-33,7%
Utile netto	**1.933**	**1.583**	**+350**	**+22,1%**	**411**	**144**	**+267**	**n.s.**
Utile netto per azione (€)	**1,48**	**1,21**	**+0,27**	**+22,2%**	**0,31**	**0,11**	**+0,21**	**+188,1%**

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE RICAVI GESTIONALI CON RICAVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi gestionali Gruppo	**11.989**	**11.374**	**+615**	**+5,4%**	**3.186**	**3.060**	**+126**	**+4,1%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Ricavi contabili Gruppo	**12.128**	**11.386**	**+742**	**+6,5%**	**3.251**	**3.071**	**+180**	**+5,9%**

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE COSTI OPERATIVI GESTIONALI CON COSTI OPERATIVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Costi operativi gestionali Gruppo	**9.369**	**8.978**	**+390**	**4,3%**	**2.671**	**+2.738**	**(67)**	**-2,5%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Costi operativi contabili Gruppo	**9.508**	**8.991**	**+518**	**5,8%**	**2.736**	**2.749**	**(13)**	**-0,5%**

n.s.: non significativo.

CONTRIBUZIONE DELLE *STRATEGIC BUSINESS UNITS* AL CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

2023 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	**8.991**	**6.095**	**1.419**	**1.710**	**(6.227)**	**11.989**
Ricavi da terzi	3.746	5.229	1.567	1.447	-	11.989
Ricavi infrasettoriali	5.244	866	(148)	264	(6.227)	(0)
Totale costi	**9.033**	**5.232**	**59**	**1.271**	**(6.227)**	**9.369**
Costo del lavoro totale	5.494	45	9	53	(431)	5.170
di cui costo del lavoro ordinario	5.184	45	9	53	(431)	4.859
di cui incentivi all'esodo	171	-	-	-	-	171
di cui vertenze e altre partite straordinarie	139	-	-	-	-	140
Altri costi operativi	2.649	106	20	663	(51)	3.388
Ammortamenti e svalutazioni	844	0	2	36	(71)	811
Costi infrasettoriali	46	5.081	28	518	(5.674)	(0)
EBIT	**(43)**	**863**	**1.360**	**440**	**-**	**2.620**
EBIT *Margin* %	**-0,5%**	**14,2%**	**95,8%**	**25,7%**	**-**	**21,9%**
Proventi/(Oneri) finanziari	(5)	30	50	32	-	107
Utile lordo	**(48)**	**893**	**1.410**	**471**	**-**	**2.727**
Imposte	(2)	246	417	134	-	794
Utile netto	**(46)**	**647**	**994**	**338**	**-**	**1.933**

CONTO ECONOMICO PER *STRATEGIC BUSINESS UNITS*

STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	**8.991**	**8.512**	**+478**	**+5,6%**	**2.365**	**2.189**	**+176**	**+8,0%**
Corrispondenza	2.070	2.066	+4	+0,2%	551	556	(6)	-1,0%
Pacchi	1.395	1.395	+0	+0,0%	403	404	(1)	-0,3%
Altri ricavi	281	190	+91	+47,9%	38	43	(5)	-11,6%
Ricavi infrasettoriali	5.244	4.862	+383	+7,9%	1.374	1.187	+188	+15,8%
Costi	**8.190**	**8.033**	**+157**	**+2,0%**	**2.360**	**2.464**	**(104)**	**-4,2%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.494	5.114	+380	+7,4%	1.545	1.351	+194	+14,4%
di cui costo del lavoro ordinario	5.184	5.046	+139	+2,7%	1.332	1.292	+40	+3,1%
di cui incentivi all'esodo	171	76	+95	+125,1%	165	59	+106	n.s.
di cui vertenze e altre partite straordinarie	139	(7)	+147	n.s.	48	(0)	+48	n.s.
Altri costi operativi	2.649	2.880	(231)	-8,0%	795	1.104	(309)	-28,0%
Costi infrasettoriali	46	39	+8	+19,8%	20	9	+11	+115,1%
EBITDA	**801**	**480**	**+321**	**+67,0%**	**5**	**(275)**	**+280**	**+101,8%**
Ammortamenti e svalutazioni	844	805	+38	+4,8%	202	206	(4)	-2,0%
EBIT	**(43)**	**(326)**	**+283**	**+86,9%**	**(197)**	**(481)**	**+284**	**+59,1%**
EBIT *Margin* %	**-0,5%**	**-3,8%**			**-8,3%**	**-22,0%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	(5)	17	(22)	-131,1%	(10)	19	(29)	n.s.
Utile lordo	**(48)**	**(309)**	**+261**	**+84,5%**	**(207)**	**(462)**	**+255**	**+55,3%**
Imposte	(2)	52	(53)	-103,7%	(38)	(17)	(21)	-123,8%
Utile netto	**(46)**	**(361)**	**+315**	**+87,3%**	**(169)**	**(445)**	**+276**	**+62,1%**

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	**6.095**	**5.759**	**+336**	**+5,8%**	**1.576**	**1.411**	**+165**	**+11,7%**
Gestione pro-attiva del portafoglio titoli	158	335	(177)	-52,9%	(10)	(0)	(10)	n.s.
Interessi attivi netti	2.244	1.910	+334	+17,5%	569	528	+40	+7,7%
Raccolta risparmio postale	1.740	1.600	+140	+8,7%	538	400	+138	+34,5%
Servizi di Incasso e Pagamento	764	763	+1	+0,1%	190	209	(18)	-8,8%
Distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi	180	213	(33)	-15,4%	47	27	20	+72,8%
Gestione del risparmio	144	119	+25	+21,2%	37	29	+8	+26,6%
Ricavi infrasettoriali	866	820	+46	+5,6%	205	218	(13)	-5,9%
Costi	**5.232**	**4.872**	**+361**	**+7,4%**	**1.362**	**1.173**	**+189**	**+16,1%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	45	41	+4	+10,6%	10	10	+0	+0,6%
di cui costo del lavoro ordinario	45	40	+4	+10,1%	10	10	+0	+0,6%
Altri costi operativi	106	73	+33	+45,5%	23	7	+16	n.s.
Costi infrasettoriali	5.081	4.757	+323	+6,8%	1.329	1.156	+173	+15,0%
EBITDA	**863**	**887**	**(25)**	**-2,8%**	**214**	**239**	**(24)**	**-10,1%**
Ammortamenti e svalutazioni	0	0	0	-12,8%	0	0	0	n.s.
EBIT	**863**	**887**	**(25)**	**-2,8%**	**214**	**239**	**(24)**	**-10,2%**
EBIT *Margin* %	**14,2%**	**15,4%**			**13,6%**	**16,9%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	30	(22)	+52	n.s.	13	0	+12	n.s.
Utile lordo	**893**	**865**	**+27**	**+3,2%**	**227**	**239**	**(12)**	**-5,1%**
Imposte	246	243	+3	+1,1%	62	63	(1)	-1,5%
Utile netto	**647**	**622**	**+25**	**+4,0%**	**165**	**176**	**(11)**	**-6,4%**

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	**1.419**	**1.502**	**(83)**	**-5,5%**	**393**	**468**	**(75)**	**-16,0%**
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	2.040	2.116	(76)	-3,6%	537	622	(86)	-13,8%
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(632)	(528)	(103)	-19,6%	(175)	(149)	(26)	-17,4%
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(5)	1	(6)	n.s.	(2)	2	(3)	n.s.
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	6.436	(1.545)	+7.981	n.s.	3.022	1.580	+1.442	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(6.367)	1.538	(7.905)	n.s.	(2.990)	(1.560)	(1.430)	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	2	-	+2	-	1	-	+1	-
Ricavi netti Vita	**1.475**	**1.582**	**(106)**	**-6,7%**	**391**	**494**	**(103)**	**-20,8%**
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	510	340	+170	+50,0%	142	90	+51	+56,6%
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(426)	(277)	(149)	-54,0%	142	90	+51	+56,6%
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(10)	(9)	(1)	-15,9%	(112)	(82)	(30)	-36,9%
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	20	12	+8	+68,4%	(2)	(1)	(2)	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(6)	1	(7)	n.s.	7	4	+3	+85,3%
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	3	0	+3	n.s.	(2)	0	(2)	n.s.
Ricavi netti Danni	**90**	**67**	**+23**	**+34,1%**	**33**	**12**	**+21**	**n.s.**
Altri ricavi e proventi	2	1	+1	+81,3%	0	0	+0	+77,6%
Ricavi infrasettoriali	**(148)**	**(148)**	**(0)**	**-0,1%**	**(32)**	**(39)**	**+7**	**+17,6%**
Costi	**59**	**48**	**+11**	**+23,9%**	**18**	**13**	**+6**	**+43,4%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	9	9	+0	+4,5%	1	3	(2)	-61,6%
di cui costo del lavoro ordinario	9	9	+0	+5,1%	1	3	(2)	-61,0%
Altri costi operativi	20	7	+13	n.s.	11	2	+9	n.s.
Costi infrasettoriali	28	29	(0)	-1,5%	6	7	(1)	-15,8%
EBITDA	**1.362**	**1.458**	**(96)**	**-6,6%**	**375**	**455**	**(80)**	**-17,6%**
Ammortamenti e svalutazioni	2	3	(2)	-45,9%	0	0	+0	+20,9%
EBIT	**1.360**	**1.455**	**(94)**	**-6,5%**	**375**	**455**	**(80)**	**-17,7%**
EBIT Margin %	**95,8%**	**96,8%**			**95,3%**	**97,3%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	50	41	+9	+21,4%	18	5	+13	n.s.
Utile lordo	**1.410**	**1.496**	**(86)**	**-5,7%**	**393**	**460**	**(67)**	**-14,7%**
Imposte	417	445	(28)	-6,3%	84	124	(40)	-32,6%
Utile netto	**994**	**1.051**	**(57)**	**-5,5%**	**309**	**336**	**(27)**	**-8,0%**

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	**1.710**	**1.398**	**+313**	**+22,4%**	**467**	**420**	**+47**	**+11,2%**
Monetica	717	582	+135	+23,2%	198	178	+20	+11,3%
Altri pagamenti	381	233	+147	+63,2%	107	99	+8	+8,2%
TLC	331	319	+12	+3,8%	84	82	+1	+1,8%
Energia	17	0	+18	n.s.	10	(2)	+12	n.s.
Ricavi infrasettoriali	264	264	+0	+0,1%	68	62	+6	+8,9%
Costi	**1.235**	**996**	**+239**	**+24,0%**	**336**	**300**	**+36**	**+12,0%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	53	35	+19	+53,7%	15	12	+3	+21,4%
di cui costo del lavoro ordinario	53	34	+18	+53,7%	14	12	+3	+22,4%
Altri costi operativi	663	479	+184	+38,4%	179	158	+21	+13,2%
Costi infrasettoriali	518	482	+36	+7,5%	142	129	+13	+9,7%
EBITDA	**476**	**402**	**+74**	**+18,3%**	**131**	**120**	**+11**	**+9,2%**
Ammortamenti e svalutazioni	36	23	+13	+58,8%	9	10	(2)	-17,9%
EBIT	**440**	**379**	**+60**	**+15,9%**	**122**	**109**	**+13**	**+11,8%**
EBIT *Margin* %	**25,7%**	**27,1%**			**26,2%**	**26,1%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	32	1	+31	n.s.	10	1	+9	n.s.
Utile lordo	**471**	**380**	**+91**	**+23,9%**	**132**	**111**	**+22**	**+19,5%**
Imposte	134	110	+23	+21,1%	27	33	(6)	-18,9%
Utile netto	**338**	**270**	**+68**	**+25,1%**	**105**	**77**	**+28**	**+36,1%**

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE RICAVI GESTIONALI CON RICAVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi gestionali da terzi Pagamenti e Mobile	**1.447**	**1.134**	**+312**	**+27,5%**	**399**	**357**	**+42**	**+11,6%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del *business energy* per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Ricavi contabili da terzi Pagamenti e Mobile	**1.586**	**1.147**	**+440**	**+38,4%**	**464**	**368**	**+96**	**+26,1%**
Ricavi gestionali da altri settori Pagamenti e Mobile	**264**	**264**	**+0**	**0,1%**	**68**	**62**	**+6**	**8,9%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del *business energy* per consumi del Gruppo	11	0	+11	n.s.	10	0	+10	n.s.
Ricavi contabili da altri settori Pagamenti e Mobile	**275**	**264**	**+11**	**+4,2%**	**78**	**62**	**+16**	**+25,1%**
Totale Ricavi gestionali Pagamenti e Mobile*	**1.710**	**1.398**	**+313**	**+22,4%**	**467**	**420**	**+47**	**+11,2%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy (per clienti terzi e consumi del Gruppo)	150	12	+138	n.s.	75	11	+64	n.s.
Totale Ricavi contabili Pagamenti e Mobile	**1.861**	**1.410**	**+451**	**+32,0%**	**542**	**430**	**+112**	**+25,9%**

n.s.: non significativo.
* Tale voce rappresenta l'indicatore alternativo di performance "Ricavi SBU Pagamenti e Mobile al netto dei costi energy" indicato nel paragrafo 8.2 Altre Informazioni.

RICONCILIAZIONE COSTI GESTIONALI CON COSTI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Totale Costi operativi gestionali Pagamenti e Mobile	**1.271**	**1.019**	**+252**	**+24,8%**	**344**	**310**	**+34**	**+11,0%**
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del *business energy* (per clienti terzi e consumi del Gruppo)	150	12	+138	n.s.	75	11	+64	n.s.
Totale Costi operativi contabili Pagamenti e Mobile	**1.421**	**1.031**	**+390**	**+37,9%**	**419**	**321**	**+99**	**+30,7%**

n.s.: non significativo.

Sintesi patrimoniale

CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.574	2.434	+140	+5,7%
Immobilizzazioni immateriali	2.062	1.817	+245	+13,5%
Attività per diritti d'uso	1.265	1.334	(69)	-5,2%
Partecipazioni	294	267	+27	+10,2%
Capitale immobilizzato	**6.195**	**5.852**	**+343**	**+5,9%**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.714	7.444	+270	+3,6%
Debiti commerciali e Altre passività	(6.595)	(6.236)	(359)	-5,8%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(23)	80	(103)	n.s.
Capitale circolante netto	**1.096**	**1.288**	**(192)**	**-14,9%**
Capitale investito lordo	**7.291**	**7.140**	**+152**	**+2,1%**
Fondi per rischi e oneri	(1.336)	(1.355)	+19	+1,4%
Trattamento di fine rapporto	(637)	(705)	+68	+9,7%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	1.208	1.787	(579)	-32,4%
Capitale investito netto	**6.578**	**6.866**	**(288)**	**-4,2%**
Patrimonio netto	**10.439**	**7.878**	**+2.560**	**+32,5%**
di cui Utile di periodo	1.933	1.583	+350	+22,1%
*di cui Riserva di fair value**	(960)	(2.716)	+1.756	+64,6%
Passività finanziarie	95.393	103.644	(8.251)	-8,0%
Contratti assicurativi passivi al netto delle rassicurazioni	155.105	141.336	+13.769	+9,7%
Attività finanziarie	(237.159)	(226.141)	(11.019)	-4,9%
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(8.318)	(9.021)	+703	+7,8%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.671)	(5.848)	+1.177	+20,1%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.211)	(4.983)	+772	+15,5%
Posizione finanziaria netta	**(3.861)**	**(1.012)**	**(2.849)**	**n.s.**

n.s.: non significativo.
* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

31 dicembre 2023 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.515	1	16	42	0	2.574
Immobilizzazioni immateriali	1.268	-	145	649	(0)	2.062
Attività per diritti d'uso	1.257	2	10	13	(17)	1.265
Partecipazioni	3.009	267	157	-	(3.138)	294
Capitale immobilizzato	**8.049**	**269**	**328**	**704**	**(3.155)**	**6.195**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.483	3.380	2.421	322	(892)	7.714
Debiti commerciali e Altre passività	(3.327)	(2.131)	(1.321)	(703)	887	(6.595)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(77)	(0)	(33)	87	-	(23)
Capitale circolante netto	**(922)**	**1.249**	**1.067**	**(293)**	**(5)**	**1.096**
Capitale investito lordo	**7.127**	**1.518**	**1.396**	**412**	**(3.160)**	**7.291**
Fondi per rischi e oneri	(1.130)	(164)	(17)	(25)	(0)	(1.336)
Trattamento di fine rapporto	(629)	(2)	(1)	(4)	-	(637)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	272	377	593	(33)	-	1.208
Attività non correnti e gruppo di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	-	50	-	-	50
Capitale investito netto	**5.639**	**1.728**	**2.020**	**350**	**(3.158)**	**6.578**
Patrimonio netto	**2.883**	**2.811**	**6.439**	**1.443**	**(3.138)**	**10.439**
di cui Utile di periodo	(46)	647	994	338	0	1.933
*di cui Riserva di fair value**	(281)	(544)	(136)	2	-	(960)
Passività finanziarie	**5.017**	**93.076**	**429**	**10.478**	**(13.606)**	**95.393**
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	155.106	-	(1)	155.105
Attività finanziarie	(1.205)	(80.636)	(156.394)	(11.507)	12.582	(237.159)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(407)	(7.912)	-	-	-	(8.318)
Cassa e depositi BancoPosta	-	(4.671)	-	-	-	(4.671)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(650)	(940)	(3.561)	(65)	1.004	(4.211)
Posizione finanziaria netta	**2.755**	**(1.082)**	**(4.420)**	**(1.093)**	**(21)**	**(3.861)**

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

31 dicembre 2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.392	1	0	41	-	2.434
Immobilizzazioni immateriali	1.157	-	-	659	-	1.817
Attività per diritti d'uso	1.326	2	11	14	(18)	1.334
Partecipazioni	2.986	262	157	-	(3.138)	267
Capitale immobilizzato	**7.861**	**265**	**168**	**715**	**(3.156)**	**5.852**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.486	3.154	2.561	291	(1.048)	7.444
Debiti commerciali e Altre passività	(3.513)	(2.048)	(1.033)	(686)	1.045	(6.236)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	58	0	30	(9)	-	80
Capitale circolante netto	**(969)**	**1.105**	**1.558**	**(404)**	**(3)**	**1.288**
Capitale investito lordo	**6.893**	**1.370**	**1.726**	**311**	**(3.159)**	**7.140**
Fondi per rischi e oneri	(1.131)	(189)	(21)	(15)	-	(1.355)
Trattamento di fine rapporto	(699)	(2)	(1)	(3)	-	(705)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	285	933	610	(41)	-	1.787
Capitale investito netto	**5.349**	**2.112**	**2.315**	**251**	**(3.159)**	**6.866**
Patrimonio netto	**2.510**	**1.338**	**5.757**	**1.412**	**(3.138)**	**7.878**
di cui Utile di periodo	(361)	622	1.051,370	270	-	1.583
*di cui Riserva di fair value**	(282)	(2.094)	(343)	3	-	(2.716)
Passività finanziarie	**4.918**	**100.941**	**303**	**9.557**	**(12.074)**	**103.644**
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	141.337	-	(1)	141.336
Attività finanziarie	(1.083)	(83.701)	(142.351)	(10.545)	11.539	(226.141)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(420)	(8.601)	-	-	-	(9.021)
Cassa e depositi BancoPosta	-	(5.848)	-	-	-	(5.848)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(575)	(2.018)	(2.732)	(172)	515	(4.983)
Posizione finanziaria netta	**2.839**	**773**	**(3.442)**	**(1.161)**	**(22)**	**(1.012)**

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

Variazioni 31.12.2023 vs 31.12.2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	123	(0)	16	1	0	140
Immobilizzazioni immateriali	111	-	145	(10)	(0)	245
Attività per diritti d'uso	(69)	0	(1)	(1)	2	(69)
Partecipazioni	23	5	-	-	(0)	27
Capitale immobilizzato	**187**	**5**	**160**	**(10)**	**1**	**343**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	(4)	226	(139)	31	156	270
Debiti commerciali e Altre passività	186	(83)	(288)	(16)	(158)	(359)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(136)	(0)	(63)	96	-	(103)
Capitale circolante netto	**47**	**144**	**(491)**	**111**	**(2)**	**(192)**
Capitale investito lordo	**234**	**148**	**(330)**	**101**	**(1)**	**152**
Fondi per rischi e oneri	0	25	4	(10)	(0)	19
Trattamento di fine rapporto	69	(0)	(1)	(0)	-	68
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(13)	(556)	(18)	8	-	(579)
Attività non correnti e gruppo di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	-	50	-	-	50
Capitale investito netto	**290**	**(383)**	**(295)**	**99**	**1**	**(288)**
Patrimonio netto	**374**	**1.472**	**683**	**31**	**0**	**2.560**
di cui Utile di periodo	315	25	(57)	68	0	350
*di cui Riserva di fair value**	1	1.550	207	(1)	-	1.756
Passività finanziarie	**99**	**(7.865)**	**125**	**922**	**(1.532)**	**(8.251)**
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	13.769	-	0	13.769
Attività finanziarie	(122)	3.064	(14.043)	(962)	1.044	(11.019)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	14	689	-	-	-	703
Cassa e depositi BancoPosta	-	1.177	-	-	-	1.177
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(74)	1.078	(829)	108	489	772
Posizione finanziaria netta	**(84)**	**(1.856)**	**(978)**	**68**	**1**	**(2.849)**

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

DATI SALIENTI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

POSTE ITALIANE S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	11.154.721	10.052.886	1.101.835	+11,0
Risultato operativo	1.528.465	1.076.180	452.285	+42,0
Risultato netto	1.389.507	847.113	542.394	+64,0
Investimenti	780.444	750.722	29.722	+4,0
Patrimonio netto	5.652.905	3.807.509	1.845.396	+48,5
Organico stabile – medio	108.135	108.405	(270)	-0,2
Organico flessibile – medio	6.478	7.403	(925)	-12,5

POSTEL S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	200.719	186.299	14.420	+7,7
Risultato operativo	(2.508)	(4.389)	1.881	+42,9
Risultato netto	(3.270)	(3.810)	540	+14,2
Investimenti	3.273	2.181	1.092	+50,1
Patrimonio netto	78.286	81.640	(3.354)	-4,1
Organico stabile – medio	664	721	(57)	-7,9
Organico flessibile – medio	42	64	(22)	-34,4

SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.107.221	1.072.384	34.837	+3,2
Risultato operativo	34.672	52.285	(17.613)	-33,7
Risultato netto	18.701	34.963	(16.262)	-46,5
Investimenti	23.047	30.262	(7.215)	-23,8
Patrimonio netto	42.614	59.556	(16.942)	-28,4
Organico stabile – medio	1.148	1.113	35	+3,1
Organico flessibile – medio	39	63	(24)	-38,1

La società al 31 dicembre 2023, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 35 milioni di euro.

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	14.468	33.228	(18.760)	-56,5
Risultato operativo	2.347	7.244	(4.897)	-67,6
Risultato netto	1.097	4.315	(3.218)	-74,6
Investimenti	342	882	(540)	-61,2
Patrimonio netto	239.800	243.014	(3.214)	-1,3
Organico stabile – medio	23	24	(1)	-4,2
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s.: non significativo.
La società al 31 dicembre 2023, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 4 milioni di euro.

POSTE AIR CARGO S.R.L.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	69.760	80.867	(11.107)	-13,7
Risultato operativo	1.791	4.671	(2.880)	-61,7
Risultato netto	554	2.244	(1.690)	-75,3
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	6.527	7.040	(513)	-7,3
Organico stabile – medio	89	93	(4)	-4,3
Organico flessibile – medio	1	4	(3)	-75,0

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 1 milione di euro.

BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Commissioni attive	173.427	144.415	29.012	+20,1
Commissioni nette	68.021	64.102	3.919	+6,1
Risultato netto	28.650	26.884	1.766	+6,6
Impieghi finanziari	73.700	68.949	4.751	+6,9
Patrimonio netto	58.721	55.816	2.905	+5,2
Organico stabile – medio	85	77	8	+10,9
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 27 milioni di euro.

POSTE VITA S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Premi assicurativi	17.889.174	17.179.478	709.696	+4,8
Risultato netto	942.592	1.022.341	(79.749)	-7,8
Attività finanziarie	155.366.569	141.776.300	13.590.269	+9,6
Passività per contratti assicurativi	154.156.806	140.712.594	13.444.212	+9,6
Patrimonio netto	6.413.350	5.762.676	650.674	+11,3
Organico stabile – medio	369	350	19	+5,4
Organico flessibile – medio	-	3	(3)	n.s.

n.s. non significativo.
* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 450 milioni di euro.

POSTE ASSICURA S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Premi assicurativi	496.034	392.125	103.908	+48,2
Risultato netto	54.178	41.745	12.433	+29,8
Attività finanziarie	741.838	572.627	169.211	+29,5
Passività per contratti assicurativi	353.891	265.083	88.808	+33,5
Patrimonio netto	341.313	282.609	58.704	+20,8
Organico stabile – medio	108	91	17	+18,7
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s. non significativo.
* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

POSTEPAY S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.601.982	1.315.962	286.020	+21,7
Risultato operativo	418.670	366.502	52.168	+14,2
Risultato netto	328.796	261.220	67.576	+25,9
Investimenti	15.284	20.181	(4.897)	-24,3
Patrimonio netto	1.426.293	1.403.594	22.699	+1,6
Organico stabile – medio	358	315	43	+13,7
Organico flessibile – medio	-	2	(2)	n.s.

n.s. non significativo.
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 305 milioni di euro.

MLK DELIVERIES S.P.A.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	41.159	43.771	(2.612)	-6,0
Risultato operativo	1.320	975	345	+35,4
Risultato netto	894	663	231	+34,8
Investimenti	63	334	(271)	-81,1
Patrimonio netto	14.456	13.308	1.148	+8,6
Organico stabile – medio	31	34	(3)	-8,8
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

PLURIMA S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	55.048	40.598	14.450	+35,6
Risultato operativo	2.742	4.086	(1.344)	(32,9)
Risultato netto	(1.302)	1.735	(3.037)	n.s.
Investimenti	2.897	1.728	1.169	+67,7
Patrimonio netto	87.734	19.664	68.070	n.s.
Organico stabile – medio	583	425	158	+37,2
Organico flessibile – medio	222	153	69	+45,1

n.s. non significativo.
* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2022 – 31/12/2022).
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 3 milioni di euro.

NET INSURANCE S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Premi assicurativi	85.032	-	n.s.	n.s.
Risultato operativo	6.483	-	n.s.	n.s.
Risultato netto	13.286	-	n.s.	n.s.
Passività per contratti assicurativi	132.544	-	n.s.	n.s.
Patrimonio netto	58.908	-	n.s.	n.s.
Organico stabile – medio	75	-	n.s.	n.s.
Organico flessibile – medio	3	-	n.s.	n.s.

n.s. non significativo.
* I dati indicati fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2023 - 31/12/2023) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS, pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

NET INSURANCE LIFE S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Premi assicurativi	106.409		n.s.	n.s.
Risultato operativo	12.744	-	n.s.	n.s.
Risultato netto	9.111	-	n.s.	n.s.
Passività per contratti assicurativi	278.982	-	n.s.	n.s.
Patrimonio netto	9.343	-	n.s.	n.s.
Organico stabile – medio	22	-	n.s.	n.s.
Organico flessibile – medio	-	-	n.s.	n.s.

n.s. non significativo.
* I dati indicati fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2023 - 31/12/2023) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS, pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

NEXIVE NETWORK S.R.L.

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	124.703	80.016	44.687	+55,8
Risultato operativo	5.237	1.134	4.103	n.s.
Risultato netto	2.965	225	2.740	n.s.
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	10.994	8.242	2.752	+33,4
Organico stabile - medio	84	84	0	n.s.
Organico flessibile - medio	2	-	2	n.s.

n.s. non significativo.

LIS HOLDING S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	67.965	21.852	46.113	+2,1
Risultato operativo	17.827	4.229	13.598	+3,2
Risultato netto	14.540	15.600	(1.060)	-0,1
Investimenti	9.762	4.936	4.826	+1,0
Patrimonio netto	66.550	163.388	(96.838)	-0,6
Organico stabile – medio	142	47	95	+2,0
Organico flessibile – medio	5	2	3	+1,5

n.s. non significativo.
* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022 – 31/12/2022).
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 27 milioni di euro.

LIS PAY S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	231.591	76.205	155.386	+2,0
Risultato operativo	38.340	12.453	25.887	+2,1
Risultato netto	26.710	7.791	18.919	+2,4
Investimenti	1.770	345	1.425	+4,1
Patrimonio netto	111.233	104.695	6.538	+0,1
Organico stabile – medio	77	27	50	+1,9
Organico flessibile – medio	6	2	4	+2,0

n.s. non significativo.
* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022 – 31/12/2022).
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 20 milioni di euro.

SOURCESENSE S.P.A.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	23.118	6.347	16.771	+2,6
Risultato operativo	528	297	231	+0,8
Risultato netto	316	112	204	+1,8
Investimenti	1.700	244	1.456	+6,0
Patrimonio netto	7.310	7.010	300	+0,0
Organico stabile – medio	55	14	42	+3,1
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022 – 31/12/2022).

SENGI EXPRESS LIMITED

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	144.500	115.175	29.325	+25,5
Risultato operativo	9.556	6.933	2.623	+37,8
Risultato netto	7.923	6.987	936	+13,4
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	8.863	6.256	2.607	+41,7
Organico stabile – medio	-	-	-	-
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s. non significativo.
La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 5 milioni di euro.

AGILE LAB S.R.L.*

			Variazioni	
(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Valori	%
Ricavi, proventi e altri	13.774	1.613	12.161	+7,5
Risultato operativo	116	(1.589)	1.705	+1,1
Risultato netto	73	(1.189)	1.262	+1,1
Investimenti	1.560	700	860	+1,2
Patrimonio netto	4.496	4.355	141	+0,0
Organico stabile – medio	111	18	93	+5,2
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

n.s. non significativo.
* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022 – 31/12/2022).

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

IN QUESTO CAPITOLO:

- 9.1 Principi e criteri di *Reporting*
- 9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea
- 9.3 Indice dei contenuti *GRI-Standards* (*GRI Content Index*)

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

DNF

Introduzione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la "Dichiarazione") 2023 di Poste Italiane è stata redatta in linea con quanto previsto dal Piano strategico ESG del Gruppo che si basa su 8 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 che dalle informazioni contenute nel presente Capitolo, anche tramite il rinvio ad altre sezioni del Bilancio Integrato e altri documenti societari, qualora le informazioni siano già in essi contenute o a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti. Nello specifico:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione è illustrato nel capitolo 4 Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business* e nei paragrafi "L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane" e "Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane", nei quali viene 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 di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane" e "Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane", nei quali vengono approfonditi 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" e definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Poste Italiane. Inoltre, all'interno del capitolo 7 "Creazione di Valore" 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 del capitolo 7 "Creazione di Valore" in cui sono rappresentate le principali iniziative dell'anno e nel paragrafo "Tavole degli indicatori" sono riportati i risultati dell'ultimo triennio.

9.1 Principi e criteri di *Reporting*

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito DNF) 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*", in linea con l'aggiornamento del 2021 degli *Universal Standard* pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI). Inoltre, all'interno della DNF 2023, per finalità diverse da quella di ottemperare ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sono stati integrati ulteriori KPI specifici per il settore in cui il Gruppo opera, prendendo in considerazione gli indicatori pubblicati dal *GRI – Financial Services* e dal *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Tali indicatori sono chiaramente identificati nella tabella a p. 537-538 e sono da considerarsi aggiuntivi rispetto all'informativa predisposta in conformità ai GRI *Standards* per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16.

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2023 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 2024 ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto. La DNF, ad eccezione dell'informativa relativa ai requisiti SASB, WEF, TCFD, SDGs, nonché dell'informativa relativa al processo di determinazione della "materialità finanziaria" e ai relativi *output*, svolto in via anticipatoria rispetto alle richieste della *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD), con l'obiettivo di fare un esercizio di applicazione del concetto di doppia materialità (come definito nel Capitolo 5 "Strategia"), è stata sottoposta a giudizio di conformità "*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Revised– Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*", emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., che si esprime con apposita "Relazione della società di Revisione" riportata di seguito nel documento.

Per definire i contenuti della DNF e dunque identificare i temi materiali da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo, Poste Italiane ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 e successivamente perfezionato nel 2022, volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia rilevanza previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore, fissata a partire dal FY 2024. Il grado di approfondimento con cui i temi materiali sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base alla significatività degli impatti ad essi correlati, determinata attraverso il suddetto processo di analisi di materialità, che ha coinvolto il vertice aziendale e gli *stakeholder* del Gruppo attraverso attività di *engagement* specifiche (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Temi di Sostenibilità prioritari per Poste Italiane").

Per ciascun tema materiale è stato riportato il 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, nonché gli impatti su economia, ambiente e persone ad esso correlati, compresi quelli sui diritti umani e le modalità con cui tali impatti vengono gestiti.

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2023 e i *trend* di *performance* al triennio 2021–2023, 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 Decreto. I dati sono stati elaborati mediante calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, mediante stime. In particolare, i dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all'organizzazione – 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, ad eccezione delle auto dedicate alla logistica di ultimo miglio. Inoltre, è bene segnalare che nel documento i numeri riportati in milioni di euro hanno subito degli arrotondamenti; ne consegue dunque che la somma degli importi arrotondati potrebbe non coincidere con il totale arrotondato. Nel corso del periodo, a valle dell'aggiornamento del Piano Industriale di Poste Italiane, sono stati aggiornati i *target* e gli obiettivi di Gruppo.

Inoltre, si segnala che Poste Italiane dovrà applicare la nuova *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) dall'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2024. A tal proposito il Gruppo ha avviato nel corso del 2023 una mappatura dei requisiti informativi previsti dalla CSRD e dagli *European Sustainability Reporting Standard* (ESRS) al fine di identificare le informazioni che il Gruppo dovrà integrare con riferimento all'esercizio 2024 e definire un piano d'azione per garantire la compliance alla nuova normativa.

Tutti gli indicatori *GRI Standards* rendicontati sono riportati nel *GRI Content Index* della presente sezione a partire da pagina 526.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Perimetro di consolidamento e dati salienti delle partecipazioni" (Nota 13 – p. 870-871). Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. Inoltre, ogni indicatore rendicontato ha sempre una copertura pari al totale della richiesta informativa, al netto di esplicita specifica. All'interno della DNF è utilizzato il termine Poste Italiane, Gruppo o Azienda per indicare il "Gruppo Poste Italiane".

Inoltre, i contenuti relativi alla DNF, come precedentemente indicato, vengono anche segnalati per renderli facilmente identificabili, dalla presente infografica: **DNF**

9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea

Con l'obiettivo di consolidare l'impegno da parte dell'Unione Europea rispetto ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, a giugno 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE n. 2020/852 (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri attraverso i quali è possibile determinare se un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile. Il Regolamento Tassonomia è stato introdotto con l'obiettivo di instaurare un sistema di classificazione unificato per le attività sostenibili e stabilire attraverso un linguaggio comune una chiara definizione di ciò che è considerabile «*green*». In tal senso, la Commissione Europea rafforza il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione verso un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici, efficiente in termini di risorse ed in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del *Green Deal* europeo. Pertanto, l'identificazione di un sistema di classificazione unificato e basato su criteri armonizzati a livello dell'Unione Europea figura come l'azione più significativa intrapresa dalla Commissione nell'ambito della strategia di crescita sostenibile e finalizzata, tra gli altri obiettivi, ad incentivare il contributo del settore finanziario nel sostenere il programma dell'Unione Europea per il clima e lo sviluppo sostenibile.

Il Regolamento UE n. 2020/852, dunque, stabilisce le basi della Tassonomia, gli obiettivi ambientali e le modalità con cui un'attività economica può essere definita ecosostenibile, e si identifica a livello europeo come strumento in grado di supportare da un lato le imprese nella valutazione delle proprie attività, nell'adozione di politiche di sostenibilità ambientale e di modalità di rendicontazione più complete e comparabili, dall'altro gli investitori nell'integrazione dei temi di sostenibilità all'interno delle politiche d'investimento e le istituzioni pubbliche nella definizione e nel miglioramento delle proprie politiche di transizione ecologica.

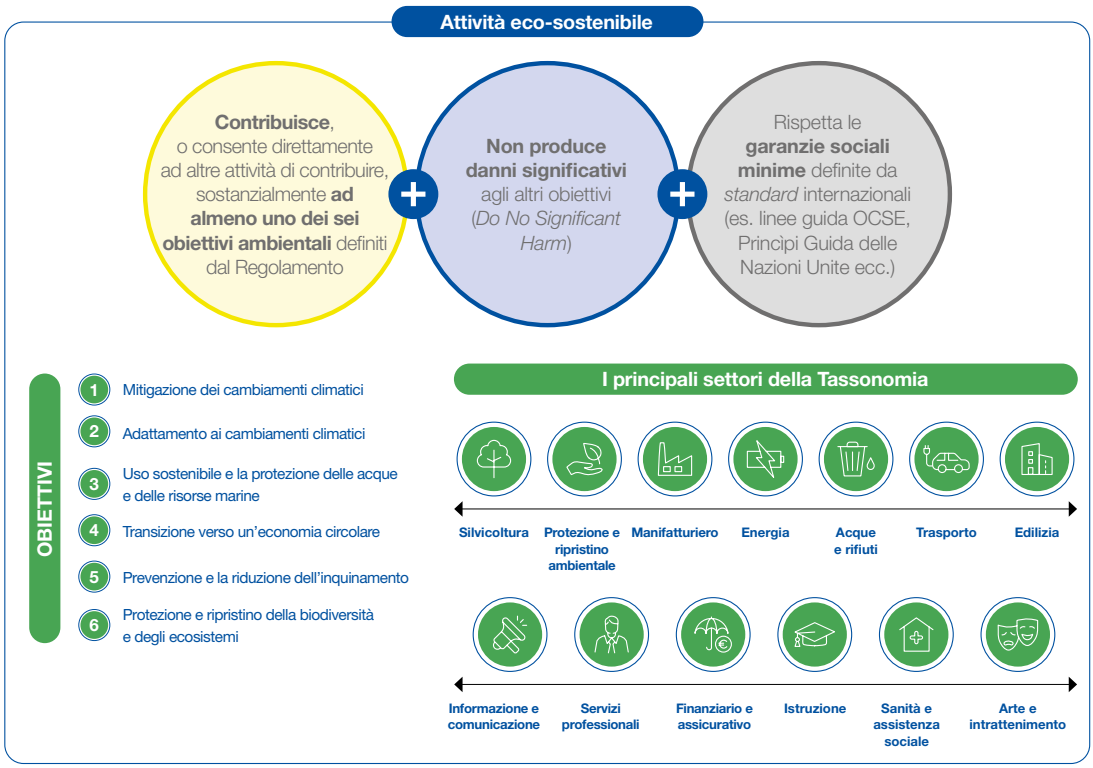
Inoltre, il Regolamento Tassonomia fornisce agli operatori del mercato una definizione univoca di attività sostenibile da poter utilizzare nei propri processi decisionali, favorendo al contempo la trasparenza dei mercati finanziari rispetto tematiche di Sostenibilità in termini di scelte di investimento, e garantendo agli investitori informazioni adeguate a orientare i flussi di capitali verso scelte sostenibili.

In ottemperanza agli obblighi stabiliti dal Regolamento Tassonomia, le imprese soggette all'obbligo di pubblicazione della dichiarazione non finanziaria devono fornire informazioni su come e in che misura le attività di impresa sono ecosostenibili.

Ai sensi dell'art.3 del Regolamento UE n. 2020/852, un'attività economica è definita ecosostenibile, e dunque allineata alla Tassonomia UE, qualora rispetti i seguenti criteri:

- contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più dei sei obiettivi ambientali definiti nel regolamento;
- non arreca danni significativi agli altri obiettivi ambientali (*Do No Significant Harm* – DNSH);
- è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia;
- è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea relativamente agli obiettivi ambientali determinati.

A tal proposito, la Commissione Europea ha definito una serie di requisiti (c.d. criteri di vaglio tecnico) che devono essere rispettati dagli operatori che svolgono attività economiche che impattano sugli obiettivi della Tassonomia. Infatti, con riferimento a ciascun obiettivo ambientale, di seguito riportati, la Commissione ha emanato rispettivamente un allegato tecnico finalizzato all'identificazione delle attività economiche che sono in grado di contribuire potenzialmente all'obiettivo di riferimento, nonché di determinare le condizioni per il contributo sostanziale e il rispetto del principio DNSH.



Nel corso del 2023 la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2486 (*Taxonomy Environmental Delegated Act*), che integra il Regolamento Tassonomia fissando i criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisca in modo sostanziale all'uso sostenibile e alla protezione delle acque e delle risorse marine, alla transizione verso un'economia circolare, alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento o alla protezione e al ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, e se non arreca un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale. Tale atto delegato modifica altresì il Regolamento Delegato UE n. 2021/2178 (*Taxonomy Disclosure Delegated Act*), in particolare rispetto alla correzione di alcune imprecisioni nel testo, nonché all'aggiornamento dei *template* previsti per la rendicontazione delle imprese finanziarie e non finanziarie.

Inoltre, nel corso dello stesso anno, nell'ambito degli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2485, integrando il Regolamento Delegato UE n. 2021/2139 (*Taxonomy Climate Delegated Act*), che individua i criteri di vaglio tecnico in relazione ai primi due obiettivi climatici. In particolare, l'*Annex* I (obiettivo di mitigazione al cambiamento climatico) è stato integrato con nuove attività economiche collegate al settore manifatturiero e dei trasporti aerei, mentre l'*Annex* II (obiettivo di adattamento al cambiamento climatico) è stato integrato con nuove attività economiche nell'ambito dei settori ingegneria civile e *disaster risk management*. Inoltre, sono state introdotte modifiche e integrazioni rispetto ai criteri di vaglio tecnico e di DNSH di alcune attività economiche già presenti all'interno di entrambi gli *Annex*.

Ai sensi delle modifiche introdotte all'art. 10 del *Taxonomy Disclosure Delegated Act*, per il presente esercizio, in relazione sia alle attività economiche associate agli ultimi quattro obiettivi ambientali che alle nuove attività economiche introdotte negli *Annex* I e II con la modifica al *Taxonomy Climate Delegated Act*, le imprese sono tenute ad effettuare soltanto l'analisi di ammissibilità.

Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto all'interno del succitato Regolamento Delegato, che descrive il contenuto, la metodologia e le modalità di presentazione dei cosiddetti "indicatori fondamentali di prestazione" o "KPI" oggetto di rendicontazione e delle informazioni di natura qualitativa che dovranno corredarli:

- per il presente anno di rendicontazione, le società non finanziarie (*Non Financial Undertakings*) sono tenute a comunicare la percentuale del loro Fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) associate ad attività economiche *eligible* per i sei obiettivi, nonchè *aligned* per i primi due obiettivi climatici – escluse solo per quest'anno le nuove attività economiche introdotte nel 2023 – e a partire dal *Fiscal Year* 2024 anche per i restanti obiettivi ambientali;
- per il presente anno di rendicontazione, le società finanziarie (*Financial Undertakings*) sono tenute a comunicare la quota degli investimenti/finanziamenti associati ad attività economiche *eligible* per i sei obiettivi, nonchè *aligned* per i primi due obiettivi climatici - escluse solo per quest'anno le nuove attività economiche introdotte nel 2023 - e a partire dal *Fiscal Year* 2025 anche per i restanti obiettivi ambientali.

Tassonomia europea: approccio metodologico al processo di rendicontazione

Al fine di fornire una *disclosure* chiara e rappresentativa del profilo di business del Gruppo, contribuendo attivamente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea, Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico trasparente, che include un'attenta analisi delle attività economiche del Gruppo, nonché del contesto normativo di riferimento.

Per tale ragione, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione che consente di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, ai sensi della normativa vigente sulle modalità di rendicontazione dei gruppi misti, Poste Italiane ha ritenuto opportuno perseguire una duplice modalità di rendicontazione: all'interno del presente documento, infatti, viene fornita *disclosure* su base consolidata sia dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*, che dei KPI previsti dalla normativa, e ritenuti maggiormente rappresentativi del business finanziario e assicurativo del Gruppo Poste Italiane, per le *Financial Undertakings*. Tale modalità di rendicontazione permette al Gruppo di contribuire al completamento del quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane, consentendo loro di disporre di una informativa coerente con le disposizioni normative in vigore.

A valle dell'analisi della normativa e delle relative evoluzioni, il processo di rendicontazione delle richieste informative previste dal Regolamento Tassonomia ha previsto l'individuazione, la valutazione e il consolidamento delle informazioni qualitative e di natura gestionale e/o contabile necessarie per il relativo calcolo degli indicatori rappresentativi dell'allineamento e dell'ammissibilità.

In particolare, con riferimento all'operatività industriale e in ottemperanza degli obblighi di rendicontazione derivanti dai più recenti sviluppi normativi, è stata condotta una primaria analisi qualitativa riferita all'ammissibilità delle potenziali attività economiche associate agli obiettivi ambientali di uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, nonché delle nuove attività economiche associate agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, introdotte nel 2023. A seguito di ciò, è stato possibile individuare l'insieme di attività economiche ammissibili alla Tassonomia e, sulla base delle analisi del contributo sostanziale al rispettivo obiettivo e ai DNSH di riferimento, sono state identificate le attività che concorrono alla definizione dei KPI *aligned*.

Tale processo ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo *owner* del dato, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di business per l'identificazione delle attività ammissibili e allineate alla Tassonomia, nel rispetto dei criteri di ecosostenibilità associati alle singole attività economiche oggetto di valutazione, nonché la connessa gestione del processo di *data collection*.

In merito agli indicatori di prestazione rappresentativi dell'operatività finanziaria e assicurativa del Gruppo, si è ritenuto opportuno richiedere il supporto di un *provider* esterno ai fini dell'ottenimento di alcuni dati necessari al calcolo dei KPI delle *Financial Undertaking*. A tal riguardo, con l'obiettivo di garantire una corretta quadratura tra le risultanze ottenute e le grandezze economico-patrimoniali descritte all'interno del *reporting* finanziario e al fine di svolgere le dovute analisi di ammissibilità e di allineamento a seguito della ricezione dei dati strumentali al calcolo degli indicatori di prestazione da parte del *provider* esterno, il processo di analisi e di *data collection* è stato accompagnato dal presidio costante della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo.

Inoltre, in relazione alle analisi di allineamento alla Tassonomia realizzate per il presente esercizio, ai sensi dell'art. 3 lettera c) del Regolamento UE n. 2020/852, il Gruppo ha svolto le proprie attività economiche nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (cd. *social minimum safeguards*) delineate dall'Art. 18 comma 1 del Regolamento stesso, adottando dunque procedure conformi alle linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE) destinate alle imprese multinazionali e ai principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, con riferimento ai principi e i diritti enunciati in otto delle dieci convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

In particolare, per la verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, il Gruppo Poste Italiane ha preso in considerazione i quattro ambiti di applicazione individuati dalla Piattaforma sulla Finanza Sostenibile[166] (*Platform on Sustainable Finance*), ovvero: Diritti Umani; Corruzione; Fiscalità; Concorrenza. A tal riguardo, per maggiori informazioni rispetto alle procedure di dovuta diligenza e di riparazione attuate dal Gruppo nello svolgimento delle proprie attività economiche con riferimento all'ambito dei Diritti Umani, si rimanda alle seguenti sezioni di approfondimento del presente documento:

- "Strategia – Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo";
- "L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani";
- "Integrità e trasparenza – Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento";
- "Diversità e inclusione – Tutela dei diritti umani in Azienda".

Con riferimento agli altri tre ambiti di applicazione – Corruzione, Fiscalità e Concorrenza – si rimanda invece alle seguenti sezioni di approfondimento: "Strategia – Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo"; "Integrità e trasparenza – Lavorare con trasparenza e integrità".

Inoltre, con riferimento all'Art. 18 comma 2, il Regolamento dispone che, oltre a comunicare se l'investimento sostenibile è allineato alle linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e ai principi guida delle Nazioni Unite, bisogna tenere in considerazione gli indicatori dei principali effetti negativi di cui all'SFDR (cd. Principle Adverse Impact – PAI) connessi alle problematiche sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva. A tal riguardo, anche in linea con gli sviluppi normativi, Poste Italiane considera tali indicatori nell'ambito dei propri investimenti a livello di portafoglio complessivo, come rendicontato all'interno del *PAI Statement*, a cui si rimanda per un maggiore approfondimento.

Attività economiche ecosostenibili di Poste Italiane

Si riportano di seguito gli indicatori richiesti dalla normativa per le *Non Financial Undertakings* che, al fine di evitare ogni potenziale rischio di *double counting*, sono stati calcolati su base consolidata, al netto delle partite infragruppo, considerando, pertanto, il medesimo perimetro di consolidamento integrale del Bilancio consolidato.

In linea con le richieste normative relative alla modalità di rappresentazione degli indicatori fondamentali di prestazione per le *Non Financial Undertakings*, sono state rappresentate in forma tabellare rispettivamente la quota del Fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate e non ammissibili alla Tassonomia.

Inoltre, si precisa che, con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento Delegato UE n. 2022/1214 che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle attività legate al nucleare e ai gas fossili (collegate alle attività da 4.26 a 4.31), di seguito si riporta il *template*[167] di cui al Modello 1.

166. "*Final Report on Minimum Safeguards*", pubblicato dalla Piattaforma sulla Finanza Sostenibile (*Platform on Sustainable Finance*) a ottobre 2022.
167. Si precisa che, con riferimento agli indicatori relativi alle *Financial Undertaking*, per il presente esercizio, non essendo disponibili informazioni puntuali sulle esposizioni collegate ai settori legati al nucleare e ai gas fossili, non è stato possibile compilare i modelli forniti nell'Allegato XII.

MODELLO 1 – ATTIVITÀ LEGATE AL NUCLEARE E AI GAS FOSSILI

RIGA	ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE	
1.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	No
2.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	No
3.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	No
RIGA	**ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI**	
4.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
5.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
6.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	No

KPI del fatturato

Con riferimento al presente esercizio, è stata individuata la quota del Fatturato derivante da attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate, nonché non ammissibili alla Tassonomia, come riportato all'interno della Tabella 1: *Quota del Fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023*.

La quota del Fatturato associato ad attività economiche allineate alla Tassonomia è pari allo 1,1%, mentre la quota di attività economiche ammissibili ma non allineate è di 9,9%; pertanto, la parte relativa al Fatturato non ammissibile è equivalente al 89%.

I presenti KPI riportati sono riferiti ai ricavi collegati alle *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e "Servizi Assicurativi", delle quali sono stati considerati, rispettivamente, le attività di recapito e trasporto tramite veicoli, trasporto aereo di merci, e i premi sulle polizze danni per la sottoscrizione di coperture riferite ai pericoli legati al clima.

In particolare, in funzione degli sviluppi normativi e dell'inclusione tra le attività economiche previste dalla Tassonomia di quelle relative al trasporto aereo di passeggeri e merci, con particolare riferimento alle attività "6.18 *Leasing* di aeromobili", "6.19 Trasporto aereo di passeggeri e di merci" e "6.20 Operazioni di assistenza a terra per il trasporto aereo", sono state analizzate tali attività economiche al fine di ricondurre ad esse i ricavi generati dal servizio di trasporto aereo di Poste Air Cargo, che rientrano nell'ambito del Fatturato complessivo di Gruppo. Sulla base delle specifiche caratteristiche dei ricavi associati a Poste Air Cargo, è stato dunque possibile effettuare una riconduzione degli stessi esclusivamente all'attività economica "6.18 *Leasing* di aeromobili". Pertanto, solamente con riferimento al calcolo della quota di Fatturato *eligible*, così come previsto dal Regolamento per il presente anno di rendicontazione, sono stati determinati i ricavi generati dal trasporto di merci tramite aerei gestiti attraverso contratti di *leasing* e noleggio.

A tal proposito, il valore del numeratore del presente KPI si riferisce principalmente a:
- ricavi associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- ricavi associati al "6.18 *Leasing* di aeromobili", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- ricavi associati al "10.1 Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di adattamento ai cambiamenti climatici.

Le attività economiche valutate rispetto ai criteri di ecosostenibilità del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati sono risultate conformi alle analisi di allineamento. In particolare, con riferimento ai ricavi associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", è stato valutato il Fatturato generato dalla flotta di Gruppo[168], il cui *assessment* di conformità ha rilevato il contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici rispetto ai veicoli di categoria N1, che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO_2 pari a zero. A tal riguardo, in linea con gli esercizi precedenti, al fine di ricondurre i ricavi del Gruppo alla categoria di Fatturato oggetto delle analisi di ammissibilità e di allineamento dei servizi di trasporto di merci su strada, è stato adottato un driver di ponderazione basato sulla numerosità dei veicoli *green* rispetto al totale della flotta di Gruppo, tenendo conto del costo industriale ad essi associato. Dunque, sulla base di tali variabili che concorrono, pertanto, alla formazione dei ricavi della SBU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", è stato possibile determinare la quota parte di Fatturato riconducibile ai ricavi ammissibili e allineati alla Tassonomia. Nel corso del 2023, il numero di tali veicoli, rientranti nella quota ammissibile e non ecosostenibile, nonché allineata[169], ha visto un notevole incremento, condizione che ha portato ad un rispettivo aumento del Fatturato *eligible* ed *aligned*. In particolare, nel 2023, la quota ammissibile ma non ecosostenibile è passata a 1.179 € mln, mentre la quota allineata è aumentata a 136 € mln. Inoltre, l'*assessment* di conformità all'Art. 3 del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico ha permesso di verificare che tali attività non arrecano danno significativo agli obiettivi di adattamento ai cambiamenti climatici, transizione verso un'economia circolare nonché prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Relativamente al Fatturato associato al "10.1 Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima", l'analisi di conformità ha preso in esame i ricavi collegati al business assicurativo, considerando i premi riferiti alle polizze incendio e altri danni ai beni. L'*assessment* di conformità non ha permesso di verificare il rispetto del contributo sostanziale all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici, condizione che attesta, in linea con le evidenze emerse nel precedente esercizio, la riconduzione del Fatturato associato alla presente attività economica all'esclusiva quota di ammissibilità non ecosostenibile. In particolare, nel corso dell'esercizio tali ricavi generati dall'attività assicurativa hanno visto una variazione di segno negativo; infatti, per effetto degli eventi catastrofali importanti registrati durante l'esercizio, i ricavi relativi alla sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni ammontano a 0 € nel 2023.

Con riferimento alle valutazioni realizzate nell'ambito della "6.18 *Leasing* di aeromobili" sono stati considerati i ricavi[170] strettamente collegati al trasporto di merci tramite aerei che concorrono tramite Poste Air Cargo alla formazione dei ricavi appartenenti alla SBU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", la cui quota ammissibile ma non ecosostenibile risulta essere pari, per il 2023, a circa 5 € mln.

Invece, con riferimento al totale del Fatturato a livello consolidato è stato determinato il totale dei "Ricavi netti della gestione ordinaria" dell'esercizio 2023 (11.989 € mln), così come riportati nel "Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio consolidato" del Bilancio consolidato, ai sensi dello *standard* IAS 1.82(a).

168. Cfr. Nota C1 "Ricavi da corrispondenza, pacchi ed altro" Bilancio consolidato.
169. In particolare, con riferimento ai veicoli rientranti nella categoria N1 che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO_2 pari a zero, l'incremento registrato ha permesso di considerare circa 2.800 veicoli appartenenti alla flotta di Gruppo.
170. Cfr. Nota C1 "Ricavi da corrispondenza, pacchi ed altro" Bilancio consolidato.

TABELLA 1: QUOTA DEL FATTURATO DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA — INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023[171]

Esercizio finanziario 2023		2023		Criteri per il contributo sostazionale						Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")								
Attività economiche(1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3)	Quota del fatturato, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2) alla Tassonomia anno 2022 (18)	Categoria attività abilitante (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
		€ mln	%	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	%	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	136	1,1%	Si	No						Si		Si	Si		Si	0,7%		
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	0	0,0%	Si	No											Si			
Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima	CCA 10.1	0	0,0%	No	Si											Si	0,0%		
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		136	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,7%		
di cui abilitanti		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,0%		
di cui di transizione		-	0,0%	0,0%													0,0%		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
				AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM										
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	1.179	9,8%	AM													8,8%		
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	5	0,1%	AM													0,0%		
Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima	CCA 10.1	0	0,0%		AM												0,1%		
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		1.184	9,9%	9,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								8,9%		
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)		1.320	11,0%	11,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								9,6%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		10.669	89,0%																
Totale		11.989	100,0%																

	Quota di fatturato/Fatturato totale	
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	1,1%	11,0%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

171. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

KPI delle spese in conto capitale

La quota delle spese in conto capitale che derivano da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari al 5,1%, come riportato all'interno del *template* (Tabella 2: *Quota delle spese in conto capitale (CapEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023*). Con riferimento, invece, alla quota di CapEx associata ad attività economiche ammissibili ma non allineate, nel presente esercizio è stato conseguito l'1,3%, pertanto, la quota parte di spese in conto capitale non ammissibili è pari al 93,6%.

Gli indicatori riportati si riferiscono alle spese in conto capitale associate agli investimenti effettuati nella flotta aziendale di Gruppo, direttamente correlati ai ricavi della *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", e agli investimenti realizzati sugli immobili di Gruppo in materia di efficientamento energetico, i quali fanno riferimento rispettivamente all'installazione di dispositivi per l'efficienza energetica, di stazioni di ricarica per veicoli elettrici, di strumenti intelligenti per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici e di tecnologie per le energie rinnovabili.

Pertanto, le risultanze al numeratore del presente KPI sono riferibili principalmente a:
- investimenti associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- investimenti associati al settore "7. Edilizia e attività immobiliari" – obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare riferimento ad attività abilitanti rientranti nel "7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica", "7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)", "7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici" e "7.6 Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili".

Le analisi di allineamento hanno sottolineato la conformità delle attività economiche valutate ai criteri di ecosostenibilità del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati, come di seguito descritto.

Rispetto agli investimenti associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", sono state valutate le attività rientranti negli investimenti relativi alla flotta di Gruppo, il cui *assessment* di conformità ha registrato il contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici con riferimento ai veicoli di categoria N1, che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO_2 pari a zero. In particolare, le spese per l'acquisto di tali veicoli, finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo di sostituzione del parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale entro il 2024, sono state sostenute principalmente nel corso del 2022, pertanto, nel corso dell'anno si è registrato un decremento significativo della quota di CapEx ammissibile ma non allineato (14 € mln nel 2023) riferita ad investimenti in servizi di trasporto di merci su strada, a fronte di una lieve riduzione della quota *aligned* (25 € mln nel 2023).

Con riferimento, invece, agli investimenti immobiliari del Gruppo, associati al "7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica", nel corso del 2023 sono state realizzate opere di efficientamento energetico degli edifici di proprietà che hanno riguardato la sostituzione di corpi illuminanti a LED e di impianti di riscaldamento. Inoltre, tali investimenti comprendono anche le spese sostenute per l'efficientamento in ottica di *carbon neutrality* del Centro di Smistamento di Padova. Con riferimento agli investimenti associati al "7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)", sono state prese in considerazione le spese sostenute per l'implementazione di soluzioni di mobilità ecosostenibile e stazioni di ricarica di veicoli elettrici. Per gli investimenti associati, invece, al "7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici", sono state valutate le attività legate al monitoraggio ambientale e all'implementazione di soluzioni di *Smart Building*. Infine, per quanto riguarda gli investimenti associati al "7.6 Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili", l'*assessment* di conformità ha riguardato gli investimenti in sistemi fotovoltaici. Fermo restando che, con riferimento agli investimenti immobiliari di Gruppo appena descritti, la quota di CapEx ammissibile ma non allineata è rimasta invariata rispetto al 2022, si registra un lieve incremento nella quota *aligned* associata alle attività di:
- efficientamento energetico degli edifici di proprietà (14 € mln nel 2023), dovuto a maggiori investimenti negli impianti di riscaldamento e nelle attività previste per il Centro di Smistamento di Padova;
- regolazione e controllo delle prestazioni energetiche degli edifici (3 € mln nel 2023), dovuto ai maggiori investimenti realizzati nell'esercizio per il monitoraggio ambientale, che comprendono anche gli edifici inclusi nel Progetto Polis;
- energie rinnovabili (12 € mln nel 2023), dovuto ai maggiori investimenti realizzati nei sistemi solari fotovoltaici, che comprendono anche gli edifici inclusi nel Progetto Polis.

Si registra, inoltre, un lieve decremento della quota di CapEx *aligned* associata all'attività di installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (3 € mln nel 2023), dovuto al fatto che l'investimento in colonnine di ricarica nel 2023 è stato meno significativo rispetto al precedente anno di rendicontazione.

Le variazioni descritte, pertanto, si riflettono negli importi totali del numeratore dei KPI del CapEx ammissibile (70 € mln nel 2023) e allineato (56 € mln nel 2023) alla Tassonomia, riferiti all'esercizio corrente, le cui percentuali di *eligibility* e *alignment* sono riportate all'interno della Tabella 2.

Le valutazioni, oltre a verificare la conformità all'Art. 3 del Regolamento Tassonomia e al contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici con riferimento alle attività 6.6, 7.3, 7.4, 7.5 e 7.6, hanno consentito di verificare anche che le attività del Gruppo rientranti nel perimetro al numeratore del KPI non arrecano danno significativo agli altri obiettivi ambientali.

Con riferimento, invece, al denominatore del KPI del Capex (1.093 € mln nel 2023), questo è stato ricondotto sulla base della somma degli incrementi lordi contabilizzati nel presente esercizio su immobilizzazioni materiali e immateriali in applicazione degli IAS 16, 38, 40 e dell'IFRS16, così come riportati nelle note A1 "Immobili, impianti e macchinari", A2 "Investimenti immobiliari", A3 "Attività immateriali" e A4 "Attività per diritti d'uso" del Bilancio consolidato, a cui si rimanda.

TABELLA 2: QUOTA DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA — INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023[172]

Esercizio finanziario 2023		2023			Criteri per il contributo sostanziale						Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")									
Attività economiche (1)	Codice (a) (2)	CapEx (3)		Quota di CapEx, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di CapEx allineata (A.1) o ammissibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18)	Categoria (attività abilitante) (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
		€ mln		%	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	%	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	25	2,3%		Sì	No						Sì		Sì	Sì		Sì	2,3%		
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	14	1,3%		Sì	No						Sì		Sì			Sì	0,8%	A	
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	3	0,2%		Sì	No						Sì					Sì	0,9%	A	
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	3	0,3%		Sì	No						Sì					Sì	0,2%	A	
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	12	1,1%		Sì	No						Sì					Sì	0,9%	A	
CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		56	5,1%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								5,1%		
di cui abilitanti		31	2,8%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,8%		
di cui di transizione		-	0,0%		0,0%													0,0%		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
					AM; N/ AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM										
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	14	1,3%		AM													17,8%		
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	0	0,0%		AM													0,0%		
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	0	0,0%		AM													0,0%		
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	0	0,0%		AM													0,0%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	0	0,0%		AM													0,0%		
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		14	1,3%		1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								17,8%		
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+ A.2)		70	6,4%		6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								22,9%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		1.023	93,6%																	
Totale		1.093	100,0%																	

172. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

	Quota di CapEx/CapEx totale	
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	5,1%	6,4%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

KPI delle spese operative

Ai sensi del Regolamento Delegato UE n. 2178/2021, il Gruppo ha individuato, con riferimento al presente esercizio, la quota delle spese operative associate ad attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate e non ammissibili alla Tassonomia, riportate all'interno della Tabella 3: *Quota delle spese operative derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023*.

La quota delle spese operative derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari a 0,1%; la quota dell'OpEx associato ad attività economiche ammissibili ma non ecosostenibili è 4,1%, mentre quella non ammissibile è equivalente al 95,8%.

I presenti KPI fanno riferimento ai costi diretti legati alle attività di recapito e trasporto tramite veicoli appartenenti alla flotta aziendale di Gruppo e al trasporto aereo di merci, che ricadono nella *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione". In particolare, in linea con quanto descritto relativamente al calcolo del KPI Fatturato, in virtù degli sviluppi normativi e dell'inclusione tra le attività economiche previste dalla Tassonomia di quelle relative al trasporto aereo di passeggeri e merci, a valle dell'analisi di tali attività economiche, sono state considerate anche le spese operative ammissibili collegate al servizio di trasporto aereo di Poste Air Cargo.

Pertanto, con riferimento al presente esercizio, sono state condotte le analisi di ammissibilità e di allineamento in relazione all'attività economica "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", nonché le dovute analisi di *eligibility* relative all'attività "6.18 Leasing di aeromobili", le quali sono corrispondenti all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici.

In merito alle analisi di allineamento, queste hanno rilevato la conformità delle attività economiche riferite al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada". A tal riguardo, come esplicitato nella sezione riferita al KPI del Fatturato, è stato adottato un *driver* di ponderazione finalizzato a individuare la quota parte di spese operative allineate. Pertanto, concorrono alla definizione della quota di OpEx *aligned* le spese operative collegate ai veicoli di categoria N1 che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO_2 pari a zero, le quali, al contempo, coerentemente ai criteri DNSH, non arrecano un danno significativo agli altri obiettivi ambientali di adattamento, transizione verso un'economia circolare nonché prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Rispetto all'esercizio precedente si riscontra una variazione positiva del totale delle spese operative ammissibili alla Tassonomia; tale incremento è dovuto per effetto sia dell'aumento delle spese di manutenzione legate ai veicoli rientranti nel perimetro di ammissibilità ("6.6 Servizi di trasporto di merci su strada"), i cui costi operativi rappresentano nel 2023 circa 11 € mln, che dell'inclusione delle spese collegate al "6.18 *Leasing* di aeromobili", che ammontano nel 2023 a circa 6 € mln. Con riferimento invece alla quota delle spese operative *aligned*, tale valore ha registrato un leggero aumento, attestandosi nel 2023 a 0,4 € mln, seppur non impattando significativamente in termini percentuali.

In merito al denominatore del KPI (411 € mln) delle spese operative, ai sensi dell'Allegato I del Regolamento Delegato n.2178/2021, questo è stato definito sulla base dei costi diretti non capitalizzati relativi a ricerca e sviluppo, rinnovamento edifici, affitti, manutenzioni, riparazioni e altre spese dirette relative al funzionamento *day-to-day* degli *asset* sostenuti nel presente esercizio.

TABELLA 3: QUOTA DELLE SPESE OPERATIVE (OPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA — INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023[173]

Esercizio finanziario 2023		2023			Criteri per il contributo sostanziale						Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")									
Attività economiche (1)	Codice (a) (2)	Opex (3)		Quota di OpEx, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di OpEx allineata (A.1) o ammissibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18)	Categoria (attività abilitante) (20	Categoria(attività di transizione) (21
		€ mln		%	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	%	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	0,4	0,1%		Sì	No						Sì		Sì	Sì		Sì	0,1%		
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	0	0,0%		Sì	No											Sì			
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0,4	0,1%		0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,1%		
di cui abilitanti		-	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%										
di cui di transizione		-	0,0%		0,0%															
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
					AM; N/ AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM										
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	11	2,6%		AM													2,3%		
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	6	1,4%		AM															
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		17	4,1%		4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,3%		
OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)		17	4,2%		4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,4%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia		394	95,8%																	
Totale		411	100,0%																	

	Quota di OpEx/OpEx totale	
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,1%	4,2%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

173. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

Investimenti ecosostenibili del Gruppo Poste Italiane

Per garantire la piena trasparenza verso il mercato, il Gruppo ha divulgato anche i KPI previsti dal Regolamento Tassonomia per le *Financial Undertakings*. Per tale finalità, pertanto, di seguito si riportano gli indicatori di prestazione relativi all'operatività finanziaria di *Asset Management* e Insurance svolta rispettivamente da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita.

A partire dal presente esercizio, le imprese finanziarie, oltre a fornire disclosure in merito alla propria quota di esposizioni ammissibili (relativamente ai sei obiettivi disciplinati) e non ammissibili alla Tassonomia, devono rendicontare anche le esposizioni *aligned* che concorrono al contributo sostanziale dei primi due obiettivi: mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

A tal riguardo, per l'esercizio corrente, è stato possibile fornire *disclosure* dei KPI relativi alla quota di esposizioni allineate, ammissibili e non ammissibili performati sulla base delle percentuali *actual/reported* in termini di Fatturato e CapEx, fornendo, pertanto, dati puntuali anziché stime o *proxy*.

Infatti, per garantire una maggiore affidabilità dei dati e una metodologia robusta, il Gruppo ha coinvolto un *provider* esterno. L'utilizzo della base dati consolidata da parte del *provider* ha permesso alle funzioni *owner* del dato di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita di analizzate i propri *asset* che concorrono a determinare la quota di ammissibilità ai sei obiettivi e di allineamento ai primi due, nonché di utilizzare dati puntuali per il calcolo dei KPI *Turnover* e *CapEx-based*[174]. A tal riguardo, si precisa che la metodologia utilizzata ha previsto un approccio *look-through* rispetto ai fondi presenti nei portafogli in gestione, che ha garantito, pertanto, un maggior livello di dettaglio delle analisi effettuate da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita in merito all'*eligibility* e all'*alignment*.

In linea con la normativa di riferimento, il numeratore dei KPI è stato definito in funzione alle esposizioni detenute in portafoglio in termini di attività economiche verso:
- *financial entities* soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *financial entities* non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *non-financial entities* soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *non-financial entities* non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- derivati[175] e altre esposizioni.

A tal riguardo, si precisa che, a fronte della limitata disponibilità di informazioni utili e di dati puntuali riferiti alle specifiche esposizioni detenute verso società operanti nel settore del gas e del nucleare, non è stato possibile considerare, nell'ambito dei calcoli conseguiti, le attività economiche disciplinate dal Regolamento Delegato UE n. 2022/1214 e i relativi modelli di *disclosure* previsti dalla normativa.

Con riferimento al denominatore, quest'ultimo è stato determinato sulla base degli *Asset under Management* per BancoPosta Fondi SGR e per Poste Vita, i cui valori monetari sono stati decurtati della quota in esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali.

Dunque, rispetto tale denominatore la copertura dei dati garantita dal *provider* nell'elaborazione del dato, e finalizzate alle analisi svolte da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita per la definizione degli indicatori, registra una percentuale di copertura del 82,2% e 82,8% rispettivamente.

Pertanto, ai sensi delle richieste normative di cui all'art. 10 comma 5 del Regolamento Delegato UE n. 2021/2178, di seguito vengono presentati gli indicatori di prestazione di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita e i rispettivi *template* di riferimento.

174. In accordo con le indicazioni normative, BancoPosta Fondi SGR ha preso in considerazione esclusivamente gli *asset* riferiti ai portafogli istituiti dalla stessa; pertanto, con riferimento ai portafogli di Poste Vita dati in delega alla SGR, si precisa che questi ultimi non sono stati inclusi nel calcolo dei KPI disciplinati per i gestori finanziari, bensì per quelli riferiti a PosteVita (*Investment* KPI), al fine di evitare *double counting*.
175. In continuità con quanto rendicontato nell'esercizio precedente, per BancoPosta Fondi SGR sono stati considerati i valori assoluti dei derivati al *mark-to-market* al 31.12.23.

Asset Management KPI

Come riportato all'interno della Tabella 4, la quota di investimenti allineati alla Tassonomia Turnover-based e CapEx-based rappresentano rispettivamente il 2,16% e il 5,23%. Con riferimento, invece, alla quota verso esposizioni ammissibili e non eco-sostenibili, durante l'esercizio queste rappresentano il 3,94% in termini di Fatturato e il 4,09% in termini di CapEx; pertanto, la quota di esposizioni non ammissibili è pari al 93,9% (*Turnover-based*) e al 90,68% (*CapEx-based*).

Inoltre, in linea con la *disclosure* fornita all'interno del *template*, si evince che le esposizioni verso società non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria sono pari a 42,07%, mentre la quota in esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali rappresenta il 43,40%.

Si precisa, che le presenti percentuali di *alignment* calcolate sono strettamente collegate alle esposizioni che concorrono agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, le quali sono rappresentative rispettivamente al 2,15% e allo 0,002%(*Turnover-based*) e al 4,69% e allo 0,54% (*CapEx-based*).

TABELLA 4: MODELLO STANDARD PER L'INFORMATIVA A NORMA DELL'ARTICOLO 8 DEL REGOLAMENTO (UE) 2020/852 (GESTORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE)[176]

MODELLI PER GLI INDICATORI FONDAMENTALI DI PRESTAZIONE (KPI) DEI GESTORI DI ATTIVITA' FINANZIARIE	
Modello standard per l'informativa a norma dell'articolo 8 del regolamento (UE) 2020/852 (gestori di attività finanziarie)	
Dati in € mln	
Valore medio ponderato di tutti gli investimenti diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia **rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI**, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: **2,16%** sulla base delle spese in conto capitale: **5,23%**	Valore medio ponderato di tutti gli investimenti diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: **190,7** sulla base delle spese in conto capitale: **462,3**
Percentuale di attivi coperti dal KPI rispetto al totale degli investimenti (totale attività finanziarie gestite). A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Tasso di copertura: **56,60%**	Valore monetario degli attivi coperti dal KPI. A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Copertura: **8.843,2**
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del **denominatore** del KPI	
Percentuale di derivati rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: **14,95%**	Valore dei derivati in importi monetari: **1.322,5**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie dell'UE non soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **1,23%** per le imprese finanziarie: **0,31%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie dell'UE non soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **108,9** per le imprese finanziarie: **27,4**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/ UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **33,18%** per le imprese finanziarie: **7,35%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **2.934,5** per le imprese finanziarie: **649,6**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **20,21%** per le imprese finanziarie: **19,08%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **1.786,9** per le imprese finanziarie: **1.687,7**
Quota di **esposizioni verso altre controparti e altri attivi** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: **1,55%**	Valore delle **esposizioni verso altre controparti e altri attivi**: **137,5**
Valore di tutti gli investimenti che finanziano **attività economiche non ammissibili alla tassonomia** rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **93,90%** sulla base delle spese in conto capitale: **90,68%**	Valore di tutti gli investimenti che finanziano **attività economiche non ammissibili alla tassonomia**: sulla base del fatturato: **8.303,7** sulla base delle spese in conto capitale: **8.018,8**

176. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati. Inoltre, si precisa che la sommatoria delle componenti del denominatore riporta un valore inferiore a 100% a causa delle limitazioni di copertura dei dati forniti dall'*info-provider*.

Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia** rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **3,94%** sulla base delle spese in conto capitale: **4,09%**	Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia**: sulla base del fatturato: **348,8** sulla base delle spese in conto capitale: **362,0**
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del **numeratore** del KPI	
Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: **2,16%** sulla base delle spese in conto capitale: **5,22%** per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: **0,001%** sulla base delle spese in conto capitale: **0,005%**	Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: **190,7** sulla base delle spese in conto capitale: **461,9** per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: **0,1** sulla base delle spese in conto capitale: **0,4**
Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **0,00%** sulla base delle spese in conto capitale: **0,00%**	Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi**: sulla base del fatturato: **0,0** sulla base delle spese in conto capitale: **0,0**

Scomposizione del numeratore del KPI per obiettivo ambientale		
Attività allineate alla tassonomia:		
1) Mitigazione dei cambiamenti climatici	Fatturato: **2,15%** Spese in conto capitale: **4,69%**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
2) Adattamento ai cambiamenti climatici	Fatturato: **0,002%** Spese in conto capitale: **0,54%**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
3) Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
5) Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)

Insurance KPI

In merito all'attività assicurativa svolta da parte di Poste Vita, in continuità con gli esercizi precedenti, viene fornita disclosure in merito all'*Investment* KPI e all'*Underwriting* KPI.

In linea con quanto riportato in precedenza per il KPI riferito all'operatività di *Asset Management* di BancoPosta Fondi SGR, anche per ciò che concerne la quota di investimenti – *Investment* KPI – del Gruppo Poste Vita in attività economiche allineate, ammissibili e non ammissibili sono stati utilizzati come base del dato strumentale al calcolo degli indicatori di prestazione le informazioni ricavate dal *provider* esterno. A tal riguardo, è stato possibile determinare la quota di esposizioni allineate e ammissibili basate sul Fatturato e sul CapEx; queste, per l'esercizio corrente, rappresentano rispettivamente il 2,22% e il 4,83% di *alignment* e il 6,24% e il 5,15% di *eligibilty* ma non ecosostenibili.

In merito alla quota di esposizioni verso società non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, come si evince dalla Tabella 5, il KPI è pari a 43,85%; mentre la quota in esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali rappresenta il 67,7%.

Infine, ai sensi dei recenti sviluppi normativi, le analisi condotte da parte di Poste Vita hanno permesso di distinguere le percentuali di allineamento alla Tassonomia riferite agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, pari rispettivamente a 2,22% e 0,01%(*Turnover-based*) e a 4,83% e 0,01% (*CapEx-based*).

TABELLA 5: QUOTA DEGLI INVESTIMENTI DELL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE O DI RIASSICURAZIONE DIRETTI A FINANZIARE O ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ALLINEATE ALLA TASSONOMIA RISPETTO AL TOTALE DEGLI INVESTIMENTI[177]

MODELLI PER GLI INDICATORI FONDAMENTALI DI PRESTAZIONE (KPI) DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E DI RIASSICURAZIONE	
Modello — Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o di riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività allineate alla tassonomia rispetto al totale degli investimenti	
Dati in € mln	
Valore medio ponderato di tutti gli investimenti dell'impresa diassicurazione o riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia **rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI**, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: **2,22%** sulla base delle spese in conto capitale: **4,83%**	Valore medio ponderato di tutti gli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: **1.071,0** sulla base delle spese in conto capitale: **2.328,4**
Percentuale di attivi coperti dal KPI rispetto al totale degli investimenti delle imprese di assicurazione o riassicurazione (totale attività finanziarie gestite). A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Tasso di copertura: **32,3%**	Valore monetario degli attivi coperti dal KPI. A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Copertura: **48.189,9**
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del denominatore del KPI	
Percentuale di derivati rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: **0,00%**	Valore dei derivati in importi monetari: **0,0**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie non soggette degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **29,70%** per le imprese finanziarie: **14,15%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie non soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **14.310,7** per le imprese finanziarie: **6.819,3**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/ UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **27,81%** per le imprese finanziarie: **12,97%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **13.403,7** per le imprese finanziarie**: 6.249,2**
Quota di **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: **20,99%** per le imprese finanziarie: **17,32%**	Valore delle **esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: **10.112,7** per le imprese finanziarie: **8.345,6**

177. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati. Inoltre, si precisa che la sommatoria delle componenti del denominatore riporta un valore inferiore a 100% a causa delle limitazioni di copertura dei dati forniti dall'*info-provider*.

Quota di **esposizioni verso altre controparti e altri attivi** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: **7,25%**	Valore delle **esposizioni verso altre controparti e altri attivi**: **3.492,0**	
Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita **in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti**, che sono diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia: **82,07%**	Valore degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita **in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti**, che sono diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia: **39.548,4**	
Valore di tutti gli investimenti che finanziano **attività economiche non ammissibili alla tassonomia** rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **91,54%** sulla base delle spese in conto capitale: **90,01%**	Valore di tutti gli investimenti che finanziano **attività economiche non ammissibili alla tassonomia**: sulla base del fatturato: **44.111,2** sulla base delle spese in conto capitale: **43.377,3**	
Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia** rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **6,24%** sulla base delle spese in conto capitale: **5,15%**	Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia**: sulla base del fatturato: **3.007,7** sulla base delle spese in conto capitale: **2.484,1**	
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del numeratore del KPI		
Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: **2,22%** sulla base delle spese in conto capitale: **4,82%** per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: **0,01%** sulla base delle spese in conto capitale: **0,02%**	Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 *bis* e 29 *bis* della direttiva 2013/34/UE**: per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: **1.070,5** sulla base delle spese in conto capitale: **2.320,7** per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: **0,4** sulla base delle spese in conto capitale: **7,8**	
Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita **in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti**, che sono diretti a finanziare o sono associati ad attività allineate alla tassonomia: sulla base del fatturato: **2,01%** sulla base delle spese in conto capitale: **4,40%**	Valore degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita **in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti**, che sono diretti a finanziare o sono associati ad attività allineate alla tassonomia: sulla base del fatturato: **966,4** sulla base delle spese in conto capitale: **2.121,7**	
Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: **0,00%** sulla base delle spese in conto capitale: **0,00%**	Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi**: sulla base del fatturato: **0,0** sulla base delle spese in conto capitale: **0,0**	
Scomposizione del numeratore del KPI per obiettivo ambientale		
Attività allineate alla tassonomia:		
1) Mitigazione dei cambiamenti climatici	Fatturato: **2,22%** Spese in conto capitale: **4,83%**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
2) Adattamento ai cambiamenti climatici	Fatturato: **0,01%** Spese in conto capitale: **0,01%**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
3) Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
4) Transizione verso un'economia circolare	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
5) Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)
6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Fatturato: **NA** Spese in conto capitale: **NA**	Attività abilitanti: **NA** (fatturato; spese in conto capitale)

Nel contesto del settore assicurativo di Poste Vita, è stato valutato l'indicatore di *Underwriting*, che riflette la sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni. Le analisi contestuali hanno permesso di identificare l'attività economica "10.1 – Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima", conforme all'*Annex* II dell'Atto Delegato sul Clima, e di valutarne la rispettiva quota di ricavi ammissibili e allineati alla Tassonomia.

Pertanto, in relazione al numeratore è stata presa in considerazione la quota parte di ricavi danni associata alla sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni, mentre al denominatore il totale dei ricavi di assicurazioni non vita. In seguito alle analisi di *eligibility* ed *alignment*, come riportato anche nella sezione relativa al KPI del Fatturato, per il presente esercizio, sia la quota di ammissibilità che di allineamento risulta essere equivalente allo 0%. In particolare, con riferimento ai ricavi ammissibili alla Tassonomia, per effetto degli eventi catastrofali importanti registrati durante l'esercizio, nel 2023 non sono stati generati ricavi *eligible*. Mentre, per la quota *aligned*, le analisi contestuali condotte non hanno permesso di verificare il rispetto al contributo sostanziale al rispettivo obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici.

Di seguito si riportano le risultanze sopra citate in formato tabellare, in linea con quanto disciplinato all'interno dell'*Annex* X del Regolamento Delegato UE n.2021/2178:

TABELLA 6: KPI RELATIVO ALLE SOTTOSCRIZIONI PER LE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE NON VITA

	Contributo sostanziale all'adattamento ai cambiamenti climatici			Non arrecare danno significativo (DNSH)					
Attività economiche (1)	Premi assoluti, 2023 (2)	Quota di premi, 2023 (3)	Quota di premi, 2022 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Acque e risorse marine (6)	Economia circolare (7)	Inquinamento (8)	Biodiversità ed ecosistemi (9)	Garanzie minime di salvaguardia (10)
	€ mln	%	%	Sì/No	Sì/No	Sì/No	Sì/No	Sì/No	Sì/No
A.1. Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività allineate alla tassonomia (ecosostenibili)	0	0,0%		No					Sì
A.1.1 Di cui riassicurate	0	0,0%		No					Sì
A.1.2 Di cui derivanti dall'attività di riassicurazione	0	0,0%		No					Sì
A.1.2.1 Di cui riassicurate (retrocessione)	0	0,0%		No					Sì
A.2 Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)	0	0,0%							
B. Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività non ammissibili alla tassonomia	90	100,0%							
Totale (A.1 + A.2 +B)	90	100,0%							

TABELLA DI RACCORDO TRA GLI AMBITI DEL D.LGS. 245/2016 E IL RELATIVO POSIZIONAMENTO ALL'INTERNO DELLA DNF

AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	CAPITOLI/PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF	TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2021	
Modello di gestione aziendale e organizzazione *[Art. 3, comma 1, lettera a]*	• Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane • Modello di *business* • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 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. 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]*	• Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo • *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane • Creazione di Valore		
Principali rischi e relative modalità di gestione *[Art. 3, comma 1, lettera c]*	• Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva *[Art. 3, comma 1]*	• Lavorare con trasparenza e integrità • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale *[Art. 3, comma 1]*	• Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Formazione e sviluppo del personale • *Welfare* e benessere del personale • Relazioni con le parti sociali • Salute e sicurezza sul lavoro		
Rispetto dei diritti umani *[Art. 3, comma 1]*	• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione		
Ambiente *[Art. 3, comma 1]*	• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione		
Sociale *[Art. 3, comma 1]*	• Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Inclusione finanziaria • Qualità e *Customer experience* • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy* • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione		

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.

TABELLA DI CORRELAZIONE TRA AMBITI DEL DECRETO, TEMI MATERIALI DI SOSTENIBILITÀ PER POSTE ITALIANE E GRI *STANDARDS*

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI *Standards*	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lavorare con trasparenza e integrità	• GRI 205 *Anticorruzione* • GRI 207 *Imposte* • GRI 415 *Politica pubblica*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Clienti • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	• GRI 404 *Formazione e istruzione* • GRI 405 *Diversità e pari opportunità*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Formazione e sviluppo del personale	• GRI 404 *Formazione e istruzione*	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Welfare e benessere del personale	• GRI 401 *Occupazione*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Relazioni con le parti sociali	• GRI 402 *Relazioni tra lavoratori e management*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni	Generato dal Gruppo
	Salute e sicurezza sul lavoro	• GRI 403 *Salute e sicurezza sul lavoro*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti umani in Azienda	• GRI 405 *Diversità e pari opportunità*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Comunità e Territorio • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori • Clienti	Generato dal Gruppo
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	• GRI 301 *Materiali*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner*	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di *business*
	Impatti ambientali degli immobili	• GRI 302 *Energia* • GRI 303 *Acqua e scarichi idrici* • GRI 305 *Emissioni* • GRI 306 *Rifiuti*	Gruppo Poste Italiane	• Ambiente • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Impatti ambientali della logistica	• GRI 302 *Energia* • GRI 305 *Emissioni*	Gruppo Poste Italiane	• Ambiente • Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI *Standards*	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Sociale	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	• GRI 203 *Impatti economici indiretti*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	-	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Inclusione finanziaria	• FS 14 *Iniziative per migliorare l'accesso ai Servizi Finanziari per le persone svantaggiate*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Qualità e *Customer experience*	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti	Generato dal Gruppo
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Comunità e Territorio • Fornitori e *Business Partner* • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	• GRI 418 *Privacy dei clienti*	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	• FS 11 *Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo*	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	• FS 11 *Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo*	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo

9.3 Indice dei contenuti GRI-*Standards* (GRI-*Content Index*)

Dichiarazione di utilizzo	Poste Italiane ha realizzato la presente Dichiarazione Non Finanziaria in conformità agli *Standard* GRI per il periodo dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023
GRI 1 utilizzati	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021
Standard GRI Settoriali applicati	N/A

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
INFORMATIVE GENERALI			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-13) Relazione Finanziaria Annuale: Premessa (p.554-555) Relazione sulla Gestione: Strategia omnicanale (p.66-80) Relazione sulla Gestione: Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business* (p.35-116)	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541) Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare: Poste Italiane S.p.A. Funzione *Corporate Affairs*/Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia	
	2-4 Revisione delle informazioni	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541); Tavole degli Indicatori (p.445-483). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato	
	2-5 Assurance esterna	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541)	
Attività e lavorazioni			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di *business*	Relazione sulla Gestione: Omnicanalità e settori di attività (p.66-116); Strategia omnicanale (p.66-80) Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio BancoPosta (p.255-267); Tavole degli indicatori (p.445) – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari (p.23-35) Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.282-290) Relazione sulla Gestione: Principali operazioni societarie intervenute (p.62-65); Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane (p.35-39) --- Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari (p.23-35)	
	2-7 Dipendenti	Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio BancoPosta (p.255-267); Tavole degli indicatori (p.445-483); Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari (p.23-35) Capitolo 7. Creazione di Valore – Tavole degli indicatori (p.450)	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Capitolo 7. Creazione di Valore – Tavole degli indicatori (p.451)	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Governance			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-9 Struttura e composizione della *governance*	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62) Relazione sulla Gestione: La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.40-45); Relazione sulla Gestione: La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.445-483); Link: https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6. Consiglio di Amministrazione (p.42-54), 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF (p.42)); 6.8 Amministratori indipendenti (p.50-51); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52); 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d) -bis, TUF) (p.53-54)	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.48-49)	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Relazione sulla Gestione: Il *Forum Multistakeholder* 2023 (p.122-123); La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.40-45); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150); Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi (p.147-150); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.6 Amministratore Delegato (p.48-49); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62); 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF (p.86-90)	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Relazione sulla Gestione: La Corporate Governance di Poste Italiane (p.40-45); Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi (p.147-150); Il *Forum Multistakeholder* 2023 (p.122-123) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.4 Riunioni del Consiglio e modalità di funzionamento (p.47); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
	2-15 Conflitti d'interesse	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. a), TUF (p.86-90)	
	2-16 Comunicazione delle criticità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-bis, comma 1, lett. e), TUF) (p.32); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.8 Amministratori indipendenti (p.50-51); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52)	
	2-18 Valutazione della *performance* del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52)	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Relazione sulla politica in materia di remunerazione: 1° Sezione (p.20-70)	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi (p.54)	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori (p.462)	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Strategia, politiche e prassi			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-13)	
	2-23 Impegno in termini di *policy*	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. Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental, Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo (p.133-135); Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi (p.147-150); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani (p.158-161); Lavorare con trasparenza e integrità (p.273-281)	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di *policy*	Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro; *Policy Diversity and Inclusion*; Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani; Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane; Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR; Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita; Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita; Politica di Sostenibilità Ambientale; *Policy* aziendale in materia di protezione dei dati personali; Politica sulle iniziative per la comunità; Politica Integrata; *Policy* Sostegno sulla genitorialità attiva; *Policy* Inclusione LGBTQ+. Relazione sulla Gestione: La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.40-45); Capitolo 7 (p.272; 294; 334; 354; 376; 394; 412; 434); Formazione e sviluppo del personale (p.295-312)	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Relazione sulla Gestione: Capitolo 6. Rischi e opportunità (p.144-195)	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Linee Guida *Whistleblowing* Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder* (p.121-122); Il Forum *Multistakeholder* 2023 (p.122-123)	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Relazione sulla Gestione: Capitolo 7. Impatti ambientali degli immobili (p.377); Tavole degli Indicatori (p.448; 454; 462)	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo (p.133-135); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.365-369)	
Coinvolgimento degli *stakeholder*			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-29 Approccio al coinvolgimento degli *stakeholder*	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder* (p.121-122)	
	2-30 Contratti collettivi	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali (p.321-325)	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021			
GRI 3: Temi materiali – Versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La strategia di sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137)	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La strategia di sostenibilità di Poste Italiane (p.120-121; 124-127)	
Lavorare con trasparenza e integrità			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Lavorare con trasparenza e integrità (p.273-281); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.446)	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.446)	
GRI 207 (2019): Tasse	207-1 Approccio alla fiscalità	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Politiche di trasparenza in materia fiscale (p.278-281); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	207-2 *Governance* fiscale, controllo e gestione del rischio		
	207-3 Coinvolgimento degli *stakeholder* e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.449)	
GRI 415: Politica pubblica	415-1 Contributi politici	In linea con quanto sancito dalla Politica Integrata del Gruppo, Poste Italiane nel 2023 non ha erogato contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero	
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.282-290); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.448)	
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.448)	
Formazione e sviluppo del personale			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Formazione e sviluppo del personale (p.295-312); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.451)	
***Welfare* e benessere del personale**			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); *Welfare* e benessere del personale (p.313-320); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 401: Occupazione	401-2 *Benefit* previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti *part-time* o con contratto a tempo determinato	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.453).	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Relazioni con le parti sociali			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Relazioni con le parti sociali (p.321-325); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Per Poste Italiane e per le Società del Gruppo firmatarie del CCNL Poste Italiane: 4 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; più 2 settimane (13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per la validazione dell'eventuale intesa da parte del Coordinamento RSU; più eventuale settimana (7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per il confronto a livello territoriale. SDA: il CCNL prevede, all'art. 44, in caso di cessione, trasformazione o cessazione dell'Azienda, la procedura prevista dall'art. 47 della Legge 229 dicembre 1990 n. 428 elevando il termine di comunicazione alle OO.SS. a 40 giorni se il trasferimento d'azienda riguarda più di 60 dipendenti.	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Salute e sicurezza sul lavoro (p.326-331); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 403 (2018): Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
	403-3 Servizi di medicina del lavoro		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori		
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.455)	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.456-459)	
Tutela dei diritti umani in Azienda			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Tutela dei diritti umani in Azienda (p.335-344); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.460-461)	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Pari opportunità nei percorsi di carriera			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Pari opportunità nei percorsi di carriera (p.344-351); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.462)	
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio (p.355-365); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 201: Performance economica	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Relazione sulla Gestione: *Highlights* (p.17-19); Tavole degli indicatori (p.463)	
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.463)	
Dialogo e trasparenza con le istituzioni			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.365-369); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
Inclusione finanziaria			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Inclusione finanziaria (p.369-373); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.464-465)	
Impatti ambientali degli immobili			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 470)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 471; 472)	
	302-3 Intensità energetica	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466)	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.471)	
GRI 303 (2018): Acqua e scarichi idrici	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
	303-3 Prelievo idrico	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.467). Attualmente non vi è evidenza che Poste Italiane prelevi acqua da aree a stress idrico. Pertanto, tale valore risulta essere pari a zero.	

GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni GHG dirette (*Scope* 1)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 470)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (*Scope* 2)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 470)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (*Scope* 3)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 471; 472)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 471)	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.471; 472)	
GRI 306: Rifiuti	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.469-470)	
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		
Impatti ambientali della logistica			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Impatti ambientali della logistica (p.386-390); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 473)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 473)	
	302-3 Intensità energetica	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466)	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni GHG dirette (*Scope* 1)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468; 473; 474)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468;473)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (*Scope* 3)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468; 473; 475)	
Qualità e *customer experience*			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Qualità e *customer experience* (p.395- 403); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy			
GRI 3 (2021): Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e Privacy (p.403- 409); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
GRI 418: *Privacy* dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della *privacy* dei clienti e perdita di dati dei clienti	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.480)	

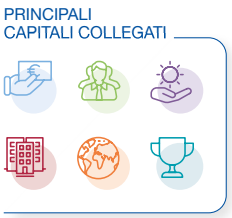
GRI *STANDARD*	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi			
GRI 3 – Temi materiali – Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi (p.413- 430); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
Integrazione ESG nelle politiche di investimento			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Integrazione ESG nelle politiche di investimento (p.435- 441); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2023, 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. Per BancoPosta Fondi SGR tale valutazione ha riguardato il 94,8% dell'AuM *corporate* ed il 100% dell'AuM in governativi.	
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione (p.442- 444); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.524-525)	
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2023, 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 95% dell'AuM complessivo di Poste Vita.	

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

TCFD *Content Index*

Nel 2021 l'Azienda è diventata *Supporter* ufficiale della TCFD (Task Force on Climate Related Disclosures), sottoscrivendo ulteriormente il proprio impegno per la creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la *disclosure* relativa al clima. Il seguente *Content Index* garantisce una più intuitiva comprensione di come la strategia climatica di Poste Italiane sia allineata alle raccomandazioni dell'organizzazione.

RACCOMANDAZIONI	RIFERIMENTI
Governance	
***Disclosure* della *Governance* dell'Organizzazione**	
La supervisione del CdA sui rischi e le opportunità legati al clima	La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.40-45); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170)
Il ruolo del *management* nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al clima	
Strategia	
***Disclosure* degli impatti dei rischi e delle opportunità legati al clima sul *business*, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione**	
Impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima, identificati finora, sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione nel breve medio e lungo termine	Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.505-522); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195); Transizione *green* (p.377-390)
Descrivere i rischi e le opportunità legati al clima che l'organizzazione ha identificato	
Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, considerando i diversi scenari climatici, includendo scenari di temperature uguali o al di sotto dei 2°C	
Risk management	
***Disclosure* di come l'organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi legati al clima**	
Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al clima	La matrice di materialità (p.124-125); Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo (p.130-132); Il Piano Strategico *Environmental, Social e Governance* (ESG) del Gruppo (p.133-135); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195)
Descrivere i processi dell'organizzazione per la gestione dei rischi legati al clima	
I rischi e le opportunità legati al clima sono integrati nel processo decisionale corrente e nella formulazione della strategia	
Metriche e *target*	
***Disclosure* di metriche e *target* utilizzati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima**	
Disclosure delle metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare i rischi e le opportunità legate al clima in linea con la sua strategia e il processo di gestione del rischio	Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.505-522); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.151-157); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195); Transizione *green* (p.377-390); Tavole degli indicatori (p.445-483)
Disclosure delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	
Descrivere i piani utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi	
Descrivere i *target* utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi	



Altri *standard* e linee guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato

Le tabelle di raccordo riportate nella presente sezione: "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation" del World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato; indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane; SDG e indicatori GRI *Standards* non sono sottoposte a giudizio di conformità ("*limited assurance engagement*").

Tabella di raccordo tra il documento *"Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation"* del *World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato

A settembre 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*", presentato a Gennaio 2020 durante il *World Economic Forum* di *Davos*, che definisce un *set* di indicatori universali per le *performance* ESG applicabili da tutte le aziende, a prescindere dall'area di *business*, con lo scopo di rendere le *disclosure* non finanziarie più facilmente comparabili. Gli indicatori sono organizzati in quattro pilastri: *Governance*, *Planet*, *People* e *Prosperity.*

Prendendo in considerazione le indicazioni fornite dal documento, sono evidenziati nella seguente tabella le "*material ESG metrics*" rendicontate all'interno del presente Bilancio Integrato.

PILASTRO	TEMA	DESCRIZIONE	INDICATORI GRI PRESENTI NELLE SEZIONI DI BILANCIO
Governance	*Governing Purpose*	Definizione dello scopo	GRI 2-12
	Quality of Governing Body	Composizione del *Board*	GRI 2-9 GRI 405-1
	Stakeholder engagement	Impatto dei problemi materiali sugli *stakeholder*	GRI 2-12 GRI 2-29 GRI 3-2
	Ethical behavior	Anticorruzione Politica Pubblica	GRI 205-3 GRI 415-1
	Risk and opportunity oversight	Integrare i rischi e le opportunità nel processo di *business*	GRI 3-3
	Expandend metrics and disclosures		
	Quality and Governing Body	Remunerazione	GRI 2-19 GRI 2-21
	Stakeholder Engagement	Processo di engagement degli *stakeholder*	GRI 3-1
Planet	*Climate change*	Emissioni *Greenhouse* Gas (GHG)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
People	*Dignity and equality*	Diversità e inclusione (%) Valutazione sul rispetto dei diritti umani, impatto del reclamo e schiavitù moderna (#, %)	GRI 405-1
	Health and Well Being	Salute e sicurezza (%)	GRI 403-6 GRI 403-9
	Skills for the Future	Formazione fornita (#)	GRI 404-1
	Expandend metrics and disclosures		
	Dignity and Equality	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	GRI 2-30
Prosperity	*Employment and wealth generation*	Numero netto di posti di lavoro creati Contributo economico	GRI 401-1 GRI 201-1 GRI 203-1
	Community and social vitality	Totale di tasse pagate	GRI 201-1 GRI 207-4

Tabella di raccordo tra indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane

GRI (*Global Reporting Initiative*) e SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) rappresentano gli *standard* più riconosciuti a livello internazionale per la definizione delle strategie e dei sistemi di *reporting* di Sostenibilità. In considerazione della crescente rilevanza della rendicontazione SASB per gli investitori è stata evidenziata nella seguente tavola di raccordo la corrispondenza con gli indicatori utilizzati nel Bilancio Integrato 2023.

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2023
TEMA	**INDICATORE**	**RIFERIMENTO AI PARAGRAFI/INDICATORI**
SETTORE - *INSURANCE*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-IN-270a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e *Customer experience* • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
Incorporation of ESG Factors in Investment Management	FN-IN-410a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior	FN-IN-410B	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • L'offerta di prodotti di investimento con valore sociale e ambientale • Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale
Environmental Risk exposure	FN-IN-450a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico
Systemic Risk Management	FN-IN-550a	• La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate
SETTORE - *ASSET MANAGEMENT*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC-270a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e *Customer experience* • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC-330a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Diversità e inclusione • Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età • Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità • Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di *business* • Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di *business*
Incorporation of ESG Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC-410a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Diversità e inclusione • Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età • Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità • Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di *business* • Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di *business*

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2023
TEMA	**INDICATORE**	**RIFERIMENTO AI PARAGRAFI/INDICATORI**
Business Ethics	FN-AC-510a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Lavorare con trasparenza e integrità • L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani • Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* • Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità
SETTORE - *AIR FREIGHT & LOGISTICS*		
Greenhouse Gas Emissions	TR-AF-110a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Transizione *green* • Emissioni GHG dirette totali (*Scope* 1) • Emissioni GHG indirette totali (*Scope* 2) • Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Consumi energetici interni al Gruppo • Consumi energetici esterni al Gruppo
Air Quality	TR-AF-120a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica • Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica
Labor Practices	TR-AF-310a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Relazioni con le parti sociali • Tutela dei diritti umani in Azienda • Contenziosi
Employee Health & Safety	TR-AF-320a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Salute e sicurezza sul lavoro • Tipologia di infortuni, tasso di infortuni sul lavoro registrabili, tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze, tasso di assenteismo e tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro del Gruppo
Supply Chain Management	TR-AF-430a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Impatti ambientali della logistica • Altre emissioni GHG indirette totali (*Scope* 3)
SETTORE - *COMMERCIAL BANKS*		
Data Security	FN-CB-230a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi • *Cybersecurity*, Sicurezza Informatica e *Privacy* • Violazione della *privacy* e perdita dei dati • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB-240a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Inclusione finanziaria • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • Gli ATM per l'inclusione • Uffici Postali per l'integrazione culturale
Business Ethics	FN-CB-510a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Lavorare con trasparenza e integrità • Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* • Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità
Systemic Risk Management	FN-CB-550a	• Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI *standards*

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
***Goal* 1 – Povertà Zero** Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.	• Accesso ai Servizi Finanziari	• FS14
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
***Goal* 3 – Salute e benessere** Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-2 • 403-3 • 403-6 • 403-9
***Goal* 4 – Istruzione di qualità** Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1
***Goal* 5 – Uguaglianza di genere** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.	• Parità di genere negli organi di governo	• 2-9 • 2-10
	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
	• Parità di genere nella formazione dei dipendenti	• 401-2 • 404-1 • 404-3
	• Parità di genere	• 405-1
***Goal* 6 – Acqua pulita e igiene** Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.	• Prelievo sostenibile dell'acqua	• 303-1 • 303-2 • 303-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
***Goal* 7 – Energia pulita e accessibile** Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Energia rinnovabile	• 302-1 • 302-2

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.	• Accesso ai servizi finanziari	• FS14
	• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non	• 2-7 • 2-8
	• Accordi contrattazione collettiva	• 2-30
	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1
	• Efficienza nei materiali utilizzati	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Gestione dei rifiuti	• 306-2
	• Guadagni, salari e benefici	• 401-2
	• Relazioni tra lavoratori e *management*	• 402-1
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-7 • 403-8 • 403-9
	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1 • 404-3
	• Diversità e pari opportunità	• 405-1
Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1 • 203-1
Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.	• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non	• 2-7 • 2-8
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
	• Equa formazione dei dipendenti	• 404-1 • 404-3
Goal 11 – Città e comunità sostenibili Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
***Goal* 12 – Consumo e produzioni responsabili** Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.	• Uso efficiente / riciclo dei materiali	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Prelievi idrici per fonte	• 303-1 • 303-3
	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
***Goal* 13 – Agire per il clima** Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Emissioni GHG	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
***Goal* 14 – La vita sott'acqua** Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.	• Acidificazione degli oceani	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
***Goal* 15 – La vita sulla terra** 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.	• Degrado delle foreste	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
	• Gestione dei rifiuti	• 306-3 • 306-5
***Goal* 16 – Pace, giustizia e istituzioni forti** 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.	• Etica e integrità	• 2-10 • 2-23
	• Parità di genere negli organi di governo	• 2-9 • 2-10 • 2-11 • 2-12 • 2-15
	• Anticorruzione	• 205-1 • 205-3
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-9 • 403-4
	• Politica pubblica	• 415-1
	• Protezione della *Privacy*	• 418-1
***Goal* 17 – Partenariato globale per lo sviluppo sostenibile** Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4

10. Glossario

ACQUIRING
È l'insieme di servizi forniti da un soggetto indipendente (*Acquirer*) finalizzati alla gestione delle autorizzazioni dei pagamenti effettuati con carte appartenenti ai circuiti nazionali ed internazionali, in virtù di un contratto di convenzionamento con l'esercente.

API (*APPLICATION PROGRAM INTERFACES*) APERTE
Procedure e interfacce che consentono a due applicazioni di dialogare e scambiare i dati. Una API che non richiede il pagamento di diritti per il suo accesso ed utilizzo è detta "aperta".

ASSET ALLOCATION
È una strategia attuata dall'investitore e finalizzata a diversificare il proprio portafoglio su classi di attivi differenti, sulla base dei propri obiettivi temporali e di rendimento atteso.

ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*)
È uno sportello automatizzato, attivato direttamente dall'utente con l'inserimento della propria carta e la digitazione del PIN (codice personale di identificazione) che consente di fare sia operazioni dispositive che informative (es: richiesta saldo o lista movimenti).

B2X
Segmento di mercato che prevede lo scambio di prodotti o servizi tra un'azienda come mittente e aziende o privati come destinatari.

BTP (BUONI DEL TESORO POLIENNALI)
Titoli di Stato italiani a medio/lungo termine. Il rendimento è dato da cedole di interesse a tasso fisso semestrali e dalla differenza tra il prezzo di rimborso, pari al valore nominale (100), ed il prezzo di emissione o sottoscrizione sul mercato secondario.

BUFFER
La Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) prevede che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, cd Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

CAPITALIZZAZIONE
Con riferimento ad una società, rappresenta il prodotto tra il numero di azioni in circolazione e il loro prezzo unitario; con riferimento ad un mercato rappresenta il valore complessivo – ai prezzi di mercato – di tutti i titoli quotati.

CARTA DI CREDITO
È uno strumento di pagamento che abilita il titolare, in base ad un rapporto contrattuale con l'emittente, ad effettuare acquisti (tramite POS oppure *online*) di beni o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito internazionale di riferimento oppure prelievi di contante (tramite ATM). Gli importi spesi sono addebitati al titolare a cadenza predefinita in via posticipata (di norma mensile) in unica soluzione (carta di credito "classica") ovvero in forma rateale (la c.d. carta di credito rateale/rotativo o *revolving*).

CARTA DI DEBITO
Carta che permette al titolare, in base ad un contratto con la propria banca o le Poste, di acquistare (tramite POS) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta. Il circuito più noto è il circuito Bancomat, da cui deriva il nome con cui viene comunemente indicata. Se la carta è collegata a circuiti internazionali, è possibile utilizzare la stessa all'estero sia per prelievi di valuta locale che per effettuare pagamenti, digitando lo stesso codice segreto (PIN) utilizzato a livello nazionale sia per i prelievi su ATM che sui POS degli esercizi commerciali.

CARTA PREPAGATA
Strumento di pagamento, rilasciato a fronte di un versamento anticipato di fondi effettuato all'emittente, il cui valore diminuisce ogni volta che viene utilizzato per effettuare pagamenti o prelievi. Con una carta prepagata è possibile, senza utilizzare contante, acquistare (tramite POS o *online*) beni o servizi, oppure prelevare contante presso sportelli per il prelievo automatico (tramite ATM e con l'uso di un PIN), nei limiti della somma preventivamente versata all'istituto che l'ha emessa. Le carte prepagate sono emesse da banche, Istituti di moneta elettronica (IMEL) e Poste Italiane. Le carte prepagate ricaricabili hanno un valore massimo avvalorabile che differisce da emittente ad emittente e possono essere ricaricate più volte. La carta prepagata può anche essere dotata di un codice IBAN (*International Bank Account Number*) che consente di effettuare le principali operazioni di un conto corrente, tramite bonifici o addebiti diretti, come, ad esempio, accreditare lo stipendio o la pensione, domiciliare le utenze. Con la carta prepagata è possibile fare acquisti senza utilizzare contante e fare prelievi ed altre operazioni presso gli sportelli ATM aderenti al circuito di pagamento indicato sulla carta.

CESSIONE DEL QUINTO
È una particolare tipologia di finanziamento garantito, destinata ai pensionati e ai lavoratori dipendenti. Il rimborso delle rate avviene tramite cessione di una quota della pensione o dello stipendio a favore del soggetto finanziatore. Tale quota, trattenuta direttamente sul cedolino pensione o in busta paga, non può eccedere la quinta parte dell'emolumento netto mensile. Questo tipo di finanziamento prevede l'obbligo di un'assicurazione a copertura del rischio vita (per i Pensionati) e del rischio vita e perdita di impiego (per i Dipendenti). Le polizze sono sottoscritte direttamente dalla Banca/Società Finanziaria (nella veste di contraente e beneficiario) che ne sostiene i costi. Al cliente non è richiesto il pagamento di nessun premio assicurativo.

CHATBOT
La parola deriva da *chat*-chiacchierare e bot-abbreviazione di robot. E un assistente virtuale in grado di rispondere ad una serie di domande, interpretando le intenzioni del cliente. L'applicazione viene usata di frequente dalle grandi aziende nel servizio clienti: digitando la domanda si ha l'impressione di dialogare con una persona.

CLOUD
Letteralmente "nuvola informatica", si riferisce alla tecnologia che permette di elaborare e archiviare dati in rete e che consente l'accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un *hardware* remoto invece che sulla *workstation* locale. Il cloud ibrido è una soluzione che combina un cloud privato con uno o più servizi cloud pubblici, con un *software* proprietario che consente la comunicazione tra ciascun servizio. Una strategia cloud ibrida offre alle aziende una maggiore flessibilità spostando i carichi di lavoro tra le soluzioni cloud in base alle esigenze e ai costi.

COMMISSIONI DI GESTIONE
Compensi pagati al gestore mediante addebito diretto sul patrimonio del fondo per remunerare l'attività di gestione in senso stretto. Sono calcolati quotidianamente sul patrimonio netto del fondo e prelevati ad intervalli più ampi (mensili, trimestrali, ecc.). In genere, sono espressi su base annua.

CONTACTLESS
È l'innovativo metodo di pagamento che consente di effettuare acquisti semplicemente avvicinando la carta all'apposito lettore (terminale POS) con il simbolo *Contactless*, la transazione avviene in pochi istanti.

CONTAINERIZZAZIONE
Procedura che consiste nella realizzazione di un "*container*", ossia una struttura logica (ambiente software) costituito da tutti i componenti necessari al funzionamento di una singola applicazione. Questo nuovo paradigma abilita una maggiore efficienza nella gestione delle risorse *hardware*, la possibilità di aumentare in real time le risorse elaborative a disposizione del sistema, la portabilità delle applicazioni tra infrastruttura on *premises* e *cloud* pubblico della piattaforma *Hybrid cloud* di Poste Italiane.

***CONTRACTUAL SERVICE MARGIN* (CSM)**
Rappresenta per la Compagnia il profitto atteso e non realizzato che la stessa deve rappresentare nel conto economico, lungo la vita del contratto.

COVERAGE UNIT
Si intende la grandezza attraverso la quale si definisce il *pattern* (modello) di rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM) e rappresenta la quantità di servizi assicurativi resi nell'anno (es. volume delle riserve matematiche del periodo rapportato con il volume totale proiettato lungo la durata dei contratti assicurativi).

DIGITAL PROPERTIES
Le proprietà digitali (sito *web*, app BancoPosta, app PostePay, app Ufficio Postale, app PosteID) rappresentano uno dei 3 canali di presidio della Clientela a supporto della strategia omnicanale del Gruppo.

DIGITAL WALLET O BORSELLINO ELETTRONICO
È un portafoglio virtuale all'interno del quale è possibile caricare del credito o abbinare uno o più strumenti di pagamento come carta di credito, debito, prepagate o conti correnti, per poter effettuare transazioni senza condividere con il venditore le informazioni private del metodo di pagamento.

CONSULTA IL GLOSSARIO

DURATA FINANZIARIA DEL PORTAFOGLIO
Media delle *duration* dei titoli che lo compongono.

DURATION
Scadenza media dei pagamenti di un titolo obbligazionario. Essa è generalmente espressa in anni e corrisponde alla media ponderata delle date di corresponsione dei flussi di cassa (c.d. *cash flows*) da parte del titolo, ove i pesi assegnati a ciascuna data sono pari al valore attuale dei flussi di cassa ad essa corrispondenti (le varie cedole e, per la data di scadenza, anche il capitale). È una misura approssimativa della sensibilità del prezzo di un titolo obbligazionario a variazioni nei tassi di interesse.

ETF (_EXCHANGE TRADED FUNDS_)
Sono particolari fondi d'investimento (o Sicav) a gestione passiva che vengono negoziati in mercati regolamentari, appartenenti alla piu ampia famiglia degli *Exchange Traded Products* (ETP), che replicano l'andamento di indice sottostante (ad esempio il FTSE MIB).

FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO
Sono organismi di investimento collettivo, gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR), che riuniscono le liquidità fornite dai propri clienti e le investono, come unico patrimonio, in attività finanziarie mobiliari (Azioni, Obbligazioni, Titoli di Stato, ecc.) o, per alcuni di essi, in attività immobiliari, rispettando regole volte a ridurre i rischi. Ciascun investitore diventa proprietario di un numero di quote il cui valore varia nel tempo ed in funzione dell'andamento dei titoli acquistati dalla Società di gestione con gli attivi del fondo. Esistono diverse tipologie di Fondi, classificati, ad esempio, in base alla tipologia di strumenti finanziari in cui investono (es: azioni europee oppure obbligazioni americane) o in base alla tipologia di partecipazione ai profitti degli investitori. I Fondi possono essere "chiusi" (con la sottoscrizione delle quote esclusivamente durante il periodo dell'offerta e con il rimborso delle quote che avviene, di regola, solo alla scadenza del Fondo) oppure "aperti", (con la sottoscrizione ed il rimborso delle quote in qualunque momento).

FONDI PENSIONE
Sono organismi di investimento collettivo che raccolgono i contributi dei lavoratori e/o dei datori di lavoro e li investono in strumenti finanziari, allo scopo di erogare una prestazione pensionistica (rendita vitalizia o capitale) al termine della vita lavorativa del lavoratore integrativa rispetto al sistema obbligatorio pubblico. Esistono varie forme di fondi pensione: Fondi negoziali (o chiusi), Fondi aperti, Piani Individuali Pensionistici (PIP o FIP), Forme pensionistiche preesistenti.

FTSE MIB (_FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGE_ MILANO INDICE DI BORSA)
È il più importante indice della Borsa di Milano dove sono riuniti i titoli a maggiore capitalizzazione e liquidità di mercato. Sul FTSE MIB sono quotati complessivamente 40 titoli rappresentativi di società che in maggioranza appartengono ai settori bancario, assicurativo e industriale.

***GENERAL MODEL* (GM) *O BUILDING BLOCK APPROACH* (BBA)**
Il *General Model* è una medotologia di valutazione dei contratti assicurativi basata sull'attualizzazione dei flussi di cassa attesi, sull'esplicitazione del *Risk Adjustment* correttore dei flussi di cassa per variabili non finanziarie) e di un *Contractual Service Margin* (valore attuale delle attese di profitto).

GESTIONE SEPARATA
Nelle assicurazioni sulla vita, fondo appositamente creato dall'impresa di assicurazione e gestito separatamente rispetto al complesso delle attività dell'impresa. Le gestioni separate sono utilizzate nei contratti di Ramo I e sono caratterizzate da una composizione degli investimenti tipicamente prudenziale. Il rendimento ottenuto dalla gestione separata e retrocesso agli aderenti viene utilizzato per rivalutare le prestazioni previste dal contratto.

***HOME BANKING* (*INTERNET BANKING*)**
È un servizio online che permette ai possessori di conto corrente di effettuare diverse operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente tramite *internet* (consultazione dell'estratto conto, esecuzione di bonifici *online*, postagiro, pagamenti *online*, ecc.), senza bisogno di recarsi fisicamente presso la propria banca o il proprio Ufficio Postale.

INVESTMENT GRADE
Definizione riferita a titoli emessi da Società con bilanci in ordine, ben gestite e con favorevoli prospettive di *Business*. Nel caso dei titoli *Investment grade*, il *Rating* è elevato e comunque superiore alla tripla B. Sotto tale livello si entra invece nel mondo degli strumenti *High yield*, cioè ad alto rischio, caratterizzati da bassi livelli di *Rating* che riflettono il pericolo di *default* o di insolvenza.

***LIABILITY FOR INCURRED CLAIM* (LIC)**
È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a risarcire gli eventi assicurati già manifestati (sinistri avvenuti).

***LIABILITY FOR REMAINING COVERAGE* (LRC)**
È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a fornire una copertura per gli eventi assicurati non ancora manifestati.

***MERCHANT* (ESERCENTE)**
Soggetto che svolge un'attività commerciale.

OPEN BANKING
Condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali (PSD2), le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consente alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione nel sistema.

OTP *(ONE TIME PASSWORD)*
La password usa e getta o codice monouso è un codice alfanumerico di sicurezza generato da un algoritmo, su richiesta dell'utente, per accedere a un sistema oppure per autorizzare specifiche transazioni, ad esempio nelle operazioni eseguite in *home banking*. È un sistema di autenticazione molto sicuro poiché il codice viene inviato direttamente su un dispositivo in possesso del titolare (SMS su cellulare, token, ecc.) e una volta utilizzato non è più valido.

CONSULTA IL GLOSSARIO

PAD
È un dispositivo dotato di schermo che consente di acquisire in maniera elettronica le firme grafometriche (registrando anche i dati biometrici non visibili, come ad esempio la pressione, il movimento e la velocità) e visualizzare codici QR Code.

PAGAMENTI DIGITALI (*DIGITAL PAYMENTS*)
Il termine sta ad indicare tutti i pagamenti effettuati utilizzando strumenti elettronici, quali carte di credito, debito e prepagate, *digital wallet*, credito telefonico, addebito diretto su conto corrente, per l'acquisto di beni e servizi.

PISP (*PAYMENT INITIATION SERVICE PROVIDERS*)
Soggetti che, su espressa autorizzazione del cliente, prestano a favore dell'utente stesso il servizio di disposizione di ordini di pagamento; fungono da tramite tra la Banca ed il titolare del conto di pagamento - accessibile *online* - avviano il pagamento a favore di un terzo soggetto, beneficiario della disposizione.

POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO
Nei prodotti multiramo una parte del premio è investita in gestioni separate e determina la quota parte di capitale garantito, mentre una parte viene investita in fondi *unit-linked*, caratterizzati da *asset allocation* diversificate che mirano a cogliere opportunità di rendimento investendo in fondi legati all'andamento dei mercati finanziari.

POLIZZA *UNIT-LINKED*
Polizza vita per la quale il rischio dell'investimento è supportato dall'assicurato e le cui prestazioni sono direttamente collegate a quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o al valore di attivi contenuti in un fondo interno.

POS (*POINT OF SALE* – PUNTO VENDITA)
È il luogo telematico (costituito da un dispositivo per il pagamento automatico degli acquisti) dove avvengono le transazioni di pagamento, mediante carte di debito o di credito attraverso i relativi *chip* o bande magnetiche. Collegato al sistema bancario consente all'esercente di vedersi accreditate sul proprio conto corrente le somme e all'acquirente di saldare gli acquisti senza l'utilizzo del denaro fisico.

PREMI LORDI
Importo maturato durante il periodo di riferimento per i contratti di assicurazione, indipendentemente dal fatto che tali importi siano stati incassati o che si riferiscano interamente o parzialmente ad esercizi successivi.

***PREMIUM ALLOCATION APPROACH* (PAA)**
Il PAA è una metodologia di valutazione dei contratti assicurativi utilizzata per semplificare la misurazione di alcune tipologie di contratti, rispetto al *General Model*. Tale modello viene utilizzato dalla Compagnia, in particolare, per le seguenti tipologie di contratto:

- Assicurazioni danni di breve durata (non superiori all'anno);
- Alcuni contratti pluriennali purché dia il medesimo risultato del *General Model*.

QR CODE (*QUICK RESPONSE CODE* – CODICE A RISPOSTA RAPIDA)
È un tipo di codice a barre raffigurato da un quadrato con all'interno punti e righe di diversa grandezza. Attraverso apposite app, è possibile accedere a contenuti multimediali semplicemente inquadrando il QR Code con la fotocamera dello *smartphone*.

RAMO ASSICURATIVO
Si definisce ramo assicurativo una categoria nella quale è possibile classificare polizze afferenti la stessa, o similare, tipologia di rischio. Si distinguono due macro sezioni:

- Ramo danni: riguarda le polizze che intervengono a risarcimento del cliente in caso di danni materiali e fisici, riguardanti beni personali, patrimonio, persona.

  I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari): ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori;
4. Corpi di veicoli ferroviari: ogni danno subito da veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi;
7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto;
8. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno;
9. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8;
10. Responsabilità civile autoveicoli terrestri: ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore);
11. Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore;
12. Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore);
13. Responsabilità civile generale: ogni responsabilità diversa da quelle menzionate ai numeri 10, 11 e 12;
14. Credito: perdite patrimoniali derivanti da insolvenze; credito all'esportazione; vendita a rate; credito ipotecario; credito agricolo;
15. Cauzione: cauzione diretta; cauzione indiretta;
16. Perdite pecuniarie di vario genere: rischi relativi all'occupazione; insufficienza di entrate (generale); intemperie; perdite di utili; persistenza di spese generali; spese commerciali impreviste; perdita di valore venale; perdita di fitti o di redditi; perdite commerciali indirette diverse da quelle menzionate precedentemente; perdite pecuniarie non commerciali; altre perdite pecuniarie;
17. Tutela legale: tutela legale;
18. Assistenza: assistenza alle persone in situazione di difficoltà.

- Ramo vita: vi rientrano le polizze stipulate al fine di garantire un capitale ai beneficiari prescelti indicati nel contratto di assicurazione, al verificarsi dell'evento oggetto della polizza (ad es. il decesso dell'assicurato nel caso di polizza caso morte).

  Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami:
  - Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;
  - Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;
  - Ramo III - Le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento;
  - Ramo IV - L'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza che siano garantite mediante contratti di lunga durata, non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o a infortunio o a longevità;
  - Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;
  - Ramo VI - Le operazioni di gestione di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

REPO (*REPURCHASE AGREEMENT*)
Contratti pronti contro termine che consistono in una vendita di titoli a pronti e contestuale impegno di riacquisto a termine (per la controparte, in un simmetrico impegno di acquisto a pronti e vendita a termine).

RIASSICURAZIONE
Operazione con la quale un assicuratore (il riassicurato) – dietro corrispettivo – riduce la propria esposizione economica, sia su un rischio singolo (riassicurazione facoltativa), sia su un vasto numero di rischi (riassicurazione obbligatoria o per trattato), attraverso la cessione ad altra impresa assicuratrice (il riassicuratore) di parte degli impegni derivanti dai contratti di assicurazione.

RISCATTO
Diritto del contraente di interrompere anticipatamente il contratto, richiedendo la liquidazione della prestazione risultante al momento della richiesta e determinato in base alle condizioni contrattuali.

RISK ADJUSTMENT
Si intende l'aggiustamento dei flussi di cassa collegati ai contratti assicurativi, che riflette l'incertezza dovuta ai rischi non finanziari (ad esempio: rischio di mortalità, rischio di longevità, rischio di estinzione anticipata, rischio di assunzione, rischio catastrofe).

SICUREZZA INFORMATICA (*CYBER SECURITY*)
Con questo termine si intende rappresentare gli strumenti e i processi necessari a garantire la sicurezza dei computer, delle reti, dei dispositivi di uso comune (come *smartphone* e *tablet*), delle applicazioni e dei database, proteggedoli da potenziali attacchi che possono arrivare dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. La *Cyber Security* è diventata sempre più importante perché proteggendo le tecnologie digitali, si proteggono i processi e soprattutto le informazioni, che sono il vero patrimonio della persona e delle organizzazioni.

SPID – SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE
Il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) è la soluzione italiana di Identità Digitale, gestita da AgID in coerenza con la normativa nazionale e con il regolamento europeo eIDAS. Il sistema SPID consente ai titolari di un'identità digitale (persone fisiche e persone giuridiche), rilasciata da un Gestore accreditato, di accedere con un unico set di credenziali ai servizi erogati da enti pubblici e privati aderenti. Poste Italiane è uno dei gestori d'Identità Digitale accreditati.

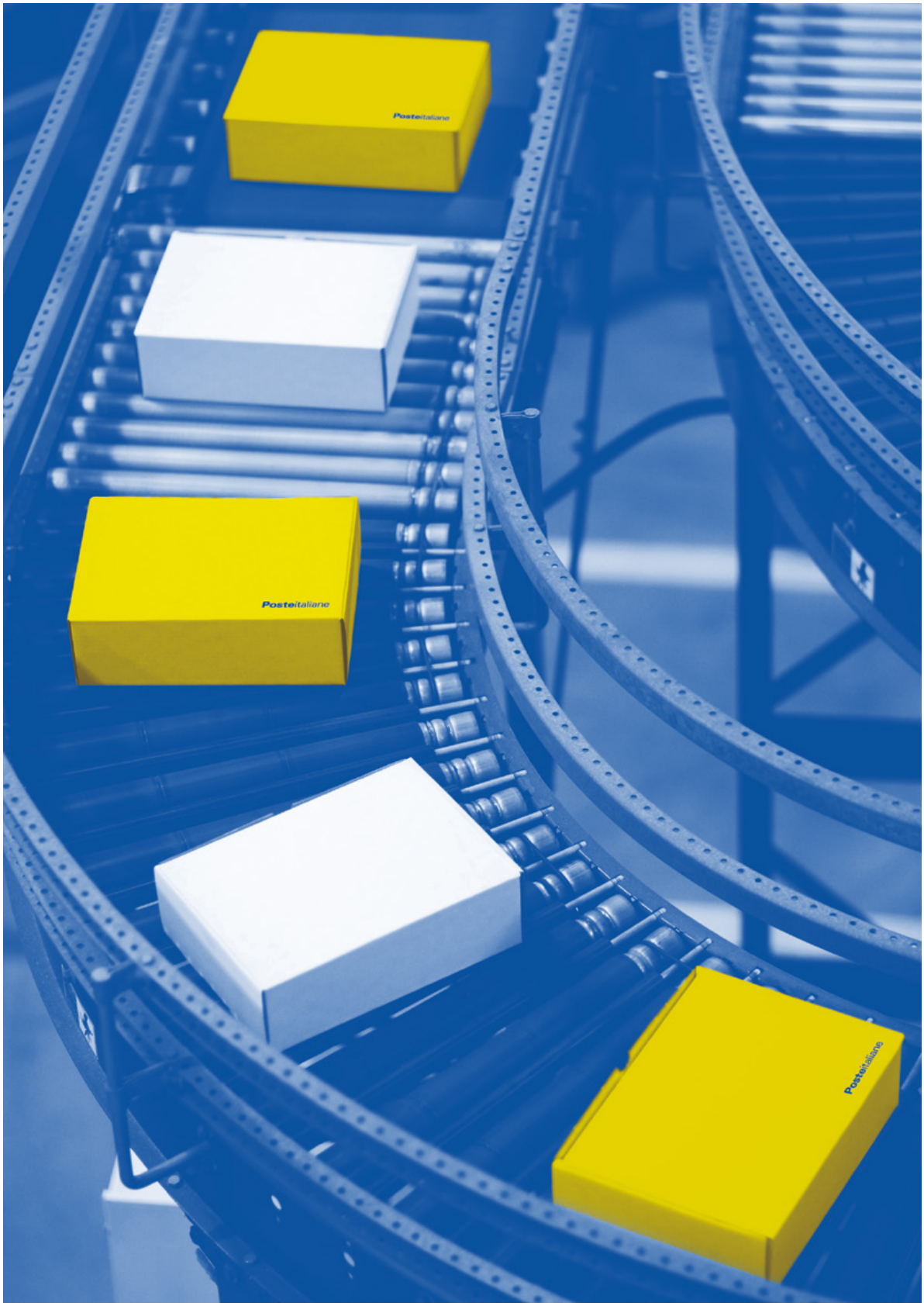
SOLVENCY RATIO
L'indice di Solvibilità è calcolato come rapporto tra i fondi propri ammissibili a copertura del requisito patrimoniale e il livello minimo regolamentare calcolato sulla base della normativa Solvency II.

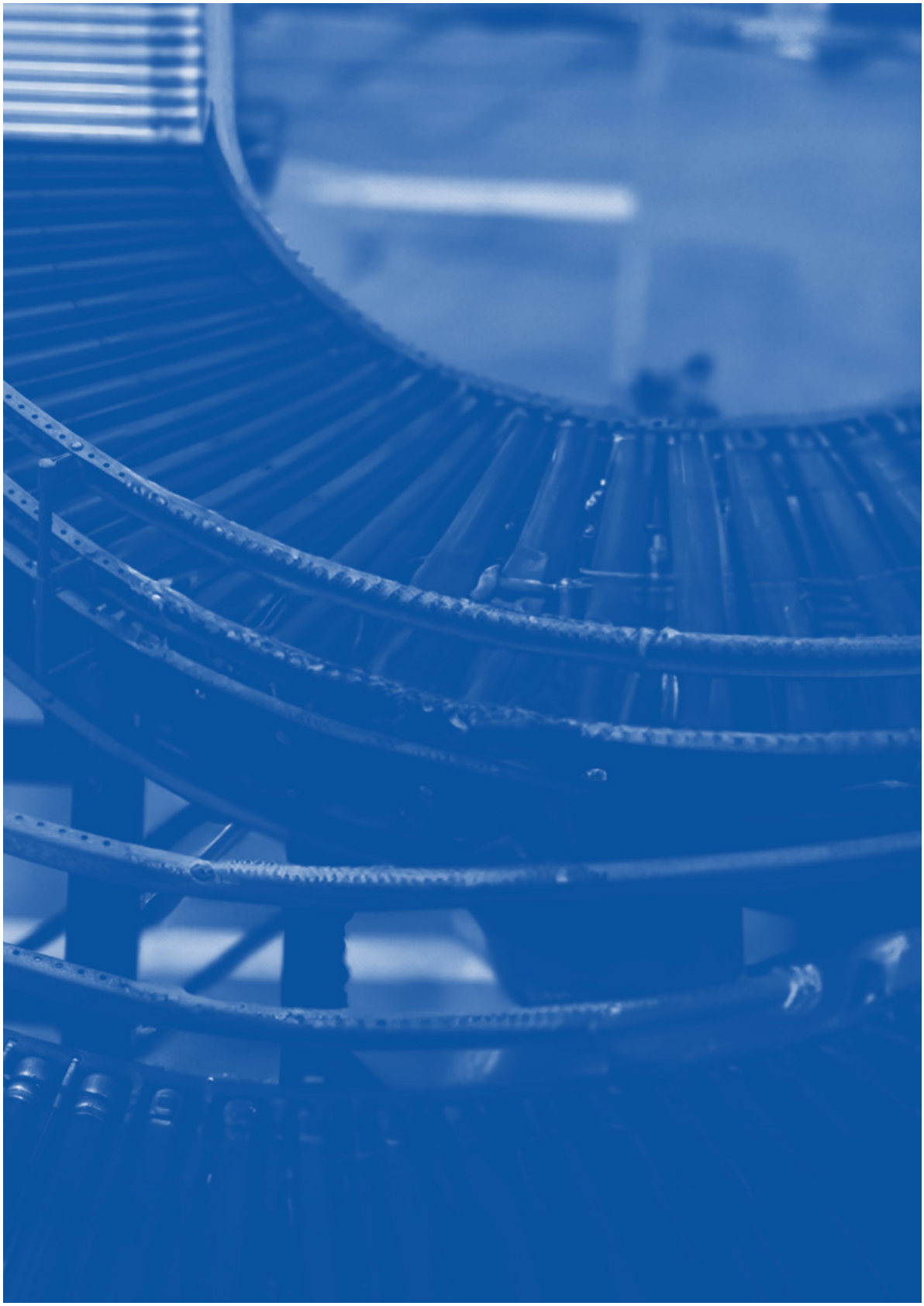
TITOLI AD ALTO RENDIMENTO (*HIGH YIELD*)
Sono titoli obbligazionari ad alta redditività (ed alto rischio) emessi da imprese, stati sovrani o altre entità in difficoltà finanziaria, ai quali viene attribuito un *Rating* ridotto (per Standard & Poor's pari o inferiore a BB). Spesso le obbligazioni *High Yield* vengono definite *Junk Bonds*.

***STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION* (SCA)**
La **SCA** o **AUTENTICAZIONE FORTE** impone che tutte le operazioni di pagamento elettronico, e alcune operazioni a distanza che comportino un rischio di frode, vengano confermate e autorizzate combinando due o più fattori di autenticazione, scelti tra qualcosa che solo chi effettua l'operazione possiede (un'app su un dispositivo mobile o una chiave che genera codici *OTP*), oppure un elemento di inerenza, cioè qualcosa che contraddistingue univocamente l'utente (l'impronta digitale, la geometria del volto, o un'altra caratteristica biometrica).

CONSULTA IL GLOSSARIO

VARIABLE FEE APPROACH (VFA)
Il *Variable Fee Approach* (VFA) è una metodologia di valutazione che si applica ai contratti assicurativi con caratteristiche di partecipazione diretta agli utili, quali Fondi pensione assicurativi, gestioni separate e polizze assicurative *unit-linked*.


Posteitaliane
Posteitaliane
Posteitaliane



POSTE

02

I Bilanci di Poste Italiane

al 31 dicembre **2023**

02 I Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre **2023**

Contenuti

1. Premessa 554

2. Modalità di presentazione dei bilanci, metodologie e princìpi contabili applicati 556

3. Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio 605

4. Gruppo Poste Italiane Bilancio al 31 dicembre 2023 609

5. Poste Italiane S.p.A. Bilancio al 31 dicembre 2023 697

6. Analisi e presidio dei rischi 780

7. *Fair value* degli strumenti finanziari 831

8. Operazioni di copertura 838

9. Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità 844

10. Eventi o operazioni "significative non ricorrenti" 852

11. Eventi o operazioni “atipiche e/o inusuali” **852**

12. Eventi di rilievo successivi alla chiusura dell’esercizio **853**

13. Ulteriori informazioni **854**

14. Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 **877**

1. Premessa

Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche la "Capogruppo"), società derivante dalla trasformazione dell'Ente Pubblico Poste Italiane disposta dalla Delibera del CIPE n. 244 del 18 dicembre 1997, ha sede legale in Roma (Italia), viale Europa n. 190.

Dal 27 ottobre 2015, le azioni di Poste Italiane sono quotate sul Mercato Telematico Azionario (MTA). Al 31 dicembre 2023 la Società è partecipata per il 35% da CDP, per il 29,3% dal MEF e, per la residua parte, da azionariato istituzionale ed individuale. L'attività di indirizzo e gestione su Poste Italiane S.p.A. è esercitata dal MEF. Al 31 dicembre 2023, la Capogruppo possiede n. 10.675.798 azioni proprie (pari a circa lo 0,817% del capitale sociale).

L'attività del **Gruppo Poste Italiane** (di seguito anche il "Gruppo") consiste nell'espletamento del Servizio Universale Postale in Italia e nell'offerta di prodotti e servizi integrati di comunicazione, logistici, finanziari e assicurativi su tutto il territorio nazionale attraverso una rete di circa 13 mila Uffici Postali.

Le modalità di valutazione e rappresentazione del *business* del Gruppo sono ricondotte a quattro macroaree (c.d. Settori operativi): (i) settore della Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, (ii) settore dei Pagamenti e Mobile, (iii) settore dei Servizi finanziari e (iv) settore dei Servizi assicurativi.

Il Settore dei Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione comprende oltre alle attività della corrispondenza, dei pacchi e di logistica anche quelle relative alla rete dei venditori, degli Uffici Postali e alle funzioni *corporate* di Poste Italiane S.p.A. che operano a favore degli altri settori in cui opera il Gruppo. Il settore include, inoltre, l'erogazione dei servizi Welfare.

Il Settore dei Servizi Pagamenti e Mobile comprende le attività di gestione dei pagamenti e dei servizi di monetica, svolti anche attraverso il network dei punti vendita LIS, nonché dei servizi di telefonia mobile e fissa e dei servizi di vendita Energia (luce e gas) al cliente finale da parte della società PostePay S.p.A.

Il Settore dei Servizi Finanziari si riferisce alle attività di collocamento e distribuzione di prodotti e servizi finanziari e assicurativi, da parte di BancoPosta, quali conti correnti, prodotti di risparmio postale (per conto della Cassa Depositi e Prestiti), fondi comuni di investimento, finanziamenti erogati da istituti bancari, polizze ed alle attività della BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.

Il Settore dei Servizi Assicurativi riguarda principalmente l'attività di Poste Vita S.p.A., operante nel settore assicurativo Vita principalmente nei Rami ministeriali I e III, e dalle sue controllate dirette e indirette quali Poste Assicura S.p.A. e Net Insurance S.p.A., operanti nel settore Danni ad esclusione del Ramo Auto, e Net Insurance Life S.p.A. che offre principalmente coperture assicurative connesse e strumentali ai prodotti danni offerti dalla controllante diretta Net Insurance S.p.A.

La presente Sezione della Relazione Finanziaria Annuale (*I bilanci di Poste Italiane*) comprende il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il bilancio separato di Poste Italiane S.p.A. e il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, riferiti all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 e redatti in euro, moneta corrente nell'economia in cui il Gruppo opera.

Il bilancio consolidato del Gruppo è costituito dallo Stato patrimoniale consolidato, dal Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio consolidato, dal Conto economico complessivo consolidato, dal Prospetto di movimentazione del Patrimonio netto consolidato, dal Rendiconto finanziario consolidato e dalle Note al Bilancio. Tutti i valori indicati nei prospetti contabili e nelle note illustrative sono espressi arrotondati in milioni di euro (senza cifre decimali), salvo dove diversamente indicato. Ne consegue che la somma degli importi arrotondati potrebbe non coincidere con i totali arrotondati.

Il bilancio separato di Poste Italiane S.p.A. è costituito dallo Stato patrimoniale, dal Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio, dal Conto economico complessivo, dal Prospetto di movimentazione del Patrimonio netto, dal Rendiconto finanziario e dalle Note al Bilancio. I valori indicati nei prospetti contabili sono espressi in euro (salvo il Rendiconto finanziario che è espresso in migliaia di euro), mentre quelli indicati nelle note sono espressi in milioni di euro (senza cifre decimali) salvo diversamente indicato. Ne consegue che la somma degli importi arrotondati potrebbe non coincidere con i totali arrotondati.

Per il bilancio consolidato e il bilancio separato sono previsti note comuni per la trattazione di tematiche identicamente riferite sia al Gruppo che a Poste Italiane S.p.A. Le tematiche in commento riguardano, nello specifico:

- la modalità di presentazione del bilancio e informazioni rilevanti sui princìpi contabili;
- l'informativa sulle fonti e le modalità di determinazione del *fair value*;
- l'informativa sui rischi e sulle operazioni di copertura;
- la sintesi sui principali procedimenti in corso e rapporti con le Autorità;
- e, in generale, talune ulteriori informazioni richieste dai princìpi contabili, la cui presentazione in un'unica sezione si è ritenuto permetta una migliore lettura (ad es. informativa sugli accordi di pagamento basati su azioni, dati salienti delle partecipazioni detenute, ecc.).

Al Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, redatto secondo le specifiche regole di presentazione dell'informativa finanziaria stabilite dalla normativa bancaria di riferimento, che costituisce parte integrante del bilancio separato di Poste Italiane S.p.A., è dedicata una trattazione distinta nell'ambito della presente Sezione.

Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane e il bilancio separato di Poste Italiane S.p.A. (comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta) al 31 dicembre 2023 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione il 19 marzo 2024, data di autorizzazione alla pubblicazione ai sensi del principio contabile internazionale IAS 10 – *Fatti intervenuti dopo la data di chiusura dell'esercizio di riferimento*.

2. Modalità di presentazione dei bilanci, metodologie e princìpi contabili applicati

2.1 Conformità agli IAS/IFRS

I conti annuali sono redatti secondo i princìpi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione Europea con il Regolamento Europeo (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002, nonché ai sensi del Decreto Legislativo n. 38 del 28 febbraio 2005 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano.

Per IFRS si intendono tutti gli *International Financial Reporting Standards*, tutti gli *International Accounting Standards* (IAS), tutte le interpretazioni dell'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC), precedentemente denominate *Standing Interpretations Committee* (SIC), adottati dall'Unione Europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE in vigore al 31 dicembre 2023, relativamente ai quali non sono state effettuate deroghe.

2.2 Modalità di presentazione dei bilanci

I princìpi contabili riflettono la **piena operatività** del Gruppo e di Poste Italiane S.p.A. nel prevedibile futuro. Le società del Gruppo Poste Italiane, come entità in funzionamento, redigono il bilancio nel presupposto della **continuità aziendale**, anche tenuto conto delle prospettive economico finanziarie del Gruppo desunte dal nuovo Piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione il 19 marzo 2024**.**

Nello schema di Stato patrimoniale è stato adottato il **criterio "corrente/non corrente"**[178]. Nel Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio è stato adottato il **criterio di classificazione basato sulla natura delle componenti di costo**; il dettaglio relativo agli interessi attivi calcolati utilizzando il criterio dell'interesse effettivo, nonché degli utili e delle perdite derivanti dall'eliminazione contabile di attività finanziarie valutate al costo ammortizzato (di cui allo IAS 1 – *Presentazione del bilancio* paragrafo 82) è riportato nella sezione 4.3 Note al Conto economico. Il Rendiconto finanziario è stato redatto secondo il **metodo indiretto**[179].

I princìpi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nei presenti conti annuali sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente esercizio, ad eccezione di quanto riportato nella sezione 2.3 – *Princìpi contabili e interpretazioni di nuova applicazione*.

L'informativa fornita nei presenti bilanci annuali tiene conto degli orientamenti e raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza italiani ed europei (ESMA e CONSOB[180]) pubblicate nel corso dell'esercizio al fine di fornire una linea guida nel contesto macroeconomico attuale. I riflessi contabili prodotti dal rispetto di tali raccomandazioni sono descritti nella sezione 2.7 – *Cambiamento climatico e contesto macroeconomico*.

178. Le attività correnti includono attività (come rimanenze e crediti commerciali) che vengono vendute utilizzate o realizzate come parte del normale ciclo operativo, anche quando non è previsto che esse siano realizzate entro dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio (IAS 1 par. 68).
179. In base al metodo indiretto, il flusso finanziario netto derivante dall'attività operativa è determinato rettificando l'utile o la perdita d'esercizio dagli effetti delle operazioni di natura non monetaria, da qualsiasi differimento o accantonamento di precedenti o futuri incassi o pagamenti operativi e da elementi di ricavi o costi connessi con i flussi finanziari derivanti dall'attività di investimento o finanziaria.
180. *Public statement* ESMA32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023 "*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*" e Comunicato CONSOB del 27 ottobre 2023.

Nella redazione dei conti annuali si è tenuto conto delle disposizioni CONSOB contenute nella Delibera n. 15519 del 27 luglio 2006 e nella Comunicazione n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006.

Come previsto dalla Delibera CONSOB n. 15519 del 27 luglio 2006, negli schemi di Stato patrimoniale, Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio e Rendiconto finanziario sono evidenziati gli **ammontari delle posizioni o transazioni con parti correlate**. Inoltre, nel Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio sono rappresentati, ove esistenti e qualora di importo significativo, i **proventi e oneri derivanti da operazioni non ricorrenti** ovvero da fatti che non si ripetono frequentemente nel consueto svolgimento dell'attività. Informazioni di dettaglio in merito agli eventi ed operazioni non ricorrenti, inclusa la loro incidenza sulla situazione patrimoniale e finanziaria, sul risultato economico nonché sui flussi finanziari della società e/o del gruppo, sono fornite nel paragrafo "*Eventi o operazioni significative non ricorrenti*".

I valori esposti nei bilanci in commento sono confrontati con i corrispondenti valori dell'analogo periodo del precedente esercizio. A tal riguardo, si evidenzia che taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati e riclassificati per tenere conto delle nuove disposizioni dell'IFRS 17 – *Contratti assicurativi*, entrato in vigore il 1° gennaio 2023.

Ai sensi dell'art. 2447-*septies* del Codice Civile, a seguito della costituzione nell'esercizio 2011 del Patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività BancoPosta, i beni e i rapporti compresi in tale Patrimonio sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A., in apposito prospetto integrativo, e nelle relative note del bilancio.

Con riferimento all'interpretazione e applicazione dei princìpi contabili internazionali di nuova pubblicazione o che sono stati oggetto di revisione, nonché per la trattazione degli aspetti fiscali[181] le cui interpretazioni dottrinali e giurisprudenziali non possono ancora ritenersi esaustive, si è fatto riferimento ai prevalenti orientamenti della migliore dottrina in materia e alle indicazioni condivise con l'Amministrazione finanziaria nell'ambito della "*cooperative compliance*": eventuali futuri orientamenti e aggiornamenti interpretativi troveranno riflesso nei successivi esercizi, secondo le modalità di volta in volta previste dai princìpi contabili di riferimento.

Infine, la Direttiva 2004/109/CE (la "Direttiva Transparency") e il Regolamento Delegato (UE) 2019/815 hanno introdotto l'obbligo per gli emittenti valori mobiliari quotati nei mercati regolamentati dell'Unione Europea di redigere la relazione finanziaria annuale in un formato elettronico unico di comunicazione (*European Single Electronic Format)*, approvato da ESMA. In applicazione a tale norma, la relazione finanziaria annuale è stata predisposta nel formato XHTML, inclusa la "marcatura" delle Note Illustrative al Bilancio consolidato, oltre quella dei relativi prospetti di bilancio, utilizzando la tassonomia ESMA-IFRS e il linguaggio informatico integrato (iXBRL).

181. In relazione agli aspetti fiscali, l'Amministrazione Finanziaria ha fornito interpretazioni ufficiali sistematiche solo su alcuni degli effetti derivanti dalle disposizioni fiscali contenute nel D.Lgs. n. 38 del 28 febbraio 2005, nella Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Legge Finanziaria 2008), e nel Decreto Ministeriale del 1° aprile 2009, di attuazione della Finanziaria 2008, in relazione alle numerose modifiche intervenute in tema di IRES e IRAP, mentre il Decreto del MEF dell'8 giugno 2011 contiene disposizioni di coordinamento tra i princìpi contabili internazionali adottati con regolamento UE ed entrati in vigore nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2009 e il 31 dicembre 2010, nonché regole di determinazione della base imponibile dell'IRES e dell'IRAP. Inoltre, ai nuovi princìpi sono applicate le regole contenute nei decreti fiscali di *endorsement* emanati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, in applicazione di quanto previsto dalla Legge n. 10 del 26 febbraio 2011 (Decreto milleproroghe).

2.3 Princìpi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione

Princìpi contabili e interpretazioni applicati dal 1° gennaio 2023

- **IFRS 17 – Contratti assicurativi**. Il nuovo principio contabile sui contratti assicurativi, ha sostituito integralmente le disposizioni dell'IFRS 4, ed ha come obiettivo quello di:
  - garantire che un'entità fornisca informazioni che rappresentano fedelmente i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti assicurativi emessi;
  - eliminare incongruenze e debolezze delle politiche contabili esistenti fornendo un quadro unico *principle-based* per tenere conto di tutti i tipi di contratti di assicurazione (inclusi contratti di riassicurazione); nonché
  - migliorare la comparabilità tra le entità appartenenti al settore assicurativo prevedendo specifici requisiti di presentazione e di informativa.
- **Modifiche** allo **IAS 1 – Presentazione del bilancio** finalizzate ad aiutare i redattori del bilancio a fornire informazioni sulle *accounting policy* più utili per gli investitori e per gli utilizzatori primari del bilancio, sostituendo l'obbligo di divulgare informazioni sui princìpi contabili "significativi" con quello di fornire informazioni **rilevanti** sui princìpi contabili e su come gli stessi siano applicati all'interno della realtà aziendale.
- **Modifiche** allo **IAS 8 – Princìpi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori** volte a chiarire la distinzione tra cambiamento di stima contabile, cambiamento di principio contabile e correzione di errori.
- **Modifiche allo IAS 12 – Imposte sul reddito** volte a chiarire come devono essere contabilizzate le imposte differite su alcune operazioni che comportano la rilevazione contemporanea di un'attività e di una passività di pari ammontare, quali il *leasing* e gli obblighi di smantellamento. L'obiettivo di tale modifica è quello di ridurre la diversità nell'iscrizione in bilancio di attività e passività fiscali differite su tali operazioni.
- **Modifica allo IAS 12 – Imposte su reddito: Riforma fiscale internazionale – Norme tipo (secondo pilastro)**. Le modifiche allo *standard* hanno introdotto un'eccezione temporanea alla contabilizzazione delle imposte differite connesse all'applicazione delle disposizioni del *Pillar Two* pubblicato dall'*Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico* (di seguito "OCSE"), nonché informazioni integrative mirate per le imprese interessate.

Ad eccezione della prima applicazione dell'IFRS 17, i cui impatti sulla situazione patrimoniale-finanziaria del Gruppo Poste Italiane sono descritti nella successiva sezione 2.4 – *Cambiamenti nelle politiche contabili*, l'adozione delle altre modifiche sopra esposte non ha comportato effetti significativi sull'informativa finanziaria dei bilanci in commento. Con riferimento alle nuove disposizioni dello IAS 1 relative alle informazioni rilevanti sui princìpi contabili, le stesse trovano riflesso nella sezione 2.5 – *Informazioni rilevanti sui princìpi contabili*; mentre viene di seguito riportata l'informativa richiesta dalla modifica dello IAS 12 sulla riforma fiscale internazionale.

Le disposizioni del *Pillar Two* OCSE sono state introdotte nel quadro normativo dell'Unione Europea con la Direttiva UE 2022/2523 del Consiglio del 14 dicembre 2022, a sua volta recepita in Italia con il Decreto Legislativo 27 dicembre 2023, n. 209 (in seguito anche solo "Decreto"). L'obiettivo della riforma fiscale internazionale è quello di garantire un livello minimo di tassazione, nella misura del 15%, delle imprese multinazionali in ogni giurisdizione in cui operano.

Alla data di riferimento dei presenti bilanci il Gruppo Poste Italiane, pur rientrando nell'ambito di applicazione della normativa, non presenta un'esposizione alle imposte sul reddito del secondo pilastro in quanto al 31 dicembre 2023 le disposizioni del Decreto sono vigenti, ma non hanno efficacia con riferimento alla presente Relazione Finanziaria Annuale.

Il Gruppo Poste Italiane applicherà l'eccezione alla rilevazione e all'informativa sulle attività e passività fiscali differite relative alle imposte sul reddito del secondo pilastro, come consentito dal principio contabile di riferimento.

Nel frattempo, il Gruppo sta analizzando l'esposizione alle disposizioni del Secondo Pilastro per il periodo in cui saranno efficaci e da preliminari analisi, basate su assunzioni semplificatorie e dati storici (i.e. aliquote medie effettive calcolate ai sensi del paragrafo 86 dello IAS 12), è emerso che la legislazione del Secondo Pilastro non dovrebbe generare oneri fiscali correnti aggiuntivi.

In particolare, in base all'attuale struttura partecipativa, il Gruppo Poste Italiane è presente in quattro giurisdizioni: Italia, Cina, Hong Kong, Regno Unito. Dalle analisi svolte le aliquote medie effettive risultano essere maggiori del 15%; pertanto, il livello di tassazione effettiva delle società del Gruppo che operano nelle varie giurisdizioni non sembrerebbe tale da comportare l'applicazione di un'imposta minima domestica/integrativa.

Tali valutazioni non sono tuttavia puntuali, non essendo basate sulla concreta e totale applicazione di tutti gli aggiustamenti previsti dal Decreto e potrebbero essere riscontrate delle differenze tra l'aliquota media effettiva calcolata ai sensi del paragrafo 86 dello IAS 12 e quella calcolata ai sensi delle disposizioni del Secondo Pilastro.

In aggiunta, occorre rilevare che il livello di tassazione effettiva delle società estere dovrebbe garantire l'applicazione dei regimi transitori generali (c.d. *Transitional Safe Harbour*) che prevedono la riduzione dell'eventuale imposta integrativa dovuta per tali giurisdizioni a zero per i primi tre periodi di imposta dall'applicazione della legislazione (2024-2026).

Infine, è opportuno sottolineare nuovamente che, a causa della complessità nell'applicazione della normativa e nel calcolo del reddito complessivo rilevante, l'impatto quantitativo non è ancora ragionevolmente stimabile e che le analisi svolte sul livello di tassazione effettiva delle società del Gruppo per l'esercizio 2023, potrebbero differire anche sensibilmente da quelle che avranno luogo una volta che la legislazione verrà integralmente applicata, a causa delle implicazioni derivanti dalle regole del Secondo Pilastro.

Princìpi contabili e interpretazioni di prossima applicazione

Quanto di seguito esposto è applicabile a partire dal 1° gennaio 2024:

- **modifica all'IFRS 16 – *Leasing*: Passività del *leasing* in un'operazione di vendita e retrolocazione**. La modifica introdotta ha come obiettivo quello di specificare come il locatario venditore deve valutare la passività per *leasing* riveniente da un'operazione di vendita e retrolocazione in modo tale da non rilevare un provento o una perdita riferiti al diritto d'uso trattenuto;
- **modifiche allo IAS 1 – Presentazione del bilancio** volte a fornire chiarimenti in merito a come le entità devono classificare i debiti e le altre passività tra corrente e non corrente; nonché a migliorare le informazioni che un'impresa deve fornire quando il suo diritto di differire l'estinzione di una passività per almeno dodici mesi è soggetto a *covenants*.

Alla data di approvazione dei bilanci in commento, risultano emessi dallo IASB ma non ancora omologati dalla Commissione Europea i seguenti emendamenti:

- *Amendments to IAS 7 Statement of Cash Flows* e *IFRS 7 Financial Instruments: Disclosures: Supplier Finance Arrangements*;
- *Amendments to IAS 21 The Effects of Changes in Foreign Exchange Rates: Lack of Exchangeability*.

I riflessi che tali princìpi, emendamenti e interpretazioni di prossima applicazione potranno eventualmente avere sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane sono ancora in corso di approfondimento e valutazione. Si segnala inoltre che il Gruppo non ha adottato anticipatamente alcun principio, interpretazione o modifica che sia stata emessa ma non ancora in vigore.

2.4 Cambiamenti nelle politiche contabili

A partire dal 1° gennaio 2023 il Gruppo Poste Italiane ha adottato il principio ***IFRS 17 – Contratti assicurativi*** emanato con Regolamento (UE) n. 2021/2036 della Commissione del 19 novembre 2021.

Di seguito si fornisce evidenza delle informazioni relative alla natura e agli effetti del nuovo principio contabile e dei relativi impatti derivanti dalla prima adozione dello *standard* sulla situazione patrimoniale-finanziaria del Gruppo Poste Italiane.

Ambito di applicazione

L'IFRS 17 introduce nuove regole di rilevazione, misurazione e valutazione dei contratti che rispondono alla definizione di "contratto assicurativo"[182], il nuovo *standard* si applica ai contatti assicurativi emessi, ai contratti di riassicurazione detenuti, nonché ai contratti di investimento con elementi di partecipazione discrezionale. All'interno del Gruppo Poste Italiane rientrano pertanto nell'ambito di applicazione del nuovo principio i contratti assicurativi e i contratti di investimento con elementi di partecipazione discrezionale emessi dalle Compagnie appartenenti al Gruppo Poste Vita[183], nonché i contratti di riassicurazione detenuti dalle stesse.

Per quanto concerne i contratti emessi dalle altre società del Gruppo Poste Italiane, non sono stati identificati elementi che possano essere ricondotti alla definizione di contratto assicurativo, ovvero, pur rientrando in tale definizione, il Gruppo ha optato di continuare ad applicare l'IFRS 15 e/o l'IFRS 9 come consentito dall'IFRS 17.

Livello di aggregazione del portafoglio

Il Gruppo Poste Italiane ha definito un processo di aggregazione dei contratti rientranti nell'ambito di applicazione dell'IFRS 17 che prevede una prima distinzione tra *business* Vita e Danni e successivamente una distinzione in differenti Portafogli di contratti e in differenti *Unit Of Account*. I Portafogli accolgono contratti con caratteristiche contrattuali e di rischio similari che vengono gestiti in maniera unitaria. Per quanto riguarda il *business* Vita, i gruppi di contratti vengono aggregati per tipologia prodotto (ad. esempio Gestioni separate pure, Multiramo, Temporanee caso morte, ecc.), mentre per il *business* Danni il livello di aggregazione coincide con le linee di *business* (ad esempio quelle definite per la reportistica *Solvency* II); in taluni casi (come per le compagnie Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A., di seguito congiuntamente "Gruppo Net") sono ulteriormente suddivise al fine di rispettare le caratteristiche di specifici prodotti. Per il *business* relativo ai contratti di riassicurazione detenuti, la *Unit of Account* equivale al singolo trattato con la controparte.

I Portafogli di contratti possono essere disaggregati ulteriormente in base all'anno di sottoscrizione delle polizze (coorti)[184] e al livello di profittabilità. Per tale finalità, viene svolto un *test* di onerosità dei prodotti che permette di suddividere le *Unit of account* in:

- profittevoli;
- onerose;
- che al momento della rilevazione iniziale non hanno un'elevata probabilità di diventare onerosi.

Nel seguito viene descritto il processo per la definizione del *test* di onerosità in base al *business* di riferimento:

- *business* Vita: per i contratti emessi dalla Compagnia Poste Vita S.p.A. il *test* viene effettuato a livello di prodotto (ove applicabile anche a livello di *coorte*) in fase di disegno dello stesso (ex ante) esclusivamente per i prodotti di nuova produzione, determinando i flussi futuri di adempimento stimati alla data. Per i contratti emessi da Net Insurance Life S.p.A. invece il *test* viene effettuato sulle singole tariffe. L'analisi viene ripetuta in caso di eventi significativi che possono impattare sull'onerosità del prodotto nel primo anno di vita;
- *business* Danni: per i contratti emessi dalla Compagnia Poste Assicura S.p.A. il *test* viene effettuato sulla base del *Combined Ratio*[185] al momento della rilevazione inziale del gruppo di contratti definendo l'onerosità in modo permanente fino alla scadenza delle polizze. Per i contratti emessi da Net Insurance S.p.A. il *test* tiene conto dei flussi futuri di adempimento stimati alla data e viene svolto a livello di gruppo di contratti in base alla tipologia di *business*.

I gruppi di contratti assicurativi sono rilevati alla data di *initial recognition*. Il Gruppo Poste Italiane ha definito nel dettaglio quale sia, per singola tipologia di *business* e relativi prodotti sottostanti, la data che identifica l'inizio del rapporto contrattuale. Tali date (ad esempio data effetto, data rinnovo, data adesione, ecc.) sono state scelte a seconda delle specificità dei prodotti emessi. Per i contratti assicurativi acquisiti a seguito dell'operazione di aggregazione aziendale del Gruppo Net, la data di *initial recognition* è stata fissata al 1° aprile 2023, data identificata per il processo di *Purchase Price Allocation*.

182. Un contratto assicurativo è quel contratto in base al quale una delle parti accetta un rischio assicurativo significativo da un'altra, concordando di indennizzare l'assicurato o il beneficiario nel caso in cui lo stesso subisca danni conseguenti uno specifico evento (ossia l'evento assicurato).
183. Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A.
184. Per le Gestioni Separate e i prodotti assicurativi Multiramo è stata attuata l'esenzione nell'applicazione delle coorti annuali consentita dal Regolamento (UE) n. 2021/2036.
185. Rapporto che indica il valore dei sinistri e delle spese sostenute rispetto al volume dei premi, considerando anche l'Aggiustamento del rischio non finanziario.

Modelli di misurazione

Il modello generale di misurazione dei contratti assicurativi, denominato *Building Block Approach* – BBA, prevede la definizione dei flussi finanziari legati al contratto assicurativo, composti da:
- flussi finanziari in entrata e in uscita;
- una rettifica che tiene conto del valore temporale del denaro e dei rischi finanziari connessi ai flussi stessi;
- un aggiustamento per il rischio non finanziario (c.d. *Risk adjustment*).

Il risultato finale della somma delle precedenti componenti, se positivo, determina il Margine sui Servizi Contrattuali (*Contractual Service Margin* – CSM) che verrà rilasciato lungo tutta la vita del contratto assicurativo in base alla c.d. *Coverage Unit*, mentre se negativo realizza la c.d. *Loss Component*, rilevata immediatamente a Conto economico.

Il principio prevede due ulteriori modelli di misurazione:
- *Premium Allocation Approach* – PAA, modello opzionale e alternativo rispetto a quello generale, è applicabile ai contratti caratterizzati da un periodo di copertura non superiore all'anno, nonché ai gruppi di contratti per i quali la società ritiene che la semplificazione legata al modello non porterebbe a un risultato significativamente diverso rispetto a quello ottenuto con il modello generale (ad esempio, assenza di variabilità dei flussi di cassa associati al gruppo di contratti);
- *Variable Fee Approach* – VFA, modello di misurazione obbligatorio per contratti con elementi di partecipazione diretta, come ad esempio gestioni separate e *unit linked* assicurative.

Nell'ambito del Gruppo Poste Italiane sono misurati mediante il metodo PAA i gruppi di contratti assicurativi che presentano almeno una delle seguenti caratteristiche:
- durata Annuale;
- durata Poliennale e appartenenza al *Business* delle Collettive (Gruppo di Contratti = Collettive);
- durata Poliennale e appartenenza ad un Portafoglio dove il peso del *Business* poliennale risulta minore o uguale al 5% negli ultimi 3 esercizi.

Con riferimento al VFA, adottato esclusivamente per il *business* Vita, il Gruppo ha valutato l'eleggibilità al modello per le seguenti tipologie di prodotti:
- *With Profit Participating* (Gestione separate);
- *Unit Linked standalone* assicurative;
- Prodotti ibridi con componenti di investimento (Multiramo).

Il modello PAA trova applicazione per il *business* Danni, ad eccezione dei prodotti CPI[186] che sono misurati tramite l'adozione del BBA in quanto non rispettano le condizioni previste per l'applicazione del modello semplificato. Il BBA è adottato anche per i prodotti appartenenti al *business* Vita per i quali non trova applicazione il modello VFA.

Elementi di determinazione dei flussi futuri di adempimento

In applicazione dei modelli BBA e VFA i flussi finanziari futuri legati ai contratti assicurativi sono stimati tenendo in considerazione anche i c.d. "limiti contrattuali" (*contract boundary)*, al fine di identificare se una determinata opzione contrattuale debba essere inclusa nella proiezione dei flussi di cassa già dall'emissione del contratto oppure se l'esercizio della stessa comporti la rilevazione di un nuovo gruppo di contratti. Il Gruppo Poste Italiane ha mutuato le tecniche di identificazione dei *contract boundary* dal contesto *Solvency II*[187], ad eccezione del caso relativo ai contratti del *business* Danni a tacito rinnovo non più disdettabili alla data di valutazione, i quali definiscono la generazione di un nuovo gruppo di contratti e, quindi, una nuova *coorte*. Nel *business* Vita possono generare un nuovo flusso finanziario di adempimento le polizze puro rischio, casi di conversione in rendita, differimenti automatici a scadenza e versamenti aggiuntivi; mentre per il *business* Danni possono essere svolte considerazioni ulteriori su clausole di *repricing* del prodotto, presenza di somme assicurate variabili e casi di riscatto con restituzione del premio non goduto.

186. *Credit Protection Insurance*: è un particolare contratto assicurativo multirischio che cerca di tutelare l'assicurato contro una serie di eventi che potrebbero verificarsi durante la durata di un finanziamento (mutuo, prestito personale o altre forme di credito), impedendo pertanto che situazioni negative possano pregiudicare la sua regolare capacità di rimborso.
187. Riferimenti normativi "*Eiopa Guidelines on Contract Boundaries – Consolidated Version"* del 31 gennaio 2023 e Regolamento Delegato (UE) 2015/35 della Commissione del 10 ottobre 2014, articolo 18 "Limiti di un contratto".

Nel rispetto delle disposizioni dello *standard,* nella costruzione dei flussi finanziari di adempimento sono considerati anche tutti i costi direttamente attribuibili alla gestione dei contratti assicurativi, inclusi i costi sostenuti per l'acquisizione dei contratti. Con particolare riferimento ai costi di acquisizione, il Gruppo considera direttamente attribuibili ai contratti assicurativi i costi sostenuti internamente per il collocamento attraverso la rete di Poste Italiane, le provvigioni di collocamento corrisposte alla rete esterna al Gruppo (principalmente per il Gruppo Net), i *rappels*[188] e le altre spese di acquisizione dirette e indirette.

Aggiustamento per il rischio non finanziario

Nella valutazione dei contratti assicurativi è necessario considerare la componente di Aggiustamento per il rischio non finanziario (*Risk Adjustment*), ossia la remunerazione che le Compagnie del Gruppo Poste Italiane richiedono per assumere rischi di natura non finanziaria. Per la determinazione dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario, il Gruppo Poste Italiane ha deciso di utilizzare la metrica del percentile. Secondo tale impostazione, l'Aggiustamento per il rischio non finanziario rappresenta la potenziale perdita in relazione alle obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati (Passività assicurative) che le Compagnie subirebbero, a un dato livello di probabilità (livello di percentile), per coprire i rischi assicurativi assunti, riflettendo così la propensione al rischio delle Compagnie stesse. Tale elemento viene calcolato in maniera distinta tra *business* Vita e Danni. Il livello di confidenza identificato per quantificare l'Aggiustamento per il rischio non finanziario è pari al 70% sia per il *business* Danni che per il *business* Vita.

Al fine di determinare l'ammontare di Aggiustamento per il rischio non finanziario si è tenuto conto, tra gli altri elementi, del *framework* delle valutazioni *Solvency II* considerando il medesimo perimetro di rischi sottostanti. Per il dettaglio dei rischi considerati si rimanda alla sezione "*2.6 – Uso di stime – Passività assicurative*".

L'Aggiustamento per il rischio non finanziario può variare, a seguito di eventuali modifiche dei rischi a cui il Gruppo è esposto. Tali effetti possono avere impatto in termini patrimoniali se riferibili a servizi futuri, incidendo sul valore totale del Margine sui servizi contrattuali, nonché a Conto economico mediante il rilascio di periodo di tale componente che avviene sulla base di una *coverage unit* definita.

Tasso di sconto

Ai fini della determinazione del tasso di sconto da utilizzare per l'attualizzazione dei flussi finanziari futuri, il Gruppo Poste Italiane ha deciso di adottare un "approccio *bottom-up*" per la derivazione delle curve di sconto mutuato da *Solvency II*, in cui la *Basic Risk Free Curve* di riferimento è basata sulla curva *Risk Free Rate* fornita da EIOPA.

La curva *Basic Risk Free*, in funzione allo specifico *business*, può subire una correzione per tener conto di specifici *Illiquidity Premiums* (componente che rappresenta il livello di liquidità della controparte) calibrati sui portafogli o a livello di Compagnia.

Per informazioni di dettaglio sulle curve di sconto utilizzate per singolo portafoglio si rimanda alla sezione "*2.6 – Uso di stime – Passività assicurative*".

Effetti sul Conto economico

Il nuovo *standard* ha modificato la rappresentazione della redditività del *business assicurativo* passando da un'esposizione dei risultati per volumi (premi emessi ed oneri relativi ai sinistri) a una rappresentazione maggiormente focalizzata sui margini dei contratti.

I ricavi del *business* assicurativo sono composti dai rilasci di competenza del periodo delle Passività per contratti assicurativi, tra cui la componente di Margine dei servizi contrattuali (*Contractual Service Margin* – **CSM**). Inoltre, ai ricavi sono attribuiti i costi direttamente afferenti ai contratti assicurativi, comprensivi dei costi sostenuti dalla rete per le attività di collocamento e distribuzione dei contratti assicurativi svolte dalla Capogruppo ed esternamente al Gruppo.

188. Compenso ulteriore rispetto alla provvigione riconosciuta agli intermediari (agenti e broker) al raggiungimento di obiettivi predeterminati (produttivi, tecnici, ecc.).

Per i contratti assicurativi non profittevoli la relativa componente di perdita (*Loss Component*) viene riconosciuta immediatamente a Conto economico. Nel caso in cui, alle successive date di *reporting*, vi sia un miglioramento del gruppo di contratti onerosi, le Compagnie del Gruppo Poste Italiane hanno previsto un metodo di recupero della componente di perdita basato su un approccio *Risk Based* mediante il quale il rilascio della componente di perdita viene calcolato proporzionalmente al rilascio del periodo dei flussi finanziari relativi ai sinistri, alle spese e al *Risk Adjustment*.

In caso di contratto oneroso, se prevista una copertura riassicurativa, si rende necessario identificare la c.d. Componente di recupero delle perdite (*Loss Recovery Component*). Il risultato del contratto riassicurativo (*Net Gain/Net Cost*) verrà rettificato in ogni periodo di riferimento per tener conto del recupero della componente di perdita del contratto diretto coperto.

Oltre al rilascio del CSM e all'eventuale iscrizione della componente di perdita, sono di seguito descritti gli ulteriori elementi in grado di produrre effetti a Conto economico nel periodo di riferimento:

- *investment component* ossia l'ammontare previsto dal contratto assicurativo che l'entità emittente deve riconoscere alla controparte anche se l'evento assicurato non si verifica, per il quale lo *standard* non richiede la rilevazione nel risultato assicurativo. Il Gruppo identifica *l'investment component* per i contratti del *business* Vita e la definisce, per i prodotti di investimento e le rendite in fase di accumulo, come la differenza tra il valore liquidato e il controvalore del riscatto al netto delle penali; per le rendite certe in fase di erogazione, il valore dell'*investment component* corrisponde al valore delle prestazioni erogate. Infine, relativamente al *business* della riassicurazione, l'*investment component* viene identificata nell'ambito di contratti o trattati che prevedono commissioni scalari o partecipazioni agli utili;
- *costi/ricavi di natura finanziaria* attinenti al *business* assicurativo, si riferiscono agli effetti derivanti dalla variazione del valore temporale del denaro e del rischio finanziario che, come previsto dal principio, sono calcolati distintamente per modello di misurazione. Per il portafoglio VFA i costi/ricavi di natura finanziaria sono rilevati a Conto economico oppure nelle Altre Componenti di Conto economico complessivo (OCI) in relazione al risultato del *Fair Value degli Underlying Items* e a seconda della classificazione IFRS 9 degli attivi sottostanti stessi; per quanto attiene il modello di misurazione BBA, invece, i costi/ricavi di natura finanziaria sono calcolati sulla base delle curve di valutazione adottate per il calcolo dei flussi IFRS 17.

Nelle tabelle del Conto economico, ai fini di una maggiore chiarezza espositiva, le componenti di costo oggetto di riconduzione all'interno dei margini assicurativi in conformità all'IFRS 17 sono evidenziate nella voce "*Allocazione dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi*".

Accounting policy in ambito IFRS 17

Di seguito sono riassunte le scelte effettuate dal Gruppo nell'applicazione delle disposizioni dello *standard*:

- *Risk mitigation*: il Gruppo Poste non prevede l'adozione della *risk mitigation*, ossia della facoltà di non rilevare variazioni sul CSM per tener conto di alcune o di tutte le variazioni dell'effetto temporale del denaro e del rischio non finanziario;
- *OCI Option*: per i contratti assicurativi con elementi di partecipazione diretta di cui si posseggono gli elementi sottostanti, il Gruppo opta per disaggregare i ricavi e/o i costi finanziari tra l'Utile di periodo e le Altre componenti di conto economico complessivo, sulla base dei risultati dell'IFRS 9 che definisce la valutazione degli elementi sottostanti. Il Gruppo Poste Italiane inoltre prevede che, per i contratti misurati con il modello VFA, i redditi al *fair value* generati dagli attivi sottostanti valutati in base all'IFRS 9, relativi a proventi finanziari da attivi in gestione separata, commissioni e interessi tecnici riconducibili alle *unit linked*, vengano ribaltati agli assicurati in base al peso percentuale delle Riserve Matematiche alla data (*mirroring*). Il valore dei rendimenti generato dagli attivi correlati alle passività assicurative viene depurato dal profitto mantenuto dal Gruppo (sovracopertura) per poi essere attribuito alle singole *Unit of Account*;
- Eccezione dell'utilizzo delle coorti[189] annuali: Il Gruppo Poste Italiane adotta l'opzione di esenzione[190] limitatamente ai portafogli afferenti la *Line of Business "With Profit Participating"* e i prodotti ibridi con componenti in gestione separata della Compagnia Poste Vita. Tali contratti non saranno pertanto suddivisi in coorti annuali, ma verranno gestiti insieme in ragione dell'effetto "mutualizzazione" dei rendimenti[191], tipico delle gestioni separate. L'eccezione non è applicabile per il *business* Danni;

189. Per Coorte si intende la suddivisione dei contratti in base all'anno di sottoscrizione.
190. In sede di *endorsement* della versione definitiva del principio, è stata prevista un'esenzione dell'applicazione delle coorti annuali derivante dal fatto che nella pratica assicurativa le regole di rivalutazione delle passività assicurative sono funzione dei rendimenti delle attività finanziarie ad esse correlate, calcolati tramite una gestione comune di tali attività e quindi non differenziati in funzione degli specifici sotto-portafogli inclusi in una specifica Gestione Separata o tra anni di generazione dei prodotti. La presenza delle coorti genera delle complessità in termini di quantificazione del c.d. "*mutualization effect*" derivante dall'inclusione di differenti Unit of Account (di nuova produzione) in un *pool* di *Unit of Account* afferenti portafogli preesistenti, nonché complessità in termini di allocazione del rendimento degli attivi alle specifiche *Unit of Account* che potrebbero generare effetti distorsivi nei risultati IFRS 17.
191. La mutualità intergenerazionale si genera su quei prodotti di lunga durata che prevedono l'entrata dei contraenti anche in momenti diversi della vita del prodotto. In questi casi l'effetto di mutualizzazione consente di compensare perdite e utili derivanti dalla gestione dei portafogli tra le diverse generazioni di contraenti che partecipano al prodotto.

- Modalità di presentazione del risultato del *business* ceduto in riassicurazione: Il Gruppo ha scelto una rappresentazione netta per il risultato della riassicurazione.

Impatti prima adozione IFRS 17

Il Gruppo Poste Italiane ha scelto di applicare l'IFRS 17 a partire dalla sua effettiva entrata in vigore il 1° gennaio 2023, senza applicazione anticipata. Come previsto dal nuovo *standard*, la data di transizione all'IFRS 17 è stata fissata al 1° gennaio 2022. A tale data il Gruppo ha definito i seguenti metodi di transizione, nel rispetto delle disposizioni transitorie previste dal nuovo *standard*, che hanno riguardato le Compagnie Assicurative Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A.:

- per il *business* Vita, è stato adottato il *Modified Retrospective Approach* per il portafoglio di investimento e il *Fair Value approach* per il portafoglio di puro rischio;
- relativamente al *business* Danni, invece, è stato adottato il *Fair Value Approach.*

Il Gruppo Poste Italiane ha ritenuto non perseguibile al 1° gennaio 2022 l'applicazione del c.d. *Full Retrospective Approach* in quanto la base dati disponibile relativa agli esercizi passati non presentava la granularità e il dettaglio adeguati per effettuare la valutazione richiesta dal principio contabile; per tale motivo è stato applicato, per la quasi totalità dei contratti assicurativi, quale metodo di transizione il *Modified Retrospective Approach.* La complessità e l'elevato effort richiesti per recuperare i dati storici necessari all'applicazione del *Modified Retrospective Approach* hanno determinato per la residua parte dei contratti l'applicazione del *Fair Value Approach*.

Nell'applicazione del *Modified Retrospective Approach*, così come previsto dal principio, il Gruppo ha adottato delle semplificazioni rispetto al *Full Retrospective Approach,* principalmente riconducibili al profitto dei contratti al netto dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario. Nell'applicazione di tale approccio è stata inoltre considerata una profondità storica dei contratti di circa 10 anni, includendo le polizze emesse dal 2012 ed ancora in essere alla data di transizione. Tale semplificazione è stata adottata in quanto il portafoglio così costruito risulta essere una buona approssimazione di quello complessivo, poiché le posizioni emesse precedentemente al 2012 hanno un peso percentuale considerato residuale. Nell'applicazione del *Fair Value Approach (FVA)* il valore del CSM del *business* Danni è stato determinato come Riserva Premi al netto delle provvigioni di acquisizione, mentre per il *business* Vita, utilizzato per i gruppi di contratti misurati tramite BBA, è stato determinato come valore attuale dei profitti futuri al netto dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario.

Il Gruppo Poste Italiane, e quindi anche le due Compagnie assicurative Poste Vita e Poste Assicura, applica l'IFRS 9 dal 1° gennaio 2018. A seguito dell'adozione dell'IFRS 17 non sono state rilevate modifiche alle regole di classificazione e misurazione delle attività finanziarie.

Si evidenzia che le due compagnie del Gruppo Net sono state acquisite nel corso del 2023 e, quindi, successivamente alla data di transizione del 1° gennaio 2022.

Le seguenti tabelle mostrano gli effetti della transizione all'IFRS 17 al 1° gennaio 2022 rilevate per singola voce di bilancio. Lo Stato Patrimoniale del Gruppo accoglie altresì le modifiche introdotte dallo IAS 1 – *Presentazione del Bilancio* a seguito del nuovo principio contabile.

Attivo (milioni di euro)	31.12.2021 Saldi IFRS 4	Voci contabili eliminate	Voci contabili riclassificate	Effetti Valutazione IFRS 17	1° gennaio 2022 *restated*
Immobili, impianti e macchinari	2.267	-	-	-	2.267
Investimenti immobiliari	32	-	-	-	32
Attività immateriali	873	-	-	-	873
Attività per diritti d'uso	1.116	-	-	-	1.116
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	277	-	-	-	277
Attività finanziarie	221.226	-	-	-	221.226
Attività per cessioni in riassicurazione	**-**	**-**	**-**	**48**	**48**
Crediti commerciali	3	-	-	-	3
Imposte differite attive	1.245	-	-	400	1.644
Altri crediti e attività	4.012	-	-	-	4.012
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	5.551	-	-	-	5.551
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	50	(50)	-	-	-
Attività non correnti	**236.652**	**(50)**	**-**	**448**	**237.048**
Rimanenze	155	-	-	-	155
Crediti commerciali	2.508	-	-	-	2.508
Crediti per imposte correnti	115	-	-	-	115
Altri crediti e attività	1.146	-	(49)	-	1.097
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	905	-	-	-	905
Attività finanziarie	27.630	-	-	-	27.630
Cassa e depositi BancoPosta	7.659	-	-	-	7.659
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	7.958	-	-	-	7.958
Totale Attività correnti	**48.076**	**-**	**(49)**	**-**	**48.027**
TOTALE ATTIVO	**284.728**	**(50)**	**(49)**	**448**	**285.076**

Il valore dell'Attivo aumenta di 348 milioni di euro; tale effetto è imputabile a:

- eliminazione contabile del saldo delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori (iscrivibili solo in applicazione dell'IFRS4);
- iscrizione delle Attività per cessioni in riassicurazione, che rappresenta la valutazione al 1° gennaio 2022 delle esposizioni del Gruppo legate a contratti di riassicurazione assunti;
- iscrizione di Imposte differite attive determinate sulla riserva di *First Time Adoption* dell'IFRS 17 relativa alla contabilizzazione delle Passività per contratti assicurativi;
- riclassifica dei Crediti verso assicurati, che vengono eliminati dagli Altri crediti e attività per essere considerati all'interno della voce Passività per contratti assicurativi, in particolare nella Passività per residua copertura, iscritta nel passivo.

Patrimonio Netto e Passivo (milioni di euro)	31.12.2021 Saldi IFRS 4	Voci contabili eliminate	Voci contabili riclassificate	Effetti Valutazione IFRS 17	1° gennaio 2022 restated
Capitale sociale	1.306	-	-	-	1.306
Riserve	3.599	-	-	77	3.676
Azioni proprie	(40)	-	-	-	(40)
Risultati portati a nuovo	7.237	-	-	(974)	6.262
Totale Patrimonio netto di Gruppo	**12.102**	**-**	**-**	**(897)**	**11.205**
Patrimonio netto di terzi	8	-	-	-	8
Totale	**12.110**	**-**	**-**	**(897)**	**11.213**
Riserve tecniche assicurative	159.089	(159.089)	-	-	-
Fondi per rischi e oneri	693	-	-	-	693
Trattamento di fine rapporto	922	-	-	-	922
Passività finanziarie	15.122	-	-	-	15.122
Passività per contratti assicurativi	**-**	**-**	**-**	**160.334**	**160.334**
Imposte differite passive	953	-	-	-	953
Altre passività	1.749	-	-	-	1.749
Totale Passività non correnti	**178.528**	**(159.089)**	**-**	**160.334**	**179.774**
Fondi per rischi e oneri	575	-	-	-	575
Debiti commerciali	2.029	-	-	-	2.029
Debiti per imposte correnti	16	-	-	-	16
Altre passività	1.860	-	-	-	1.860
Passività finanziarie	89.610	-	-	-	89.610
Totale Passività correnti	**94.090**	**-**	**-**	**-**	**94.090**
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	**284.728**	**(159.089)**	**-**	**159.437**	**285.076**

Il valore del Passivo e del Patrimonio netto, parimenti, aumenta di 348 milioni di euro, come risultato combinato di una riduzione del patrimonio netto di 897 milioni di euro e di un aumento delle passività assicurative 1.245 milioni di euro, in particolare a seguito dell'eliminazione contabile del valore delle Riserve Tecniche assicurative iscritte in base all'IFRS 4 e alla conseguente iscrizione del valore contabile delle Passività per contratti assicurativi, valutate in base ai dettami dell'IFRS 17.

Si riporta di seguito la riconciliazione del Patrimonio netto tra il 31 dicembre 2021, contabilizzato in base all'IFRS 4, e il 1° gennaio 2022, che recepisce gli effetti delle variazioni del nuovo principio contabile:

	Patrimonio netto														
	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserve									Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi	Totale Patrimonio netto
(milioni di euro)			Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	Riserva *fair value*	Riserva *Cash flow hedge*	Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione				
Saldo al 31 dicembre 2021	**1.306**	**(40)**	**299**	**1.210**	**800**	**1.307**	**(33)**	**-**	**1**	**3**	**13**	**7.236**	**12.102**	**8**	**12.110**
Effetto *First time adoption*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.373)	(1.373)	-	(1.373)
Contabilizzazione *mirroring*	-	-	-	-	-	7.945	-	(7.868)	-	-	-	-	77	-	77
Effetto fiscale su *transition*	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	400	400	-	400
Saldo al 1° gennaio 2022	**1.306**	**(40)**	**299**	**1.210**	**800**	**9.251**	**(33)**	**(7.868)**	**1**	**3**	**13**	**6.262**	**11.205**	**8**	**11.213**

L'applicazione del nuovo principio contabile sul Patrimonio netto del Gruppo Poste Italiane ha comportato una riduzione dei risultati portati a nuovo di 974 milioni di euro (al netto degli effetti fiscali), parzialmente compensati da 77 milioni di euro relativi all'effetto *mirroring ossia* al riconoscimento nel Conto economico complessivo, nella nuova voce *"Riserve per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione",* della variazione di *fair value* degli strumenti finanziari valutati al FVTOCI legati alle gestioni separate a seguito dell'adozione dell'*OCI option* esercitata dal Gruppo Poste Italiane. L'effetto netto finale è pari a 897 milioni di euro in riduzione del Patrimonio Netto.

Per una migliore comprensione delle dinamiche del nuovo principio, si riporta nel seguito il confronto tra i saldi patrimoniali di apertura IFRS17 al 1° gennaio 2022 con il 31 dicembre 2022, opportunamente rettificati.

Attivo (milioni di euro)	1° gennaio 2022	31 dicembre 2022	Variazioni
Attività non correnti	**237.048**	**211.928**	**(25.121)**
di cui			
Attività per cessioni in riassicurazione	*48*	*44*	*(4)*
Imposte differite attive	*1.644*	*2.601*	*957*
Attività correnti	**48.027**	**50.146**	**2.119**
TOTALE ATTIVO	**285.076**	**262.074**	**(23.002)**

Patrimonio Netto e Passivo (milioni di euro)	1° gennaio 2022	31 dicembre 2022	Variazioni
Totale Patrimonio netto	**11.213**	**7.878**	**(3.334)**
Passività non correnti	**179.774**	**156.647**	**(23.126)**
di cui			
Passività per contratti assicurativi	**160.334**	**141.380**	**(18.954)**
Passività per residua copertura	*159.372*	*140.348*	*(19.025)*
Passività per residua copertura PAA	*45*	*56*	*11*
Valore attuale dei flussi finanziari futuri	*147.547*	*124.330*	*(23.218)*
Aggiustamento per il rischio non finanziario	*1.324*	*3.060*	*1.736*
Margine dei servizi contrattuali	*10.456*	*12.902*	*2.446*
Passività per sinistri accaduti	*962*	*1.032*	*70*
Flussi di cassa relativi ai servizi passati	*952*	*1.016*	*64*
Aggiustamento per il rischio non finanziario	*10*	*17*	*7*
Passività correnti	**94.090**	**97.549**	**3.459**
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	**285.076**	**262.074**	**(23.002)**

Le Passività per contratti assicurativi ammontano al 31 dicembre 2022 a 141.380 milioni di euro e registrano una contrazione di circa 18.954 milioni di euro rispetto al saldo al 1° gennaio 2022. Tale contrazione è collegata principalmente al decremento del valore attuale dei flussi futuri conseguente alle negative dinamiche dei mercati finanziari registrate nell'anno rispetto alla data di transizione. L'Aggiustamento per il rischio non finanziario, invece, registra un incremento a seguito dell'aggiornamento delle ipotesi di calcolo utilizzate. Tali dinamiche hanno determinato un effetto positivo sul Margine dei servizi contrattuali che, insieme all'effetto della nuova produzione e dell'esperienza registrata nel corso dell'esercizio (*experience variance*), determinano un incremento dello stesso di 2.446 milioni di euro.

Il patrimonio netto al 31 dicembre 2022, modificato a seguito dell'applicazione del principio IFRS 17, subisce una contrazione di circa 1.059 milioni di euro.

Di seguito si riporta il dettaglio della movimentazione sintetica dell'OCI, al lordo dell'effetto fiscale, predisposta in applicazione dell'IFRS 4, già pubblicata nella Relazione Finanziaria Annuale 2022, sia a seguito dell'applicazione del nuovo *standard:*

(milioni di euro)	2022 IFRS 17	di cui assicurativo	2022 IFRS 4	di cui assicurativo	Variazioni
Utile/(Perdita) dell'esercizio	**1.583**		**1.511**		**72**
Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI	-				
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio	(27.742)	(23.333)	(4.747)	(338)	(22.994)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(286)	(136)	(161)	(10)	(125)
Incremento/(Decremento) per perdite attese	4	0	4	0	(0)
Copertura di flussi	(130)		(130)		
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	22.784	22.784	-		22.784
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	(1)	(1)	-		(1)
Altre voci	1.542		1.440		102
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio	(220)		(219)		(1)
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	**(4.048)**		**(3.814)**		**(234)**
TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'ESERCIZIO	**(2.465)**		**(2.303)**		**(162)**

Come noto, l'esercizio 2022 è stato caratterizzato da una dinamica negativa dei mercati finanziari, che ha condizionato il risultato del Conto Economico Complessivo già al 31 dicembre 2022. Nella situazione *restated*, l'effetto negativo permane ma viene esposto in maniera differente, in quanto il nuovo principio non prevede l'applicazione della tecnica dello *shadow accounting*. Infatti, le minusvalenze latenti generate dal portafoglio titoli, pari a 27.742 milioni di euro (di cui relative al *business* assicurativo per 23.333 milioni di euro) vengono esposte al lordo del ribaltamento agli assicurati, in quanto la componente di *mirroring* del risultato finanziario viene contabilizzata nella voce "*Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi*", coerentemente con quanto richiesto dal nuovo principio e dalle modifiche allo IAS 1. Rispetto all'effetto netto registrato con l'applicazione dell'IFRS 4 del solo *business* assicurativo, pari ad una perdita latente di 338 milioni di euro, il risultato dell'IFRS 17 è pari a una perdita latente di 549 milioni di euro (ottenuta come differenza tra il delta *fair value* degli strumenti di debito valutati al FVTOCI registrato nell'esercizio e afferente al solo *business* assicurativo e l'ammontare retrocesso agli assicurati pari a 22.784 milioni di euro). Seppur il valore del *changing fair value* del portafoglio titoli rimane immutato nell'applicazione dell'IFRS 17, ciò che cambia è la rappresentazione della cosiddetta "sovracopertura", ovvero la componente di risultato finanziario correlato alle passività assicurative che non viene ribaltato agli assicurati ma che rappresenta la plusvalenza o minusvalenza latente del Gruppo, determinata in maniera puntuale prima dell'allocazione dei redditi alle singole *Unit of Account* e del *mirroring*.

2.5 Informazioni rilevanti sui princìpi contabili

I conti annuali del Gruppo Poste Italiane sono stati redatti applicando il **criterio del costo**, salvo nei casi in cui è obbligatoria l'applicazione del **criterio del *fair value*** ("valore equo").

Di seguito si riportano le informazioni sui princìpi contabili considerate **rilevanti**[192] dal Gruppo Poste Italiane, nonché tutte le altre informazioni considerate dal *management* utili per la comprensione dell'informativa di bilancio, riviste nella sostanza al fine di tener conto delle nuove disposizioni dello ***IAS 1*** – *Presentazione del bilancio* entrate in vigore il 1° gennaio 2023.

Attività materiali

Gli **Immobili, impianti e macchinari** sono valutati al costo d'acquisto o di costruzione al netto degli ammortamenti accumulati e delle eventuali perdite di valore. Qualora ne ricorra la fattispecie, tale costo è incrementato per gli oneri direttamente correlati all'acquisto o alla costruzione all'*asset*, incluso – ove identificabile e misurabile – quello relativo ai dipendenti coinvolti nella fase di relativa progettazione e/o predisposizione all'uso. Gli interessi passivi che il Gruppo dovesse sostenere per finanziamenti specificamente finalizzati all'acquisizione o costruzione di immobili, impianti e macchinari sono capitalizzati unitamente al valore dell'*asset*; tutti gli altri interessi passivi sono invece rilevati come oneri finanziari nel Conto economico dell'esercizio di competenza. Gli oneri sostenuti per le manutenzioni e le riparazioni di natura ordinaria e/o ciclica sono direttamente imputati al Conto economico dell'esercizio di competenza. La capitalizzazione dei costi per l'ampliamento, ammodernamento o miglioramento degli elementi strutturali di proprietà o in uso da terzi è effettuata nei limiti in cui essi rispondano ai requisiti per essere separatamente classificati come attività o parte di un'attività, applicando il criterio del *component approach*, secondo il quale ciascuna componente suscettibile di un'autonoma valutazione della stimata vita utile e del suo valore è contabilizzata e ammortizzata distintamente.

Il valore di prima iscrizione è rettificato dall'ammortamento sistematico, calcolato a quote costanti dal momento in cui il cespite è disponibile e pronto all'uso, in funzione della stimata vita utile. I terreni non sono ammortizzati.

Gli immobili e i relativi impianti e macchinari fissi che insistono su terreni detenuti in regime di concessione o sub-concessione, gratuitamente devolvibili all'ente concedente al termine della concessione stessa, sono iscritti, in base alla rispettiva natura, tra gli Immobili, impianti e macchinari e ammortizzati in quote costanti nel periodo più breve tra la vita utile del bene e la durata residua della concessione.

A ciascuna data di riferimento di bilancio, le Attività materiali sono analizzate al fine di identificare l'esistenza di eventuali indicatori di riduzione del loro valore (ai sensi dello IAS 36 – *Riduzione di valore delle attività*; al riguardo, si rimanda alla trattazione delle riduzioni di valore degli *asset*).

Gli utili e le perdite derivanti da cessioni o dismissioni di cespiti sono determinati per differenza fra il ricavo di vendita e il valore netto contabile dell'attività dismessa o alienata, e sono imputati al Conto economico del periodo di competenza.

Gli **Investimenti immobiliari** del Gruppo Poste Italiane riguardano immobili posseduti al fine di percepire canoni di locazione o conseguire un apprezzamento del capitale investito, o per entrambi i motivi, che generano pertanto flussi finanziari ampiamente indipendenti dalle altre attività. Agli investimenti immobiliari sono applicati i medesimi princìpi e criteri adottati per gli Immobili, impianti e macchinari.

Per il dettaglio in merito alla vita utile delle principali classi di Attività materiali del Gruppo si rinvia alla Nota 2.6 – *Uso di stime*.

192. Le informazioni sui princìpi contabili sono definite rilevanti se, considerate insieme ad altre informazioni desumibili dal bilancio, si ritiene possano influenzare le decisioni prese dagli utilizzatori principali del bilancio. All'interno del Gruppo Poste Italiane la rilevanza dell'informazione viene definita in relazione alla natura delle operazioni che la originano, nonché dalla natura degli altri eventi o delle condizioni ad esse correlati.

Attività immateriali

Le Attività immateriali sono costituite da elementi non monetari, identificabili e privi di consistenza fisica, controllabili e atti a generare benefici economici futuri. Il valore di iniziale iscrizione è rettificato per gli ammortamenti cumulati, nei casi in cui è previsto un processo d'ammortamento, e per le eventuali perdite di valore.

In particolare, i **Diritti di brevetto industriale e di utilizzazione delle opere dell'ingegno**, di licenze e di diritti simili sono valutati inizialmente al costo di acquisto. Tale costo è incrementato per gli oneri direttamente correlati all'acquisto o alla predisposizione all'utilizzo dell'*asset*. Gli interessi passivi che il Gruppo dovesse sostenere per finanziamenti specificamente finalizzati all'acquisto di Diritti di brevetto industriale e di utilizzazione delle opere dell'ingegno, di licenze e di diritti simili sono capitalizzati unitamente al valore dell'*asset*; tutti gli altri interessi passivi sono invece rilevati come oneri finanziari nel Conto economico dell'esercizio di competenza. L'ammortamento ha inizio nel momento in cui l'attività è disponibile all'uso. Il piano di ammortamento prevede un metodo di ripartizione lineare, in modo da distribuire il costo sostenuto per l'acquisto del diritto lungo il periodo più breve tra quello di atteso utilizzo e la durata dei relativi contratti, a partire dal momento in cui il diritto acquisito diviene esercitabile.

Nell'ambito dei Diritti di brevetto industriale e di utilizzazione delle opere dell'ingegno, di licenze e di diritti simili sono rilevati i costi direttamente associati alla produzione interna di prodotti *software* unici e identificabili. I costi diretti includono – ove identificabile e misurabile – l'onere relativo ai dipendenti coinvolti nello sviluppo *software.* I costi sostenuti invece per la manutenzione dei prodotti *software* sviluppati internamente sono imputati al Conto economico nell'esercizio di competenza. L'ammortamento ha inizio nel momento in cui l'attività è disponibile all'uso e si estende, sistematicamente e in quote costanti, in relazione alla sua stimata vita utile. Gli eventuali costi di ricerca non sono mai capitalizzati.

Tra le attività immateriali del Gruppo, l'**Avviamento** è costituito dall'eccedenza del costo di acquisizione sostenuto rispetto al *fair value* netto alla data di acquisto di attività e passività che costituiscono aziende o rami aziendali. Se relativo alle partecipazioni valutate al Patrimonio netto, è incluso nel valore delle partecipazioni stesse. L'avviamento non è soggetto ad ammortamento sistematico, bensì al *test* periodico finalizzato a rilevare un'eventuale perdita per riduzione di valore (c.d. *impairment test*, ai sensi dello IAS 36). Tale *test* viene effettuato con riferimento all'unità organizzativa generatrice dei flussi finanziari (di seguito anche *cash generating unit* o CGU) cui attribuire l'avviamento. La metodologia adottata per l'effettuazione del *test* e gli effetti contabili dell'eventuale riduzione di valore è descritta al paragrafo "Riduzione di valore di attività".

Si segnala infine, che a seguito dell'attività di *Purchase Price Allocation* relativa all'acquisizione del Gruppo Net, è stato rilevato tra le Attività immateriali del Gruppo il valore del **Marchio** "*Net Insurance*". In analogia con quanto previsto per l'Avviamento, tale Marchio, considerato a vita utile indefinita, non è soggetto ad ammortamento sistematico ma alle disposizioni previste dallo IAS 36 in tema di riduzione di valore.

Contratti di *leasing*

Il Gruppo valuta se un contratto è o contiene un *leasing* al momento della sua iniziale rilevazione; nel corso della vita contrattuale, la valutazione iniziale è rivista solo a fronte di cambiamenti delle condizioni del contratto (nello specifico, durata contrattuale o canoni dovuti).

Alla data di inizio del contratto è iscritto un diritto di utilizzo dell'*asset* oggetto di *leasing*, pari al valore iniziale della corrispondente passività di *leasing*, più i pagamenti dovuti prima o contestualmente alla data di decorrenza contrattuale (ad es. spese di agenzia). Successivamente tale diritto d'utilizzo è valutato al netto degli ammortamenti accumulati e delle perdite di valore. L'ammortamento inizia alla data di decorrenza del *leasing* e si estende nel più breve tra la durata contrattuale e la vita utile dell'*asset* sottostante. Qualora eventi o cambiamenti di situazione indichino che il valore di carico del diritto d'uso non possa essere recuperato, tale *asset* è sottoposto a verifica per rilevare eventuali perdite di valore secondo le disposizioni previste dal principio contabile di riferimento IAS 36 – *Riduzione di valore delle attività*.

La passività per il *leasing* è inizialmente iscritta al valore attuale dei canoni di *leasing* non pagati alla data di decorrenza contrattuale[193], attualizzati utilizzando il tasso di finanziamento marginale, definito per durata di finanziamento e per ciascuna società del Gruppo. Successivamente, la passività di *leasing* viene ridotta per riflettere i canoni di *leasing* pagati e incrementata per riflettere gli interessi sul valore che residua.

La passività per *leasing* viene rideterminata (con conseguente adeguamento del diritto d'uso) in caso di modifica:
- della durata del *leasing* (ad es. nel caso di risoluzione anticipata del contratto, o di proroga della data scadenza);
- della valutazione di un'opzione di acquisto dell'attività sottostante; in tali casi i pagamenti dovuti per il *leasing* saranno rivisti sulla base della durata rivista del *leasing* e per tener conto della variazione degli importi da pagare nel quadro dell'opzione di acquisto;
- dei futuri pagamenti dovuti per il *leasing*, derivante da una variazione dell'indice o tasso utilizzato per determinare i pagamenti (es. ISTAT) ovvero per effetto di una ricontrattazione delle condizioni economiche.

Nel caso di una variazione significativa della durata del *leasing* o dei futuri pagamenti dovuti per il *leasing*, il valore residuo della passività di *leasing* viene rideterminato facendo riferimento al tasso di finanziamento marginale vigente alla data della modifica.

Il Gruppo si avvale della facoltà concessa dal principio di applicare un regime contabile semplificato ai contratti di breve termine per alcune specifiche classi di attività (con durata non oltre i dodici mesi), a contratti in cui la singola attività sottostante sia di basso valore (fino a 5.000 euro) e a contratti in cui la singola attività sottostante sia un'attività immateriale; per tali contratti vengono rilevati i canoni di *leasing* a Conto economico in contropartita di debiti commerciali di breve termine.

Riduzione di valore di attività

A ciascuna data di riferimento di bilancio, le Attività materiali e immateriali con vita definita sono analizzate al fine di identificare l'esistenza di eventuali indicatori di riduzione del loro valore. Se si manifesta la presenza di tali indicatori, si procede alla stima del valore recuperabile delle attività interessate. Il valore recuperabile di un'attività è il maggiore tra il suo *fair value*, ridotto dei costi di vendita, e il suo valore d'uso, laddove quest'ultimo è il valore attuale dei flussi finanziari futuri stimati per tale attività. Nel determinare il valore d'uso, i flussi finanziari futuri attesi sono attualizzati con un tasso di sconto che riflette la valutazione corrente di mercato del costo del denaro, rapportato al periodo dell'investimento e ai rischi specifici dell'attività. Il valore d'uso delle attività che non generano flussi finanziari indipendenti è determinato in relazione alla *cash generating unit* (CGU) cui tale attività appartiene.

Prescindendo dal riscontro di eventuali indicatori di riduzione di valore, viene effettuato l'*impairment test* almeno una volta l'anno per le seguenti specifiche attività:
- attività immateriali con una vita utile indefinita o che non sono ancora disponibili: tale verifica può essere fatta in qualsiasi momento durante un esercizio, a patto che avvenga nello stesso momento ogni anno;
- l'avviamento acquisito in un'aggregazione aziendale.

L'eventuale riduzione di valore di un'attività/CGU, riscontrata nel caso e nella misura in cui il valore recuperabile risulti inferiore al valore di iscrizione in bilancio, viene immediatamente rilevata e imputata a Conto economico come svalutazione. In particolare, nel caso in cui l'eventuale *impairment* riguardi l'avviamento e risulti superiore al relativo valore di iscrizione in bilancio, l'ammontare residuo viene allocato alle attività incluse nella *cash generating unit* cui l'avviamento è attribuito, in proporzione al loro valore di carico[194]. Se, in un periodo successivo, vengono meno i presupposti per una svalutazione precedentemente effettuata, il valore contabile dell'attività/CGU, a eccezione dell'avviamento, è ripristinato con imputazione a Conto economico, nei limiti del valore netto di carico che l'attivo in oggetto avrebbe avuto se non fosse stata effettuata la svalutazione e fossero stati effettuati gli ammortamenti.

193. I pagamenti inclusi nella valutazione iniziale della passività per *leasing* comprendono:
- i pagamenti fissi, al netto di eventuali incentivi al *leasing* da ricevere;
- i pagamenti variabili dovuti per il *leasing* che dipendono da un indice o un tasso, valutati inizialmente utilizzando un indice o un tasso alla data di decorrenza (es. adeguamenti ISTAT);
- il prezzo di esercizio dell'opzione di acquisto, se il locatario ha la ragionevole certezza di esercitare l'opzione.

Non sono invece inclusi nel valore iniziale della passività per *leasing* i pagamenti variabili che non dipendono da un indice o da un tasso. Tali pagamenti sono rilevati come un costo nel prospetto di Conto Economico, nel periodo in cui l'evento o la condizione che genera l'obbligazione si verifica.

194. Laddove l'ammontare dell'eventuale rettifica di valore non fosse assorbito interamente dal valore contabile della attività/CGU, ai sensi dello IAS 36 nessuna passività è rilevata, a meno che non risulti integrata una fattispecie di passività prevista da princìpi contabili internazionali diversi dallo IAS 36.

Partecipazioni

Nell'ambito del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, le partecipazioni in società nelle quali il Gruppo ha un'influenza notevole, c.d. "società collegate", e in società a controllo congiunto sono valutate con il metodo del Patrimonio netto. Sono inoltre valutate con il metodo del Patrimonio netto alcune partecipazioni in società controllate particolarmente non significative (individualmente e in aggregato). Si veda inoltre la nota 2.8 – *Criteri e metodologie di consolidamento*.

Nell'ambito del bilancio separato di Poste Italiane S.p.A., le partecipazioni in imprese controllate e collegate sono iscritte al costo (comprensivo dei costi accessori di diretta imputazione) rettificato per eventuali perdite di valore. In presenza di eventi che ne fanno presumere una riduzione, il valore delle partecipazioni in imprese controllate e collegate è oggetto di verifica di recuperabilità. Eventuali perdite di valore (ovvero successivi ripristini) sono rilevate nelle medesime modalità e limiti descritti per le Attività materiali e immateriali al paragrafo "Riduzione di valore di attività".

Strumenti finanziari

La classificazione delle attività e passività finanziarie è determinata al momento della loro iniziale rilevazione in contabilità, che avviene al relativo *fair value*, in funzione dello scopo per cui essi sono stati acquisiti. La data di rilevazione contabile degli acquisti e delle vendite di strumenti finanziari è determinata per categorie omogenee e corrisponde al momento in cui il Gruppo si impegna ad acquistare o vendere l'attività (data di negoziazione o *Transaction date*), ovvero, come nel caso dell'operatività del BancoPosta, alla data di regolamento (*Settlement date*)[195]. Le variazioni di *fair value* intervenute tra la data di negoziazione e quella di regolamento sono in ogni caso riflesse in bilancio.

I crediti commerciali sono, invece, iscritti al prezzo di transazione ai sensi dell'IFRS 15 – *Ricavi provenienti da contratti con i clienti*.

Le **Attività finanziarie** sono classificate al momento della prima iscrizione in una delle seguenti categorie sulla base del modello di *business* definito per la gestione delle attività finanziarie e delle caratteristiche relative ai flussi finanziari contrattuali delle stesse:

- Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato
  Tale categoria accoglie le attività finanziarie possedute nell'ambito di un modello di *business* il cui obiettivo è il possesso finalizzato alla raccolta dei flussi finanziari contrattuali (*business model Held to Collect – HTC*) rappresentati unicamente da pagamenti, a determinate date, del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale (*Solely Payments of Principal and Interest*). Tali attività sono valutate al costo ammortizzato, ossia il valore a cui l'attività finanziaria è stata valutata al momento della rilevazione iniziale al netto dei rimborsi di capitale, aumentato o diminuito dall'ammortamento cumulato utilizzando il criterio dell'interesse effettivo sulla differenza tra il valore iniziale e quello a scadenza, dedotta qualsiasi riduzione di valore. Il modello di *business* all'interno del quale tali attività finanziarie sono classificate consente la possibilità di effettuare vendite; se le vendite non sono occasionali e non sono irrilevanti in termini di valore è necessario valutare la coerenza con il *business* model HTC.
- Attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (*Other Comprehensive Income – OCI*)
  Tale categoria accoglie le attività finanziarie possedute nel quadro di un modello di *business* il cui obiettivo è conseguito sia mediante la raccolta dei flussi finanziari contrattuali che mediante la vendita di attività finanziarie (*business model Held to Collect and Sell – HTC&S*) e i cui termini contrattuali prevedono a determinate date flussi finanziari rappresentati unicamente da pagamenti del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale da restituire (*Solely Payments of Principal and Interest*).
  Tali attività finanziarie sono valutate al *fair value* e, fino a quando non sono eliminate contabilmente o riclassificate, gli utili o perdite da valutazione vengono rilevati nelle altre componenti di Conto economico complessivo. Fanno eccezione gli utili e le perdite per riduzione di valore e gli utili e le perdite su cambi, rilevati a Conto economico nell'esercizio di competenza. Se l'attività finanziaria è eliminata contabilmente, l'utile/(perdita) cumulato precedentemente rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo è riclassificato nel Conto economico.
  All'interno di tale categoria sono compresi anche gli strumenti rappresentativi di capitale, che sarebbero altrimenti valutati al *fair value* rilevato a Conto economico, per i quali si è scelto irrevocabilmente di presentare le variazioni successive del *fair value* nelle altre componenti di Conto economico complessivo (*FVTOCI option*). Tale opzione prevede la rilevazione a Conto economico dei soli dividendi.

195. Ciò è possibile trattandosi di operazioni effettuate in mercati organizzati (c.d. *regular way*).

- Attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato a Conto economico
  Tale categoria accoglie: (a) le attività finanziarie acquisite principalmente per essere rivendute nel breve termine (negoziazione); (b) le attività designate al momento della rilevazione iniziale, avvalendosi della *fair value option*; (c) le attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value* con imputazione delle variazioni a Conto economico; (d) gli strumenti derivati, salvo la parte efficace di quelli designati come strumenti di copertura dei flussi di cassa (*cash flow hedge)*. Le attività finanziarie appartenenti alla categoria in oggetto sono valutate al *fair value* e le relative variazioni sono imputate a Conto economico. I derivati valutati al *fair value* con variazioni di valore imputate al Conto economico sono trattati come attività o passività, a seconda che il *fair value* sia positivo o negativo; i *fair value* positivi e negativi derivanti da operazioni in essere con la medesima controparte sono compensati in fase di collateralizzazione, ove previsto contrattualmente.

La classificazione come "correnti" o "non correnti" delle Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato e delle Attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo dipende dalla scadenza contrattuale dello strumento, posto che sono rilevate nelle attività correnti quelle il cui realizzo è atteso entro dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio. Le Attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato a Conto economico sono, invece, classificate come "correnti" se detenute per la negoziazione, oltre che se ne è prevista la cessione entro dodici mesi rispetto alla data di bilancio.

Per le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato e le Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo, le perdite attese sono rilevate nel risultato economico d'esercizio secondo un modello denominato "*Expected Credit Losses* (ECL)": (i) le perdite attese sulle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato sono oggetto di accantonamento in un apposito fondo rettificativo (ii) le perdite attese sulle Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo, sono rilevate nel Conto economico in contropartita dell'apposita riserva di *fair value* iscritta nel patrimonio netto. Il metodo utilizzato è il "*General deterioration model*", per il quale:

- se alla data di riferimento del bilancio il rischio di credito relativo a uno strumento finanziario non è aumentato significativamente dalla rilevazione iniziale, le perdite attese sono determinate su un orizzonte temporale di 12 mesi (*stage 1*). Gli interessi sullo strumento sono calcolati sul valore contabile lordo o *Gross Carrying Amount* (costo ammortizzato al lordo dell'ECL);
- se alla data di riferimento del bilancio il rischio di credito dello strumento finanziario è significativamente aumentato dopo la rilevazione iniziale, le perdite attese sono determinate lungo l'intera vita dello strumento finanziario (*stage 2*). Gli interessi sullo strumento sono calcolati sul valore contabile lordo o *Gross Carrying Amount* (costo ammortizzato al lordo dell'ECL);
- gli strumenti che già alla rilevazione iniziale sono deteriorati, o che presentano obiettive evidenze di perdita alla data di bilancio, sono soggetti ad un *impairment* determinato sull'intera vita dello strumento finanziario. Gli interessi sono rilevati sul costo ammortizzato (*stage 3*) ossia sulla base del valore dell'esposizione – determinato in base al tasso di interesse effettivo – rettificato delle perdite attese.

Informazioni di dettaglio in merito agli input, alle assunzioni e alle tecniche di determinazione delle perdite attese sulle attività finanziarie sono fornite nelle *Nota 2.6 – Uso di stime*, alla quale si rimanda per una trattazione completa.

Le Attività finanziarie sono rimosse dallo Stato patrimoniale quando il diritto di ricevere i flussi di cassa dallo strumento si è estinto ovvero sono stati sostanzialmente trasferiti tutti i rischi e benefici relativi allo strumento stesso o il relativo controllo. Nel caso in cui non sia possibile accertare il sostanziale trasferimento dei rischi e dei benefici, le attività finanziarie vengono cancellate dal bilancio qualora non sia mantenuto alcun tipo di controllo sulle stesse. Infine, le attività cedute sono cancellate dal bilancio nel caso in cui venga mantenuto il diritto contrattuale a ricevere i flussi di cassa delle stesse, ma contestualmente venga assunta un'obbligazione contrattuale a pagare detti flussi ad un soggetto terzo, senza ritardo e solamente nella misura di quelli ricevuti.

In aggiunta, per le attività finanziarie deteriorate la cancellazione può avvenire a seguito di stralcio delle stesse (cosiddetto "*write off*"), a seguito della presa d'atto dell'insussistenza di ragionevoli aspettative di recupero (es. prescrizione).

Le **Passività finanziarie**, relative a finanziamenti, debiti commerciali e altre obbligazioni a pagare, sono valutate al costo ammortizzato, applicando il criterio del tasso effettivo di interesse. Se i flussi di cassa attesi si modificano ed esiste la possibilità di stimarli attendibilmente, il valore dei prestiti è ricalcolato per riflettere le modifiche sulla base del valore attuale dei nuovi flussi di cassa attesi e del tasso interno di rendimento inizialmente determinato. Le passività finanziarie sono classificate nelle passività correnti, salvo che si abbia un diritto incondizionato a differire il loro pagamento per almeno dodici mesi dopo la data di bilancio.

Quando obbligatoriamente previsto dal principio contabile (ad esempio in caso di strumenti derivati passivi) ovvero quando si decide irrevocabilmente di designare tali strumenti al *fair value* (*fair value option*), le passività finanziarie sono valutate al *fair value* rilevato a Conto economico. In quest'ultimo caso le variazioni di *fair value* attribuibili alla variazione del proprio rischio di

credito (*Own Credit Risk*) sono rilevate direttamente a Patrimonio netto, a meno che tale trattamento non crei o ampli un'asimmetria contabile, mentre l'ammontare residuo delle variazioni di *fair value* delle passività sarà rilevato a Conto economico.

Le passività finanziarie vengono rimosse dal bilancio al momento in cui sono estinte o l'obbligazione specificata nel contratto è adempiuta, cancellata o scaduta.

Con riguardo alle **operazioni in *Hedge Accounting*** il Gruppo Poste Italiane si avvale della facoltà prevista dall'IFRS 9, e mantiene le preesistenti regole di contabilizzazione previste dallo IAS 39. In conformità a tale principio, alla data di stipula del contratto gli Strumenti derivati sono contabilizzati al *fair value* e, se non soddisfano i requisiti per la contabilizzazione quali strumenti di copertura, le variazioni del *fair value* rilevate successivamente alla prima iscrizione sono separatamente contabilizzate nel Conto economico dell'esercizio.

Se, invece, gli strumenti derivati soddisfano i requisiti per essere classificati come strumenti di copertura, le successive variazioni del *fair value* continuano a seguire le regole previste dallo *IAS 39 – Strumenti finanziari: rilevazione e valutazione* di seguito indicate.

Di ciascuno strumento finanziario derivato qualificato per la rilevazione come strumento di copertura è documentata la sua relazione con l'oggetto di copertura, compresi gli obiettivi di gestione del rischio, la strategia di copertura e i metodi per la verifica dell'efficacia. La verifica dell'efficacia di ciascuna copertura è fatta sia al momento della designazione di ciascuno strumento derivato come strumento di copertura, sia durante la sua vita.

- *Fair value hedge*[196]
  Quando la copertura riguarda attività o passività iscritte in bilancio, ovvero riguarda un impegno irrevocabile non iscritto, sia la variazione di *fair value* dello strumento di copertura, sia la variazione di *fair value* dell'oggetto della copertura sono imputate al Conto economico. Quando la copertura non è perfettamente "efficace", ossia sono rilevate differenze tra le suddette variazioni, la parte non "efficace" rappresenta un onere o provento separatamente iscritto tra le componenti del reddito dell'esercizio.
  Una copertura generica viene considerata altamente efficace se, sia all'inizio che durante la sua vita, i cambiamenti del *fair value* dell'importo monetario coperto sono compensati dai cambiamenti del *fair value* dei derivati di copertura, e se i risultati effettivi siano all'interno dell'intervallo richiesto dallo *standard* di riferimento.
- *Cash flow hedge*[197]
  Nel caso di *cash flow hedge*, le variazioni del *fair value* dello strumento derivato registrate successivamente alla prima rilevazione sono imputate, limitatamente alla sola quota efficace, a una specifica riserva di Patrimonio netto la cui movimentazione è rappresentata nelle *Altre componenti di Conto economico complessivo* (Riserva da *cash flow hedge*). Una copertura è in genere considerata altamente efficace se, sia all'inizio che durante la sua vita, i cambiamenti dei flussi di cassa attesi nel futuro per l'elemento coperto sono sostanzialmente compensati dai cambiamenti del *fair value* dello strumento di copertura. Quando la copertura non è perfettamente efficace, la variazione di *fair value* dello strumento di copertura, riferibile alla porzione inefficace dello stesso, è immediatamente rilevata nel Conto economico del periodo considerato.
  Quando si manifestano gli effetti economici originati dall'oggetto della copertura, la riserva è imputata a Conto economico. In particolare, nel caso in cui la copertura è relativa a una programmata operazione altamente probabile (per esempio, acquisto a termine di titoli di debito a reddito fisso), la riserva è attribuita alle componenti positive o negative di reddito nell'esercizio o negli esercizi in cui le attività o le passività, successivamente iscritte e connesse alla citata operazione, influenzano il Conto economico (nell'es. a correzione del rendimento del titolo).
  Se, durante la vita di uno strumento derivato, il manifestarsi dei flussi di cassa previsti e oggetto della copertura non è più ritenuto altamente probabile, la quota della Riserva da *cash flow hedge* relativa a tale strumento viene immediatamente attribuita al Conto economico dell'esercizio considerato. Viceversa, se lo strumento derivato è ceduto o non è più qualificabile come strumento di copertura "efficace", la Riserva da *cash flow hedge* sino a quel momento rilevata viene mantenuta quale componente del Patrimonio netto ed è imputata a Conto economico seguendo il criterio di imputazione sopra descritto, contestualmente al manifestarsi dell'operazione originariamente oggetto della copertura.

196. Copertura dell'esposizione alle variazioni di *fair value* di un'attività o passività rilevata o un impegno irrevocabile non iscritto che è attribuibile a un rischio particolare e potrebbe influenzare il Conto economico.
197. Copertura dell'esposizione alla variabilità dei flussi finanziari che è attribuibile a un particolare rischio associato a un'attività o passività rilevata o a una programmata operazione altamente probabile e che potrebbe influenzare il Conto economico.

Derivati impliciti

Un derivato implicito è un derivato incluso in un contratto combinato o strumento ibrido, contenente anche un contratto non derivato o contratto ospite, che origina tutti o parte dei flussi di cassa del contratto combinato. I derivati impliciti sono scorporati dal contratto ospite e rilevati come un derivato quando:

- il contratto ospite non è uno strumento finanziario valutato al *fair value* rilevato a Conto economico;
- i rischi economici e le caratteristiche del derivato implicito non sono strettamente correlati a quelli del contratto ospite;
- un contratto separato con le stesse condizioni del derivato implicito soddisferebbe la definizione di derivato.

Nell'ambito del Gruppo, i contratti che possono contenere derivati impliciti sono:

- i contratti di acquisto di elementi non finanziari stipulati dalla società PostePay S.p.A. con clausole od opzioni che influenzano il prezzo contrattuale, per i quali tuttavia i derivati impliciti non risultano scorporabili dal contratto ospite;
- i prestiti obbligazionari convertibili detenuti dalle società Poste Italiane S.p.A. e PostePay S.p.A., per i quali la componente di derivato implicito non viene scorporata in quanto il contratto ospite è uno strumento finanziario valutato al *fair value* rilevato a Conto economico.

Operazioni di pronti contro termine

I titoli ricevuti nell'ambito di una operazione che contrattualmente prevede la successiva vendita e i titoli consegnati nell'ambito di una operazione che contrattualmente prevede il successivo riacquisto non sono, rispettivamente, registrati o cancellati dai presenti bilanci. Di conseguenza, nel caso di titoli acquistati con accordo di rivendita, l'importo pagato viene rilevato come credito verso clientela o banche fra le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato; nel caso di titoli ceduti con accordo di riacquisto, la passività è rilevata nei debiti verso banche o verso clientela, fra le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato. Le operazioni descritte sono oggetto di compensazione se, e solo se, effettuate con la medesima controparte, hanno la medesima scadenza e la compensazione è prevista contrattualmente.

Crediti d'Imposta Legge n. 77/2020

Al fine di identificare il corretto trattamento contabile dei crediti acquistati in riferimento al decreto rilancio n. 34/2020 (poi convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020), non essendo identificabile un *framework* contabile direttamente applicabile a tale fattispecie e nel rispetto di quanto previsto dallo IAS 8, si è proceduto a definire un *accounting policy* idonea a fornire un'informativa rilevante e attendibile volta a garantire una rappresentazione fedele della posizione finanziaria, reddituale e dei flussi di cassa e che rifletta la sostanza economica e non la mera forma dell'operazione. Sulla base delle analisi svolte e dei documenti pubblicati dai principali organismi di vigilanza italiani (Documento congiunto Banca d'Italia, IVASS e CONSOB[198]), sebbene alla fattispecie non sia direttamente applicabile la definizione di attività finanziaria presente nello IAS 32, è stato sviluppato un modello contabile basato sull'IFRS 9 dal momento che:

- all'*inception* sorge, nel bilancio del cessionario, un *asset* così come definito dal *Conceptual Framework;*
- il loro utilizzo può essere effettuato per compensare un debito usualmente estinto in denaro (debiti di imposta), nonché essere scambiati con altre attività finanziarie a condizioni che possono essere potenzialmente favorevoli all'entità;
- può essere identificato un *business model* (*Hold to Collect, Hold to Collect and Sell* o altri modelli di *business*).

Alla data di acquisto tali crediti sono iscritti al loro *fair value* (coincidente con il prezzo pagato) e valutati successivamente al costo ammortizzato, in quanto acquistati per essere utilizzati in compensazione di debiti di natura tributaria o previdenziale da Poste Italiane S.p.A., sulla base di quanto previsto dalla normativa di riferimento (*business model* "*Hold to Collect*").

198. Banca d'Italia, CONSOB e IVASS hanno pubblicato in data 5 gennaio 2021 il documento n. 9 del Tavolo di coordinamento in materia di applicazione degli IAS/IFRS "Trattamento contabile dei crediti d'imposta connessi con i Decreti Legge "Cura Italia" e "Rilancio" acquistati a seguito di cessione da parte dei beneficiari diretti o di precedenti acquirenti".

Classificazione dei crediti e debiti dei Patrimoni destinati BancoPosta e IMEL

I crediti e i debiti del Patrimonio BancoPosta sono considerati aventi natura di attività e passività finanziarie se attinenti alle attività caratteristiche di raccolta e impiego del BancoPosta, ovvero ai servizi delegati dalla clientela. Le contropartite dei costi e dei ricavi operativi, se non liquidate o ricondotte a forma propria secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 272 del 30 luglio 2008 – *Matrice dei conti*, sono iscritte nell'ambito dei debiti e crediti commerciali.

I crediti e i debiti del Patrimonio destinato IMEL sono considerati aventi natura di attività e passività finanziarie se attinenti alle attività caratteristiche degli Istituti di Moneta Elettronica, ovvero ai servizi delegati dalla clientela. Le contropartite dei costi e dei ricavi operativi, se non liquidate o ricondotte a forma propria secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 217 del 5 agosto 1996 – Matrice dei conti, sono iscritte nell'ambito dei debiti e crediti commerciali.

Own use exemption

I princìpi previsti per la rilevazione e valutazione degli strumenti finanziari sono applicati anche ai contratti derivati di acquisto e vendita di elementi non finanziari che possono essere regolati tramite disponibilità liquide o altri strumenti finanziari, ad eccezione di quei contratti che sono stati sottoscritti e continuano a essere posseduti per la consegna di un elemento non finanziario secondo le esigenze di acquisto, vendita o uso della società che li stipula (c.d. *Own use exemption*). Tale eccezione è applicata nella rilevazione e valutazione dei contratti di acquisto a termine di energia elettrica e gas naturale effettuati dalla controllata PostePay S.p.A. se le condizioni di seguito riportate sono rispettate:

- vi sia la consegna fisica del bene oggetto del contratto;
- non vi sia la possibilità di compensare le transazioni di acquisto e vendita;
- l'operazione deve essere effettuata sulla base delle aspettative di acquisto e/o vendita o per esigenze d'uso.

Quando le condizioni sopra riportate sono rispettate, il contratto di acquisto o vendita di elementi non finanziari è classificato come un "normale contratto di compravendita".

Imposte

Le Imposte correnti sono calcolate sulla base della migliore stima del reddito imponibile dell'esercizio e della normativa di riferimento, applicando le aliquote fiscali vigenti. Le Imposte differite attive e passive sono calcolate a fronte di tutte le differenze temporanee che emergono tra il valore fiscale di un'attività o passività e il relativo valore contabile, sulla base delle aliquote fiscali che si prevede saranno applicabili negli esercizi nei quali le differenze temporanee saranno realizzate o estinte. Fanno eccezione a tale principio le imposte differite relative a differenze temporanee rivenienti dalle partecipazioni in società controllate, collegate e joint venture, nel caso in cui il Gruppo sia in grado di controllare i loro tempi di annullamento o è probabile che le differenze non si annullino. Inoltre, in conformità con lo IAS 12, a fronte dell'avviamento che deriva da un'aggregazione aziendale non sono rilevate passività fiscali differite.

Le imposte differite attive sono iscritte nella misura in cui è probabile che sia disponibile un reddito imponibile futuro a fronte del quale possano essere recuperate.

Le imposte correnti e differite sono imputate al Conto economico, a eccezione di quelle relative a voci direttamente addebitate o accreditate al Patrimonio netto; in tal caso l'effetto fiscale è imputato direttamente alla specifica voce del Patrimonio netto. Le attività e le passività fiscali, nonché quelle differite relative alle imposte sul reddito, sono compensate quando esse sono applicate dalla medesima autorità fiscale sullo stesso soggetto passivo d'imposta, che ha il diritto legalmente esercitabile di compensare gli importi rilevati e che intende esercitare tale diritto. Pertanto, la passività fiscale in maturazione in periodi intermedi più brevi di quello di imposta, ancorché iscritta nei debiti, non è compensata con i corrispondenti crediti per acconti versati o ritenute subite.

La fiscalità del Gruppo e la sua rappresentazione contabile tengono conto degli effetti derivanti dall'adesione di Poste Italiane S.p.A. all'istituto del *Consolidato Fiscale Nazionale*, per il quale è stata esercitata l'opzione a norma di legge unitamente alle

seguenti società controllate: Poste Vita S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., Postel S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Welfare Servizi S.r.l., Poste Assicura S.p.A., BancoPostaFondi S.p.A. SGR, PostePay S.p.A., Poste Insurance Broker S.r.l., MLK Deliveries S.p.A., Indabox S.r.l., Nexive Network S.r.l., LIS Holding S.p.A., LIS PAY S.p.A., Address Software S.r.l., Consorzioservizi S.C.P.A., Logos S.r.l. e Plurima S.p.A. La materia è disciplinata da un Regolamento di Gruppo basato sul principio della neutralità e della parità di trattamento, con il quale si intende garantire che le società che aderiscono al consolidamento fiscale non siano in alcun modo penalizzate dalla sua istituzione. In particolare, con l'adozione del Consolidato Fiscale, la posizione debitoria della Capogruppo nei confronti dell'Erario è determinata a livello consolidato sulla base del carico fiscale o delle perdite fiscali di ciascuna società aderente, tenuto conto anche delle ritenute da esse subite e degli acconti versati. Poste Italiane S.p.A. iscrive il proprio debito per IRES, eventualmente rettificato per tenere conto degli effetti (positivi o negativi) derivanti dalle rettifiche di consolidamento fiscale. Quando le diminuzioni o gli aggravi d'imposta derivanti da tali rettifiche sono da attribuire alle società che aderiscono al Consolidato, Poste Italiane S.p.A. attribuisce alle suddette società le diminuzioni o gli aggravi d'imposta. Il beneficio economico derivante dalla compensazione delle perdite fiscali, cedute alla consolidante dalle società aderenti al Consolidato Fiscale, è riconosciuto integralmente da Poste Italiane S.p.A. Le imposte e tasse non correlate al reddito sono incluse tra gli Altri costi e oneri.

Rimanenze

Le Rimanenze di magazzino sono valutate al minore tra costo d'acquisto o produzione e valore netto di realizzo. Relativamente ai beni fungibili e alle merci destinate alla vendita, il costo è determinato con il metodo del costo medio ponderato, mentre per i beni non fungibili il costo di riferimento è quello specifico sostenuto al momento dell'acquisto. A fronte dei valori così determinati, ove necessario, sono effettuati accantonamenti per tenere conto delle rimanenze obsolete o a lenta rotazione. Quando vengono meno le circostanze che precedentemente avevano causato la rilevazione dei sopra indicati accantonamenti, o quando vi sono chiare indicazioni di un aumento nel valore netto di realizzo, gli accantonamenti sono stornati in tutto o in parte, nella misura in cui il nuovo valore contabile sia il minore tra costo di acquisto o produzione e il valore netto di realizzo alla data di riferimento del bilancio. Le attività non sono invece rilevate nello Stato patrimoniale quando è stata sostenuta una spesa per la quale, alla luce delle migliori informazioni disponibili alla data di redazione del bilancio, è ritenuto improbabile che i benefici economici affluiranno al Gruppo successivamente alla chiusura dell'esercizio.

Per le unità immobiliari destinate alla vendita[199], qualora presenti, il costo è rappresentato dal *fair value* di ciascun singolo bene al momento dell'acquisto, incrementato di eventuali oneri accessori direttamente imputabili all'acquisizione, mentre il valore netto di realizzo è determinato sulla base del prezzo stimato di vendita in normali condizioni di mercato, al netto dei costi diretti di vendita.

Le commesse su ordinazione di terzi, di durata pluriennale, sono valutate con il metodo della percentuale di completamento, determinata utilizzando il criterio del costo sostenuto (*cost to cost*)[200].

Sono rilevati nelle rimanenze i certificati ambientali non utilizzati nel periodo di riferimento.

Certificati ambientali

Nell'ambito del Gruppo Poste Italiane i certificati ambientali sono riferiti a:

- quote di emissione detenute dalla società Poste Air Cargo S.r.l. quale strumento di incentivazione nella riduzione di emissioni di gas a effetto serra[201] con l'obiettivo di realizzare un miglioramento delle tecnologie utilizzate nella produzione di energia e nei processi industriali;
- garanzie di origine e crediti di carbonio detenute dalla società PostePay S.p.A.; le prime finalizzate ad attestare la provenienza da fonti rinnovabili dell'energia elettrica venduta; i secondi volti a compensare interamente le emissioni di CO_2 derivanti dai consumi di gas naturale.

199. Si tratta di unità immobiliari detenute dalla società EGI S.p.A., non iscritte negli Investimenti Immobiliari perché acquisite per la vendita o alla stessa successivamente destinate.
200. Secondo tale criterio i costi effettivi sostenuti a una certa data sono rapportati ai costi totali stimati. La percentuale così calcolata viene applicata al totale dei ricavi stimati, ottenendo il valore da attribuire ai ricavi maturati alla data.
201. Introdotto nel sistema normativo italiano ed europeo dal Protocollo di Kyoto.

Quote di emissione

Il sistema comunitario *European Emission Trading System*, istituito per la gestione e lo scambio delle quote di emissione, fissa un limite massimo per le emissioni di gas a effetto serra da prodursi nel corso di un anno a livello europeo, cui corrisponde il rilascio a titolo gratuito, da parte delle autorità nazionali competenti, di un determinato numero di quote di emissione. Nel corso dell'anno, a seconda delle effettive emissioni di gas a effetto serra prodotte rispetto ai limiti massimi consentiti, ciascuna azienda ha facoltà di vendere ovvero acquistare a titolo oneroso quote di emissione sul mercato.

Il rilascio gratuito delle quote di emissione comporta l'impegno a produrre, nell'anno di riferimento, un quantitativo di emissioni di gas a effetto serra proporzionale alle quote di emissione ricevute: di tale impegno, commisurato al valore di mercato delle quote di emissione al momento dell'assegnazione, è data informativa nelle note al bilancio. A fine anno, l'impegno è ridotto o azzerato in proporzione alle emissioni di gas a effetto serra effettivamente prodotte e l'eventuale relativo valore residuo, se presente, è indicato nelle Ulteriori informazioni del Bilancio.

Garanzie di origine e crediti di carbonio

Le Garanzie di Origine sono delle certificazioni che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti classificati IGO (Impianti Garanzia di Origine). Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE (Gestore Servizi Energetici) rilascia un titolo GO al produttore, in conformità con la Direttiva UE 2018/2001. A decorrere dal 1° gennaio 2013, le imprese di vendita di energia elettrica hanno l'obbligo di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile. Per fare questo ciascuna impresa, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, è tenuta ad annullare una quantità di GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile.

I crediti di carbonio, invece, rappresentano un titolo negoziabile che permette a un'azienda o un'organizzazione di compensare l'anidride carbonica (CO_2) emessa nello svolgimento delle proprie attività (nel caso di PostePay S.p.A., le emissioni di CO_2 del gas commercializzato ai clienti finali), aderendo a progetti di sostenibilità ambientale finalizzati a perseguire un percorso di transizione ecologica e di de-carbonizzazione.

L'attività di compensazione delle emissioni di CO_2 avviene attraverso l'acquisizione di crediti di carbonio per un valore equivalente alle emissioni di CO_2 che derivano dai consumi di gas dei clienti finali della Società. Ogni credito di carbonio attesta la compensazione di una tonnellata di CO_2.

Il trattamento contabile delle quote di emissione nonché, in quanto assimilabile, delle garanzie di origine e dei crediti di carbonio, in assenza di specifiche indicazioni all'interno del *framework* IAS/IFRS, è effettuato in conformità a quanto disciplinato dall'OIC 8 "*Le quote di emissione di gas a effetto serra*", oltre che alla *best practice* di riferimento per i principali IAS *adopter*. L'acquisto a titolo oneroso o le vendite di certificati ambientali sono rilevate nel Conto economico dell'esercizio in cui hanno luogo. A fine anno, eventuali surplus derivanti da acquisti a titolo oneroso sono rilevati tra le rimanenze finali al minore tra il costo e il valore netto di realizzo[202]. In caso di eventuali deficit l'onere e la corrispondente passività sono rilevati al termine dell'esercizio di competenza al valore di mercato.

Aggregazioni aziendali

Le operazioni di aggregazioni aziendali sono rilevate utilizzando il metodo dell'acquisizione (*acquisition method*). Il corrispettivo trasferito in un'aggregazione aziendale è pari alla somma dei *fair value*, alla data di acquisizione, delle attività trasferite, delle passività sostenute, nonché delle eventuali interessenze emesse dall'acquirente. I costi direttamente attribuibili all'operazione sono rilevati a Conto economico.

Il corrispettivo trasferito è allocato rilevando le attività, le passività e le passività potenziali identificabili dell'acquisita ai relativi *fair value* alla data di acquisizione.

202. Eventuali quote di emissione in surplus derivanti da assegnazioni gratuite non rilevano ai fini del computo delle rimanenze finali.

È rilevata come Avviamento ed iscritta tra le Attività immateriali l'eventuale eccedenza positiva tra:
- la somma del corrispettivo trasferito, valutato al *fair value* alla data di acquisizione, dell'importo di qualsiasi partecipazione di minoranza, e, in caso di aggregazioni aziendali realizzate in più fasi, del *fair value* alla data di acquisizione delle interessenze nell'acquisita precedentemente possedute dall'acquirente; e
- il valore netto degli importi, alla data di acquisizione, delle attività acquisite e delle passività assunte identificabili nell'acquisita valutate al *fair value*.

In caso di differenza negativa, tale eccedenza rappresenta l'utile derivante da un acquisto a condizioni favorevoli e viene rilevata a Conto economico.

Qualora in sede di redazione del bilancio il *fair value* delle attività, delle passività e delle passività potenziali derivanti dall'operazione possa essere determinato solo provvisoriamente, l'aggregazione aziendale è rilevata utilizzando tali valori provvisori. Le eventuali rettifiche, derivanti dal completamento del processo di valutazione, sono rilevate con effetto retroattivo entro dodici mesi dalla data di acquisizione.

Nel caso di aggregazione aziendale realizzata in più fasi, le interessenze detenute in precedenza nell'acquisita sono rimisurate al *fair value* alla nuova data di acquisizione e l'eventuale differenza (positiva o negativa) è rilevata a Conto economico o nel Conto economico complessivo se appropriato.

Cassa e depositi BancoPosta

Il denaro e i valori in cassa presso gli Uffici Postali e i depositi bancari funzionali alle attività del Patrimonio BancoPosta sono esposti separatamente dalle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti in quanto rivenienti dalla raccolta assoggettata a vincolo di impiego, o da anticipazioni concesse dalla Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali. Tali disponibilità non possono essere utilizzate per fini diversi dall'estinzione delle obbligazioni contratte con le operazioni indicate.

Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

Le Disponibilità liquide e mezzi equivalenti includono prevalentemente la cassa, i depositi a vista presso le banche, le somme che al 31 dicembre 2023 risultano temporaneamente depositate dalla Capogruppo presso il MEF e altri investimenti a breve termine prontamente liquidabili (trasformabili in disponibilità liquide entro novanta giorni dalla data di acquisto). Eventuali scoperti di conto corrente sono iscritti nelle passività correnti.

Attività non correnti (o gruppi in dismissione) classificate come possedute per la vendita e attività operative cessate (*discontinued operations)*

Le attività non correnti, i gruppi in dismissione ed eventuali *discontinued operations* sono valutati al minore tra il loro valore contabile e il rispettivo *fair value*, al netto dei costi di vendita.

Quando è previsto che, con elevata probabilità, il valore contabile di un'attività non corrente, o di un gruppo in dismissione, siano recuperati, nelle loro condizioni attuali, principalmente con un'operazione di vendita o altra forma di dismissione, anziché con il loro uso continuativo, e la transazione avrà verosimilmente luogo nel breve termine, l'attività, o il gruppo in dismissione, sono classificati come posseduti per la vendita e per la dismissione nelle apposite voci dello Stato patrimoniale. L'operazione è ritenuta altamente probabile, quando il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, o, per quanto di competenza, di una entità controllata, si è impegnato in un programma per la dismissione dell'attività (o del gruppo in dismissione), e sono state avviate le attività per individuare un acquirente e completare il programma. Le operazioni di vendita comprendono le permute di attività non correnti con altre attività non correnti laddove lo scambio abbia sostanza commerciale.

Patrimonio netto

Capitale sociale

Il Capitale sociale è rappresentato dal capitale sottoscritto e versato di Poste Italiane S.p.A. I costi strettamente correlati all'emissione di nuove azioni sono imputati in riduzione del Capitale sociale, al netto dell'eventuale effetto fiscale differito.

Azioni Proprie

Le azioni proprie sono rilevate al costo e iscritte a riduzione del patrimonio netto. Gli effetti derivanti dalle eventuali vendite successive sono rilevati nel patrimonio netto.

Obbligazioni ibride

Le obbligazioni subordinate ibride perpetue sono classificate nei bilanci in commento come strumenti di equity, tenuto conto della circostanza che la Società emittente ha il diritto incondizionato di differire, fino alla data del proprio scioglimento o liquidazione, il rimborso del capitale e il pagamento delle cedole. Pertanto, l'importo ricevuto dai sottoscrittori di tali strumenti, al netto dei relativi costi di emissione, è rilevato ad incremento del patrimonio netto di Gruppo; di converso, i rimborsi del capitale e i pagamenti delle cedole dovute (al momento in cui sorge la relativa obbligazione contrattuale) sono rilevati a decremento del patrimonio netto.

Riserve

Sono costituite da riserve di capitale o di utili. Includono, tra le altre, la Riserva per il Patrimonio BancoPosta che costituisce le dotazioni iniziale e successive del Patrimonio destinato, giuridicamente autonomo, del BancoPosta, la Riserva legale della Capogruppo, la Riserva da *fair value* relativa alle partite contabilizzate con tale criterio con contropartita nel Patrimonio netto, la Riserva da *cash flow hedge* relativa alla rilevazione della quota "efficace" delle coperture in essere alla data di riferimento del bilancio e la Riserva di conversione che accoglie le differenze cambio da conversione, nella moneta di presentazione, dei bilanci delle società consolidate che operano con valuta funzionale diversa dall'euro.

Risultati portati a nuovo

Riguardano i risultati economici dell'esercizio in corso e degli esercizi precedenti, per la parte non distribuita né imputata a riserva o a copertura di perdite, gli utili e le perdite attuariali derivanti dal calcolo della passività per TFR, nonché i trasferimenti da altre riserve di patrimonio quando viene meno il vincolo al quale erano sottoposte. Nel Bilancio consolidato, inoltre, la voce accoglie eventuali effetti derivanti da operazioni con azionisti di minoranza.

Contratti assicurativi

L'entrata in vigore del nuovo principio contabile sui contratti assicurativi ha comportato importanti cambiamenti sulle modalità di determinazione e valutazione delle grandezze assicurative. Per dettagli sulle nuove disposizioni dell'IFRS 17 e sulla modalità di determinazione delle Attività e Passività assicurative si rinvia alla *Nota 2.4 – Cambiamenti nelle politiche contabili*.

Fondi per rischi e oneri

I Fondi per rischi e oneri sono iscritti a fronte di perdite e oneri di natura determinata, di esistenza certa o probabile, dei quali, tuttavia, non sono determinabili l'ammontare o la data in cui si manifesteranno. L'iscrizione viene eseguita solo quando esiste un'obbligazione corrente (legale o implicita) per una futura fuoriuscita di risorse atte a produrre benefici economici, come risultato di eventi passati, ed è probabile che tale fuoriuscita sia richiesta per l'adempimento dell'obbligazione. Tale ammontare rappresenta la migliore stima attualizzata dell'impiego di risorse richiesto per estinguere l'obbligazione. Il valore della passività è attualizzato, laddove l'effetto temporale del denaro è rilevante, al tasso che riflette i valori correnti di mercato e tiene conto del rischio specifico associabile a ciascuna passività. Gli accantonamenti sono oggetto di riesame ad ogni data di riferimento del bilancio e sono rettificati per riflettere la migliore stima dell'onere previsto per adempiere alle obbligazioni esistenti alla data di chiusura dell'esercizio. L'eventuale effetto del passare del tempo e quello relativo alla variazione dei tassi di interesse sono esposti a conto economico. Con riguardo ai rischi per i quali il manifestarsi di una passività è soltanto possibile è fornita specifica informativa senza procedere ad alcuno stanziamento. Quando, in casi estremamente rari, l'indicazione di alcune informazioni di dettaglio relative alle passività considerate potrebbe pregiudicare seriamente la posizione del Gruppo in una controversia o in una negoziazione in corso con terzi, il Gruppo si avvale della facoltà prevista dai princìpi contabili di riferimento di fornire un'informativa limitata.

Benefici ai dipendenti

I c.d. **Benefici a breve termine per i dipendenti** sono benefici che si prevede siano liquidati interamente entro dodici mesi dal termine dell'esercizio nel quale i dipendenti hanno prestato la relativa attività lavorativa. Tali benefici includono: salari, stipendi, oneri sociali, indennità sostitutive di ferie e di assenze per malattia.

L'ammontare, non attualizzato, dei benefici a breve termine che si prevede dovranno essere pagati al dipendente in cambio dell'attività lavorativa prestata durante un periodo amministrativo viene rilevato, per competenza, nel Costo del lavoro.

I c.d. **Benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro** si suddividono in due fattispecie:

- Piani a benefici definiti
  Nei piani a benefici definiti rientra il Trattamento di fine rapporto dovuto ai dipendenti ai sensi dell'articolo 2120 del Codice Civile limitatamente alle quote del TFR accantonate in azienda sino al 31 dicembre 2006, per le società del Gruppo con almeno 50 dipendenti, nonché dalle quote di TFR maturate nel corso del periodo nel caso di società del Gruppo con meno di 50 dipendenti, che continuano ad incrementare il valore della passività accumulata.
  Nei piani in commento, poiché l'ammontare del beneficio da erogare è quantificabile soltanto dopo la cessazione del rapporto di lavoro, i relativi effetti economici e patrimoniali sono rilevati in base a calcoli attuariali. In particolare, la passività è proiettata al futuro con il metodo della proiezione unitaria (*Projected Unit Credit Method*) per calcolare il probabile ammontare da pagare al momento della risoluzione del rapporto di lavoro, ed è poi attualizzata per tener conto del tempo che trascorrerà prima dell'effettivo pagamento. La valutazione della passività iscritta in bilancio è basata anche sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo. Il calcolo tiene conto del TFR maturato per prestazioni di lavoro già effettuate ed è basato su ipotesi attuariali descritte nella Nota "*2.6 – Uso di stime – Trattamento di Fine Rapporto*", alla quale si rimanda. A ogni scadenza, gli utili e le perdite attuariali definiti per differenza tra il valore di bilancio della passività e il valore attuale degli impegni del Gruppo a fine periodo, dovuti al modificarsi dei parametri attuariali appena descritti, sono imputati direttamente nelle *Altre componenti di Conto economico complessivo*.
- Piani a contribuzione definita
  Nei piani a contribuzione definita rientra il TFR limitatamente alle quote maturate a partire dal 1° gennaio 2007 e versate obbligatoriamente a un Fondo di Previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria istituito presso l'INPS. Nei piani a contribuzione definita, gli oneri contributivi sono imputati al Conto economico quando sostenuti, in base al relativo valore nominale.

I c.d. **Benefici dovuti ai dipendenti per la cessazione del rapporto di lavoro** sono rilevati come passività quando l'impresa si impegna irrevocabilmente, anche sulla base di consolidati rapporti relazionali ed impegni reciproci con le Rappresentanze Sindacali, a concludere il rapporto di lavoro con un dipendente o un gruppo di dipendenti prima della normale data di pensionamento, ovvero nei casi in cui il dipendente o un gruppo di dipendenti decida di accettare un'offerta di benefici in cambio della cessazione del rapporto di lavoro. I benefici dovuti per la cessazione del rapporto di lavoro sono rilevati immediatamente nel costo del lavoro.

Gli **Altri benefici a lungo termine** sono costituiti da quei benefici non dovuti interamente entro dodici mesi dal termine dell'esercizio in cui i dipendenti hanno reso la propria attività lavorativa. La variazione netta del valore di tutte le componenti della passività intervenuta nell'esercizio viene rilevata interamente nel Conto economico.

Pagamenti basati su azioni

Le operazioni con pagamento basato su azioni possono essere regolate per cassa, con strumenti rappresentativi di capitale, o con altri strumenti finanziari. I beni o servizi ricevuti o acquisiti tramite un'operazione con pagamento basato su azioni sono rilevati al loro *fair value*.

Nel caso di operazioni con pagamenti basati su azioni regolati per cassa (*cash-settled*):
- in contropartita al costo è rilevata una passività;
- qualora il *fair value* dei beni o servizi ricevuti o acquisiti non sia attendibilmente determinabile, tale valore deve essere stimato indirettamente sulla base del *fair value* della passività;
- il *fair value* della passività è aggiornato a ciascuna data di chiusura del bilancio, registrandone le variazioni a Conto economico, sino alla data della sua estinzione.

Nel caso di operazioni con pagamenti basati su azioni regolati con strumenti rappresentativi di capitale (*equity-settled*):
- in contropartita al costo è rilevato un incremento del patrimonio netto;
- qualora il *fair value* dei beni o servizi ricevuti o acquisiti non sia attendibilmente determinabile, tale valore deve essere stimato indirettamente sulla base del *fair value* degli strumenti rappresentativi di capitale assegnati alla *grant date* (data di assegnazione).

Nel caso di benefici concessi ai dipendenti, la rilevazione avviene durante il periodo in cui gli stessi prestano il servizio a cui il compenso è riferibile, nel Costo del lavoro.

Riconoscimento dei ricavi da contratti con i clienti

I ricavi sono rilevati nella misura che riflette il corrispettivo a cui il Gruppo si aspetta di avere diritto in cambio del trasferimento di beni e/o servizi promessi al cliente (prezzo di transazione).

Di seguito sono descritte le principali tipologie di ricavo del Gruppo Poste Italiane unitamente all'indicazione della tempistica di soddisfacimento delle *performance obligations*[203]:
- i **Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro**: sono riferiti a prestazioni fornite alla clientela mediante i canali di vendita *retail* e *business*; i ricavi conseguiti mediante il canale *retail* sono rilevati *at a point in time* in ragione del numero di transazioni accettate presso i canali di vendita (Uffici Postali, *call center* e web) e valorizzati sulla base delle tariffe applicate; i ricavi conseguiti mediante il canale *business* sono generalmente disciplinati da contratti di durata annuale o pluriennale e rilevati *over time* sulla base del metodo degli output determinato in ragione delle spedizioni richieste e accettate. Tali contratti prevedono componenti variabili di prezzo (principalmente sconti su volumi e penali commisurate al livello qualitativo del servizio reso) la cui stima, determinata sulla base del metodo del valore atteso, è rilevata a diretta diminuzione del ricavo;
- i **Ricavi da servizi finanziari** si riferiscono a:
  - ricavi per servizi di collocamento e intermediazione: sono rilevati *over time* e misurati sulla base dei volumi collocati valorizzati in ragione degli accordi commerciali con gli istituti finanziari. Con riferimento alla remunerazione per l'attività di raccolta del risparmio postale, l'accordo stipulato con Cassa Depositi e Prestiti prevede la corresponsione di un corrispettivo variabile al raggiungimento di determinati livelli di raccolta la cui quantificazione è annualmente determinata in ragione dei volumi di raccolta e dei rimborsi anticipati; taluni accordi commerciali, stipulati con primari partner finanziari per il collocamento di prodotti di finanziamento, prevedono la retrocessione di commissioni di collocamento nel caso di estinzione anticipata o surroga da parte della clientela;
  - ricavi per servizi di conto corrente e servizi correlati: sono rilevati *over time*, misurati sulla base del servizio reso (ivi inclusi servizi correlati, es. bonifici, deposito titoli, ecc.) e valorizzati in ragione delle condizioni contrattuali offerte alla clientela;
  - ricavi per commissioni su bollettini di c/c postale: sono rilevati *at a point in time* in ragione del numero di transazioni accettate allo sportello e valorizzate sulla base delle condizioni contrattuali di vendita;

203. Le *performance obligation* sono definibili come le obbligazioni, esplicite o implicite, di trasferire al cliente un distinto bene o servizio. La rilevazione del ricavo avviene al soddisfacimento delle *performance obligation*, cioè al trasferimento del bene o servizio al cliente e può essere soddisfatta:
- "*at point in time*": nel caso di obbligazione adempiuta in un unico momento, il ricavo deve riflettersi in bilancio solo nel momento di passaggio al cliente del totale "controllo" sul bene o servizio oggetto di scambio. Rilevano al riguardo, non solo l'esposizione significativa dei rischi e benefici connessi al bene o servizio, ma anche il possesso fisico, l'accettazione del cliente, l'esistenza di diritti legali, ecc.;
- "*over time*": nel caso di obbligazione adempiuta nel corso del tempo, la misurazione e contabilizzazione dei ricavi riflette, virtualmente, i progressi del livello di soddisfazione del cliente. In caso di *over time*, è individuato un appropriato metodo di valutazione del "*progress*" della *performance obligation* (metodo degli output).

- i **Ricavi da servizi di pagamenti e mobile** si riferiscono ai:
  - servizi di monetica, incassi e pagamenti relativi a PostePay principalmente all'emissione di carte Postepay e carte di debito rilevati *at a point in time* all'atto dell'emissione e per i servizi ad esse correlate rilevati *over time* in ragione della fruizione del servizio da parte del cliente. In tali servizi sono ricomprese le *interchange fees* riconosciute dai circuiti internazionali sulle operazioni di pagamento con carte rilevate *over time*. La voce include le commissioni per servizi di *acquiring* resi nei confronti degli esercenti rilevate *over time* in ragione della fruizione del servizio, i servizi di accettazione deleghe F23 e F24 rilevati *over time* in ragione del livello del servizio reso e servizi di incasso tramite pagoPA rilevati *at a point in time* all'atto dell'erogazione del servizio. Alla voce contribuiscono i servizi erogati dal gruppo LIS che includono principalmente i servizi di incasso e pagamento (tra i quali i servizi di incasso bollettini) erogati da LIS Pay e rilevati *at a point in time* all'atto dell'incasso, e i ricavi derivanti dal *processing* di ricariche telefoniche e canoni e servizi di rete corrisposti dai punti vendita a LIS Holding rilevati *over time* in ragione della fruizione del servizio;
  - servizi di telefonia di rete mobile e fissa, in cui sono ricompresi: i ricavi da "**offerte standard di TLC services**" rilevati *over time* sulla base del metodo degli output in ragione dell'offerta di traffico (voce, SMS e dati) al cliente; i ricavi relativi alla vendita delle offerte di telefonia fissa rilevati *over time* sulla base del metodo degli output in ragione del canone addebitato al cliente; i ricavi relativi alle *fee* per l'attivazione delle SIM e delle offerte di telefonia fissa, rilevati *at a point in time* all'atto dell'erogazione del servizio;
  - servizi connessi alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, i cui ricavi sono rilevato al momento della fornitura dell'elettricità o del gas al cliente finale (*over time*). Con riferimento alla vendita di energia elettrica i servizi offerti comprendono, oltre alla componente commodity, anche le componenti di trasporto, misura e oneri di sistema; in merito invece alla vendita di gas naturale tali servizi comprendono, oltre alla componente commodity, anche la fornitura dei servizi di trasporto.

Ai fini della rilevazione del ricavo, sono identificate e quantificate le c.d. componenti variabili del corrispettivo (sconti, ribassi, concessioni di prezzo, incentivi, penali e altri similari) per includerle ad integrazione o rettifica del prezzo di transazione. Tra le componenti variabili del corrispettivo, particolare rilevanza assumono le penali (da corrispondere al cliente nel caso di mancato raggiungimento di prestabiliti livelli di servizio) che sono rilevate dal Gruppo in diretta diminuzione dei ricavi.

Con riguardo ai ricavi per attività svolte a favore o per conto dello Stato, la rilevazione è effettuata per un ammontare corrispondente a quanto effettivamente maturato sulla base delle leggi o delle convenzioni vigenti, avendo comunque riguardo alle disposizioni contenute in provvedimenti di Finanza Pubblica. La remunerazione degli impieghi presso il MEF di parte della raccolta in conti correnti è determinata per competenza, sulla base del metodo degli interessi effettivi, e classificata tra i Ricavi e proventi nell'ambito dei Ricavi per servizi finanziari. Analoga classificazione è adottata per i proventi dei titoli governativi dell'area euro in cui sono impiegati i fondi raccolti su conti correnti da clientela privata e dei crediti d'imposta Legge n. 77/2020.

Il Gruppo Poste Italiane disaggrega i ricavi derivanti dai contratti con i clienti per tipologia di bene e/o servizio fornito, i ricavi sono pertanto disaggregati in linea con i settori operativi identificati all'interno della realtà aziendale; per il dettaglio quantitativo in merito alla distinzione tra i ricavi provenienti dai contratti con i clienti rilevati in un determinato momento oppure nel corso del tempo si rimanda alla sezione *4.3 Note al Conto economico*.

Contributi pubblici

I crediti per contributi pubblici sono rilevati in presenza di una delibera formale di attribuzione da parte del soggetto erogante e solo se vi è, in base alle informazioni disponibili alla data di chiusura dell'esercizio, la ragionevole certezza che il progetto oggetto di agevolazione venga effettivamente realizzato e portato a compimento secondo i requisiti approvati dal soggetto erogante stesso. I contributi pubblici sono rilevati nel Conto economico alla voce Altri ricavi e proventi, secondo le seguenti modalità: i contributi in conto esercizio, in proporzione ai costi di progetto effettivamente sostenuti, rendicontati e approvati all'ente erogatore; i contributi in conto capitale, in proporzione agli ammortamenti sostenuti dei cespiti acquisiti per la realizzazione del progetto.

Proventi e oneri finanziari

Gli interessi sono rilevati per competenza sulla base del metodo degli interessi effettivi, utilizzando cioè il tasso di interesse che rende finanziariamente equivalenti tutti i flussi in entrata e in uscita che compongono una determinata operazione.

I dividendi sono rilevati nei Proventi finanziari quando sorge il diritto a riscuoterli ossia, di norma, all'atto della delibera di distribuzione da parte dell'Assemblea degli Azionisti dell'impresa partecipata. Diversamente, i dividendi da società controllate sono rilevati nella voce Altri ricavi e proventi.

Le transazioni in valuta diversa da quella di conto vengono tradotte in euro in base ai tassi di cambio correnti alla data della transazione. Gli utili e perdite su cambi, risultanti dalla chiusura delle transazioni in oggetto e dalla traduzione ai cambi di fine esercizio delle poste attive/passive monetarie denominate in valuta diversa da quella di conto, vengono imputate al Conto economico.

Utile per azione

Nel bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane gli utili per azione sono così determinati:

Base: L'utile base per azione è calcolato dividendo il risultato economico del Gruppo per la media ponderata delle azioni ordinarie di Poste Italiane S.p.A. in circolazione durante l'esercizio.

Diluito: Alla data di redazione del bilancio consolidato non esistono strumenti finanziari emessi aventi potenziali effetti diluitivi[204].

Parti correlate

Per Parti correlate interne si intendono le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, da Poste Italiane S.p.A. Per Parti correlate esterne si intendono il controllante MEF e le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, dal MEF stesso. Sono altresì parti correlate i Dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo e i Fondi rappresentativi di piani per benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro dei dipendenti del Gruppo e delle entità ad esso correlate. Non sono intese come Parti correlate lo Stato e i soggetti pubblici diversi dal MEF. Non sono considerati come rapporti con Parti correlate quelli generati da Attività e Passività finanziarie rappresentate da strumenti negoziati in mercati organizzati.

2.6 Uso di stime

La predisposizione dell'informativa finanziaria richiede il ricorso a stime e assunzioni che possono determinare significativi effetti sui valori finali indicati nei prospetti contabili e nell'informativa fornita. L'elaborazione di tali stime implica l'utilizzo delle informazioni disponibili e l'adozione di valutazioni soggettive, fondate anche sull'esperienza storica, utilizzate ai fini della formulazione di assunzioni ragionevoli per la rilevazione dei fatti di gestione. Le stime e le assunzioni sono riviste periodicamente e gli effetti di ogni variazione sono riflessi contabilmente nell'esercizio in cui avviene la revisione di stima, se tale revisione influenza solo l'esercizio corrente, o anche nei periodi successivi se la revisione influenza il periodo corrente e quelli futuri. Per loro natura, le stime e le assunzioni utilizzate possono variare di esercizio in esercizio e, pertanto, non è da escludersi che negli esercizi successivi i valori iscritti nei bilanci in commento possano variare anche in maniera significativa a seguito del mutamento delle valutazioni soggettive utilizzate.

204. L'utile diluito per azione è calcolato per tener conto nell'esercizio di riferimento dell'effetto diluitivo di titoli potenzialmente convertibili in azioni ordinarie della Capogruppo. Il calcolo è dato dal rapporto tra il risultato netto della Capogruppo, rettificato per tener conto degli eventuali oneri o proventi della conversione, al netto dell'effetto fiscale, e la media ponderata delle azioni in circolazione, determinata ipotizzando la conversione di tutti i titoli aventi potenziale effetto diluitivo.

Di seguito sono descritti i trattamenti contabili che richiedono una maggiore soggettività nell'elaborazione delle stime, tenuto altresì conto della particolarità del contesto macroeconomico di riferimento registrata nel corso dell'esercizio (in linea con le richieste ESMA[205]).

Ricavi provenienti da contratti con i clienti

La rilevazione dei ricavi provenienti da contratti con i clienti comprende componenti variabili, tra cui particolare rilevanza assumono le penali (diverse da quelle previste per risarcimento danni). Le componenti variabili sono individuate all'*inception* del contratto e stimate alla fine di ogni chiusura contabile durante tutto il periodo di vigenza contrattuale, per tener conto sia delle nuove circostanze intercorse, sia dei cambiamenti nelle circostanze già considerate ai fini delle precedenti valutazioni. Tra le componenti variabili di prezzo, sono incluse le passività per rimborsi futuri (*refund liabilities*).

Nell'ambito del *business* relativo alla vendita di energia elettrica e del gas, i ricavi includono stime sia sul fatturato che sullo stanziamento per le forniture effettuate alla clientela tra la data dell'ultimo periodo di fatturazione e il termine dell'esercizio di riferimento. Entrambe le componenti di stima sono basate sull'applicazione di algoritmi sviluppati internamente e che tengono conto della stima dei volumi consumati dalla clientela (considerate le informazioni sullo storico già oggetto di fatturazione). Come previsto dalla normativa di riferimento, lo stanziamento dei ricavi è soggetto a conguaglio fino al quinto anno successivo.

Fondi per rischi e oneri

Il Gruppo accerta nei Fondi per rischi e oneri le probabili passività riconducibili a vertenze e oneri con il personale, fornitori, terzi e, in genere, gli altri oneri derivanti da obbligazioni assunte. Tali accertamenti comprendono, tra l'altro, la valutazione di passività che potrebbero emergere da contenziosi e procedimenti di diversa natura, gli effetti economici di pignoramenti subìti e non ancora definitivamente assegnati, nonché i prevedibili conguagli o rimborsi da corrispondere alla clientela nei casi in cui non siano definitivamente determinati.

Il calcolo degli accantonamenti a Fondi per rischi e oneri comporta l'assunzione di stime basate sulle correnti conoscenze di fattori che possono modificarsi nel tempo, potendo generare esiti finali anche significativamente diversi da quelli tenuti in conto nella redazione dei presenti bilanci.

Al fine di riflettere in bilancio i rischi derivanti dalle potenziali frodi perpetrate ai danni di Poste Italiane e, quindi, di determinare gli impatti contabili connessi al potenziale rischio sui crediti d'imposta, come meglio descritto nella Nota A10 – *Crediti d'imposta Legge n. 77/2020*, fermo restando il rispetto del Documento Banca d'Italia/CONSOB/IVASS n. 9 per quanto riguarda tutti gli altri aspetti relativi alla rilevazione contabile dei crediti d'imposta in oggetto (si veda per maggiori dettagli la sezione "Crediti d'Imposta Legge n. 77/2020" del paragrafo 2.5 – *Informazioni rilevanti sui princìpi contabili*), si è ritenuto di fare riferimento alle disposizioni dello IAS 37 – Accantonamenti, attività e passività potenziali, per quanto riguarda la misurazione dei rischi in oggetto. L'applicabilità dello IAS 37, al fine di riflettere in bilancio il rischio di non poter compensare i crediti d'imposta su cui si dovessero accertare le frodi, è stata considerata in quanto l'eventuale mancato recupero del valore contabile dei crediti d'imposta non deriverebbe da una caratteristica dell'attività oggetto di valutazione ovvero da incrementi significativi del rischio di credito dopo la rilevazione iniziale dell'attività o, più semplicemente, dalla inadempienza accertata del debitore, ma piuttosto dalla possibilità che, per quelli che saranno i casi accertati di frodi, la responsabilità del cessionario – ancorché terzo in buona fede o parte offesa del reato – sia chiamato a rispondere anche per ipotesi diverse dall'eventuale utilizzo irregolare del credito d'imposta o per un utilizzo in misura maggiore rispetto al credito d'imposta ricevuto[206]. All'esito degli approfondimenti effettuati sui crediti d'imposta acquistati, anche con il supporto di consulenti esterni legali, fiscali e contabili, è stato stimato uno specifico accantonamento, iscritto coerentemente con quanto sopra rappresentato e per chiarezza espositiva nella voce del passivo "Fondi per rischi e oneri". Si precisa che la determinazione del suddetto accantonamento ha richiesto necessariamente l'applicazione di un significativo grado di giudizio professionale, i cui principali elementi di incertezza sono riconducibili all'esito dei procedimenti in corso, all'individuazione dei crediti le cui detrazioni che hanno formato oggetto di cessione siano effettivamente inesistenti e al risultato delle iniziative che verranno attivate da Poste Italiane per recuperare gli importi pagati verso i soggetti nei confronti dei quali siano stati appurati casi di frode.

205. *Public statement* ESMA32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023.
206. Come previsto art. 121, comma 4, D.L. n. 34/2020 che riporta "…omissis…I fornitori e i soggetti cessionari rispondono solo per l'eventuale utilizzo del credito d'imposta in modo irregolare o in misura maggiore rispetto al credito d'imposta ricevuto…omissis…".

Impairment e *stage allocation* degli strumenti finanziari

Sono di seguito riportati gli input, le assunzioni e le tecniche di stima utilizzate per il calcolo dell'*impairment* delle attività finanziarie misurate al costo ammortizzato e al *fair value* rilevato nelle altre componenti del conto economico complessivo e per la determinazione della *stage allocation* degli strumenti finanziari, quest'ultima non applicabile all'interno del Gruppo Poste Italiane per i crediti commerciali in conformità a quanto consentito dal *Simplified Approach*.

Descrizione generale dei modelli utilizzati

Il Gruppo applica il *General deterioration model* secondo modelli di stima dei parametri di rischio distinti a seconda della tipologia di controparte:

- Titoli/depositi con controparti *Sovereign*, *Banking* e *Corporate*: modelli interni di stima dei parametri di rischio;
- Pubblica Amministrazione e Controparti Centrali: parametri di rischio derivanti dai *rating* delle agenzie o tassi di *default* medi di settore.

Per i Crediti commerciali è applicato il *Simplified approach* come meglio descritto più avanti.

Significativo incremento del rischio di credito

Sulla base dei modelli di *impairment* di cui il Gruppo Poste Italiane si è dotato al fine di rispondere alle esigenze del principio contabile, la determinazione del significativo incremento del rischio di credito delle posizioni finanziarie, diverse dai crediti commerciali, avviene sulla base del "*delta notch*" tra il *rating* al momento dell'entrata in portafoglio e il *rating* alla data di *reporting*.

Tale delta viene confrontato con un valore soglia che prende in considerazione i seguenti fattori:

- il *rating* dello strumento finanziario al momento dell'entrata in portafoglio;
- il *rating* dello strumento finanziario alla data di reporting;
- l'anzianità della posizione all'interno del portafoglio (*fattore vintage*);
- un fattore additivo per mitigare la non linearità della *probability of default* ("PD") rispetto alle classi di *rating*[207];
- un fattore *judgmental* il cui utilizzo è ristretto al caso di repentini cambiamenti del merito creditizio non ancora rilevati dai *rating*[208].

I *rating* utilizzati nella *staging allocation* derivano da modelli interni, con riferimento alle controparti bancarie, sovrane e *corporate* e da *infoprovider* esterni, con riferimento alla Pubblica Amministrazione e alle Controparti Centrali. Sulla base delle informazioni sopra riportate si ritiene pertanto confutata da parte del Gruppo Poste Italiane la presunzione che vi siano stati aumenti significativi del rischio di credito dopo la rilevazione iniziale quando le attività finanziarie sono scadute da più di 30 giorni.

Il Gruppo Poste Italiane ha deciso di non adottare la "*Low Credit Risk Exemption*" e di procedere invece alla *staging allocation* degli strumenti finanziari interessati.

Per quanto riguarda i crediti commerciali, data l'adozione dell'approccio semplificato previsto dal nuovo principio contabile, le perdite attese sono determinate lungo l'intera vita dello strumento.

207. Il fattore additivo è costruito in funzione del livello del *rating* raggiunto alla reporting date: migliore è il *rating* di arrivo più diventa alta la soglia per il passaggio a *Stage* 2.
208. Il fattore *judgmental* è un fattore che può riassumere aspetti rilevanti nella determinazione del significativo incremento del rischio di credito tenuto conto di alcuni elementi quali ad esempio:
- una variazione significativa, effettiva o attesa, del *rating* di credito interno/esterno dello strumento finanziario;
- variazioni sfavorevoli, esistenti o previste, delle condizioni economiche, finanziarie o commerciali che si ritiene possano provocare un cambiamento significativo della capacità del debitore di onorare i suoi debiti, come un aumento, effettivo o atteso, dei tassi di interesse o un aumento significativo, effettivo o atteso, dei tassi di disoccupazione.

Definizione di *default*

Il Gruppo Poste Italiane definisce il Default sulla base di valutazioni *ad hoc* che prendono in considerazione:
- eventuali *delay* di pagamento;
- informazioni di mercato quali ad esempio attribuzioni allo stato di *default* da parte delle agenzie di *rating*;
- analisi interne su specifiche posizioni creditorie.

Svalutazione collettiva e individuale

Con riferimento a un gruppo omogeneo di attività finanziarie, viene applicato un criterio di svalutazione su base collettiva che definisce la misura dell'ECL insita nello strumento, pur non essendo possibile la sua riconduzione ad una specifica posizione. La modalità di raggruppamento è effettuata in relazione alla tipologia di controparte sulla base della modalità di stima delle PD.

La svalutazione individuale è considerata tale solo per le svalutazioni analitiche fatte sui crediti commerciali di importo superiore ad una determinata soglia, per i quali si effettua una valutazione *ad hoc* per il singolo credito.

Informazioni *forward looking*

Secondo le indicazioni fornite dal principio, il calcolo dell'ECL deve considerare anche elementi *forward looking* basati su scenari di ampio consenso.

L'approccio seguito dal Gruppo Poste Italiane è quello di inglobare direttamente nella stima della PD le informazioni *forward looking*. In particolare, per le controparti sovrane, per le quali sono disponibili autorevoli stime prospettiche[209], sono utilizzati tali valori per il calcolo della PD; per quanto riguarda le altre controparti, invece, il modello interno adottato consente di completare il *dataset* di input necessario al calcolo della PD a partire da valori di scenario riferibili ad alcune delle variabili del modello. La finalità dell'approccio è, quindi, quella di stimare le variabili non valorizzate utilizzando la correlazione storica delle informazioni disponibili[210].

Informazioni ESG

I modelli di stima delle PD *Sovereign, Bank e Corporate* comprendono variabili che riflettono i fattori *Social* e *Governance* definiti a partire da indicatori forniti da autorevoli fonti quali l'ONU e la *World Bank*. Il fattore *Environmental* risulta trascurabile a tali fini in considerazione dell'orizzonte temporale di 1 anno della stessa PD. Nell'ambito del Patrimonio destinato BancoPosta, tale fattore è monitorato attraverso analisi di scenario e verifica di *rating* forniti da agenzie esterne.

Tecniche di stima utilizzate

Per lo sviluppo di modelli di calcolo della PD per le controparti *Sovereign*, *Banking e Corporate*, non potendo utilizzare eventi di default, in quanto poco frequenti, è stato adottato un approccio di tipo *shadow rating*.

Tale metodologia consiste nell'utilizzare variabili target legate al livello di *rating* esterno prodotto dalle agenzie; il target è identificato con il tasso di default collegato al livello di *rating*.

È stata scelta un'agenzia di *rating* di riferimento per la costruzione del target tenendo in considerazione sia la numerosità delle controparti valutate sia la disponibilità di dati storici su un orizzonte temporale ritenuto adeguato.

209. Tra le quali stime prospettiche rese disponibili dal Fondo Monetario Internazionale, dall'ONU e dalla *World Bank*.
210. In particolare, l'utilizzo di tale approccio viene limitato a situazioni per le quali si ritiene che, effettivamente, i dati consuntivi non siano più rappresentativi della reale rischiosità della controparte.

Per la costruzione dei modelli sono state estratte e utilizzate le seguenti tipologie di dati per ciascun Paese del campione:
- dati macroeconomici;
- dati di mercato: indici di mercato nazionali, indici energetico/non energetico mondiali, Indice Eurostoxx e Indice S&P500;
- dati di bilancio.

Ai fini della stima dei modelli interni è stata utilizzata una definizione di default basata su un ritardo di pagamento di 90 giorni.

Misurazione dell'ECL

La determinazione delle perdite attese (ECL) viene svolta sull'orizzonte temporale definito coerentemente con il livello di *Staging* (12 mesi o *lifetime*) sulla base delle seguenti grandezze:
- *Probability of Default* (PD);
- *Loss Given Default* (LGD);
- *Exposure at Default* (EAD);
- *Time Factor* (TF).

Di seguito le principali assunzioni/scelte adottate nella determinazione dei singoli fattori:
- PD, come indicato dal principio, è stata adottata una valutazione *Point in Time* (PIT) e *forward looking*;
- LGD, sono stati utilizzati valori coerenti con il modello *Internal Ratings Based* (IRB) *Base Approach* della normativa di Basilea (45% per attività di rischio *senior*, 75% per le attività di rischio subordinate);
- EAD, esposizione calcolata prospetticamente fino alla scadenza dello strumento a partire dallo sviluppo dei flussi di cassa previsti. Nello sviluppo si è tenuto conto delle specifiche ipotesi di indicizzazione per ogni *asset class* (titoli a tasso fisso, titoli a tasso variabile, titoli Indicizzati all'inflazione, ecc.);
- TF, come tasso di attualizzazione è stato adottato il tasso di interesse effettivo determinato a livello di singola posizione.

Le assunzioni adottate e sopra esposte hanno portato ad un aumento della PD dell'Italia e in generale delle altre controparti *Sovereign* rispetto a quanto utilizzato nelle valutazioni di cui alla Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2022.

Crediti commerciali

Il Gruppo adotta l'approccio semplificato per la determinazione dell'*impairment* dei crediti commerciali, sulla base del quale il fondo a copertura perdite è determinato per un ammontare uguale alle perdite attese lungo tutta la vita del credito. Tale approccio viene determinato mediante il seguente processo:
- sulla base del volume d'affari o dell'esposizione creditizia storica, si individua una soglia di credito oltre la quale procedere ad una valutazione analitica del singolo credito o della singola esposizione creditoria. La valutazione analitica delle posizioni creditorie implica un'analisi della qualità del credito e della solvibilità del debitore, determinata in base ad elementi probativi interni ed esterni a supporto di tale valutazione;
- per i crediti sotto la soglia individuata, mediante la predisposizione di una matrice dalla quale risultino le diverse percentuali di svalutazione stimate sulla base delle perdite storiche, ove esistenti, o in alternativa sull'andamento storico degli incassi. Nella costruzione della matrice di *impairment* i crediti vengono raggruppati per categorie omogenee in funzione delle loro caratteristiche, al fine di tenere conto dell'esperienza storica sulle perdite.

Garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito sui crediti commerciali

Al fine di mitigare i rischi derivanti dalla concessione di condizioni di pagamento posticipato alla propria clientela, il Gruppo si è dotato di una *policy* e di idonee linee guida che regolamentano la gestione dei crediti commerciali, le modalità e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela e definisce il processo aziendale volto a verificare il merito creditizio del cliente, nonché la sostenibilità del rischio commerciale insito nella proposta contrattuale di pagamento posticipato. In funzione dell'esito delle

valutazioni, i contratti stipulati con la clientela possono essere subordinati alla prestazione di un'idonea garanzia. Le garanzie vengono inoltre richieste se previste da disposizioni normative e/o da regolamenti attuativi di specifici servizi.

Il Gruppo Poste Italiane accetta principalmente fidejussioni bancarie o assicurative rilasciate da primario istituto; in alternativa, su richiesta del cliente e previa valutazione del rischio, accetta fidejussioni rilasciate da altri istituti, o il versamento di un deposito cauzionale mediante l'apertura di un conto corrente postale vincolato. Il Gruppo Poste Italiane di norma concede l'esonero dal rilascio delle garanzie fideiussorie a copertura di crediti commerciali alla Pubblica Amministrazione, ad eccezione dei casi in cui il rilascio sia obbligatorio per disposizioni normative o per regolamenti attuativi di specifici servizi.

Per tutte le posizioni creditorie valutate analiticamente, ai fini del calcolo del fondo svalutazione crediti commerciali, le garanzie riducono l'incidenza dell'ammontare esposto a rischio.

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo non detiene crediti commerciali assistiti da garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito per i quali non sia stato rilevato un fondo a copertura perdite attese.

Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni

Sul valore degli avviamenti e sugli altri attivi immobilizzati sono svolti i *test* di *impairment* previsti dallo IAS 36 – *Riduzione di valore delle attività*. L'effettuazione dei *test* comporta l'assunzione di stime che dipendono da fattori che possono cambiare nel corso del tempo, con conseguenti effetti anche significativi rispetto alle valutazioni effettuate negli esercizi precedenti.

Nel rispetto di quanto previsto dal principio contabile di riferimento, quando non è possibile stimare il valore recuperabile di una singola attività, il Gruppo identifica il più piccolo gruppo di attività che genera flussi finanziari in entrata ampiamente indipendenti da quelli derivanti da altre attività o gruppi di attività (*Cash Generating Units – CGU*). Il processo di identificazione di tali CGU implica necessariamente un giudizio da parte del *management* relativamente alla natura specifica delle attività e del *business* cui esse appartengono e all'evidenza che i flussi finanziari in entrata derivanti dal gruppo di attività siano strettamente interdipendenti fra loro e ampiamente indipendenti da quelli derivanti da altre attività (o gruppi di attività). Il numero e il perimetro delle CGU sono sistematicamente aggiornati per riflettere gli effetti di nuove operazioni di aggregazione e riorganizzazione realizzate dal Gruppo, nonché per tener conto di quei fattori esterni che potrebbero influire sulla capacità da parte delle attività di generare flussi finanziari in entrata indipendenti.

Per i *test* di *impairment* più significativi eseguiti al 31 dicembre 2023, si riportano di seguito i valori contabili oggetto di verifica e le principali assunzioni alla base delle verifiche svolte:

	Importo (€mln)	Metodo utilizzato	Periodo di previsione esplicita	Tasso di crescita	Tasso di sconto
Avviamenti CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	213	DCF	2024-2028	2,0%	7,48% (WACC)
Avviamenti CGU Pagamenti e Mobile	459	DCF	2024-2028	2,0%	9,54% (WACC)
Avviamento CGU NET Insurance (Assicurativo)	124	DDM	2024-2028	2,0%	9,31% (Ke)
Partecipazione in Anima Holding S.p.A.	219	DDM	2024-2026	2,0%	9,65% (Ke)

DCF: *Discounted Cash Flow*; DDM: *Dividend Discount Model*; WACC: *Weighted Average Cost of Capital*; Ke: costo del capitale proprio.

Si evidenzia che i tassi di sconto al 31 dicembre 2023, sono in aumento rispetto a quelli utilizzati per le stime dell'esercizio precedente. In particolare, gli aumenti sono pari a 129 punti base per la CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, a 90 punti base per la CGU Pagamenti e Mobile e 131 punti base per la partecipazione in Anima Holding.

Con riferimento agli indicatori quantitativi esterni di riduzione di valore a livello di Gruppo, si precisa che, al 31 dicembre 2023, la capitalizzazione di borsa è superiore al patrimonio netto contabile mentre, con riguardo agli elementi di fonte interna si segnala che i risultati consolidati a dicembre 2023 risultano al di sopra delle previsioni di budget per l'analogo periodo.

CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Il *test* di *impairment* della CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è stato eseguito, in coerenza con l'esercizio precedente, a livello consolidato, includendo al suo interno le società rientrati nel medesimo settore operativo; le attività svolte dalle differenti società e i conseguenti flussi di cassa risultano fortemente interdipendenti in quanto le scelte direzionali commerciali e strategiche vengono prese centralmente a livello di intero settore.

Per stimare il valore d'uso della CGU si è fatto riferimento al Piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024. Le previsioni economiche utilizzate nell'esecuzione del *test* includono, fra i diversi elementi caratterizzanti, anche le previsioni relative agli investimenti previsti che saranno focalizzati al raggiungimento degli obiettivi di automazione e modernizzazione della CGU stessa, in continuità con quanto realizzato nel corso del 2023. Particolare importanza viene attribuita agli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i princìpi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo. Tra i principali progetti di investimento della CGU si evidenziano gli interventi relativi al Progetto Polis "*Case dei servizi di cittadinanza digitale*", gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'automazione e l'evoluzione della rete di smistamento e recapito in ottica *Green*.

Nella determinazione del *terminal value*, calcolato sulla scorta dell'ultimo anno di previsione esplicita, si è proceduto alla normalizzazione del reddito. Inoltre, si è fatto riferimento ai prezzi di trasferimento con cui è previsto che il Patrimonio BancoPosta remunererà i servizi resi dalla rete commerciale di Poste Italiane.

L'analisi ha permesso di concludere positivamente sulla congruità dei valori di bilancio.

Il *test* di *impairment* è basato su stime e assunzioni che presentano degli elementi di incertezza, anche in virtù dell'attuale contesto caratterizzato da una significativa volatilità delle principali grandezze di mercato e da una profonda aleatorietà delle aspettative economiche, nonché del perdurare di risultati economici negativi e del declino del mercato postale in cui il Gruppo opera; per tale motivo sono state svolte delle analisi di sensitività. In particolare, il *test* di *impairment* ha evidenziato la recuperabilità degli avviamenti allocati alla CGU anche incrementando di 100 punti base il tasso di attualizzazione indicato e riducendo congiuntamente di 20 punti base il fattore di crescita di lungo periodo.

Le *sensitivity* svolte sul *test* di *impairment* portano ad un sostanziale allineamento tra il valore recuperabile e il capitale investito netto della CGU con un tasso di attualizzazione del 9,11%.

Con riferimento alle unità immobiliari adibite a Uffici Postali e a centri di meccanizzazione e smistamento, la valutazione, coerentemente con il passato, ha tenuto conto dell'obbligo di adempimento del Servizio Postale Universale cui Poste Italiane S.p.A. è soggetta, dell'inscindibilità dei flussi di cassa generati dal complesso delle unità immobiliari adibite a tale servizio, diffuso obbligatoriamente e capillarmente sul territorio prescindendo dalla redditività teorica delle diverse localizzazioni, dell'unicità del processo produttivo dedicato, nonché della sovrapposizione delle attività produttive postali e finanziarie nell'ambito degli stessi punti vendita, costituiti dagli Uffici Postali. Su tali basi, il valore d'uso dei Terreni e Fabbricati strumentali può considerarsi relativamente insensibile alla fluttuazione del valore commerciale degli immobili e, in particolari situazioni critiche di mercato, per determinate unità immobiliari, può risultare anche significativamente superiore al mero valore commerciale, senza che tale fenomenologia influisca negativamente sui flussi di cassa e sulla redditività complessiva del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Il *fair value* complessivo del patrimonio immobiliare della Capogruppo utilizzato nella produzione di beni e servizi, come risultante dalle perizie immobiliari effettuate, continua a risultare superiore al valore di bilancio.

CGU Pagamenti e Mobile

Nell'esecuzione del *test* di *impairment* relativo agli avviamenti derivanti dall'acquisizione del gruppo LIS, avvenuta nel corso del 2022, si è fatto riferimento alla CGU composta da tutte le società appartenenti al settore Pagamenti e Mobile quale unica generatrice di flussi finanziari.

A seguito del completamento dei processi di integrazione e riorganizzazione di LIS, infatti, il settore operativo Pagamenti e Mobile è fondato su processi di mercato e operativi unici e integrati secondo una logica unitaria. Conseguentemente, i flussi finanziari

sono ampiamente indipendenti rispetto a quelli generati dagli altri settori operativi del Gruppo Poste, ma strettamente interrelati all'interno del settore. Pertanto, LIS non è più identificabile quale CGU distinta (come determinato per il 31 dicembre 2022).

Per stimare il valore d'uso della CGU si è fatto riferimento al Piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024, nonché dai Consigli di Amministrazione delle rispettive società appartenenti alla CGU per la parte di competenza. Sulla base delle risultanze del test, al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di apportare rettifiche di valore.

Le analisi di sensitività evidenziano un ampio margine di superamento del *test* anche in scenari significativamente peggiorativi rispetto a quello utilizzato per il *test* di *impairment*.

Si consideri che pur effettuando il *test* di *impairment* coerentemente con il 31 dicembre 2022 (CGU composta da LIS Holding e LIS Pay) non emergerebbe la necessità di apportare rettifiche di valore agli avviamenti iscritti in bilancio.

CGU Net Insurance (Assicurativa)

A valle dell'acquisizione di Net Insurance da parte di Poste Vita tramite il veicolo societario Net Holding avvenuta nel 2023 e del relativo processo di *Purchase Price Allocation,* per i cui dettagli si rimanda alla nota 2.8 – *Criteri e metodologie di consolidamento*, è emerso un avviamento di 124 milioni di euro pari alla differenza residua tra il corrispettivo trasferito per l'acquisizione di Net Insurance da parte di Net Holding e il *fair value* delle attività nette acquisite rettificate.

Nell'esecuzione del *test* di *impairment* relativo al gruppo Net Insurance, si è fatto riferimento alla CGU composta dalle società Net Insurance e Net Insurance Life quale unità generatrice di flussi finanziari.

Per stimare il valore d'uso della CGU si è fatto riferimento al Piano strategico 2024 -2028. Sulla base delle risultanze del test, al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di apportare rettifiche di valore.

Le *sensitivity* svolte sul *test* di *impairment* portano ad un sostanziale allineamento tra il valore recuperabile e le attività nette della CGU con un tasso di attualizzazione del 12,6%.

Partecipazione in Anima Holding S.p.A.

Con riferimento al *test di impairment* della partecipazione in Anima Holding S.p.A., i flussi finanziari futuri utilizzati nella determinazione del valore d'uso sono quelli osservabili come consensus per i principali indicatori di bilancio (Ricavi, Risultato ante imposte e Utile Netto) stimati dagli analisti per i tre anni successivi e disponibili periodicamente sul sito della società. Al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di apportare rettifiche di valore.

Altre partecipazioni in società collegate

Con riferimento ai *test* di *impairment* delle partecipazioni nelle altre società collegate Sennder, Financit, Replica Sim e Eurizon Capital Real Asset, al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di apportare rettifiche di valore.

Ammortamento delle Attività materiali e immateriali

Il costo delle attività immobilizzate è ammortizzato in quote costanti lungo la vita utile stimata di ciascuna attività. La vita utile economica è determinata nel momento in cui le attività vengono acquistate ed è basata sull'esperienza storica per analoghi investimenti, condizioni di mercato e anticipazioni riguardanti eventi futuri che potrebbero avere un impatto, tra i quali le variazioni nella tecnologia. L'effettiva vita economica, pertanto, può differire dalla vita utile stimata.

La vita utile delle principali classi di cespiti del Gruppo è di seguito dettagliata:

Immobili, impianti e macchinari	Anni	% annua di ammortamento
Fabbricati	40-59	3%-2%
Migliorie strutturali su immobili di proprietà	18-31	6%-3%
Impianti	8-23	13%-4%
Costruzioni leggere	10	10%
Attrezzature	3-10	33%-10%
Mobili e arredi	3-8	33%-13%
Macchine d'ufficio elettriche ed elettroniche	3-10	33%-10%
Automezzi, autovetture e motoveicoli	4-10	25%-10%
Migliorie su beni di terzi	durata stimata della locazione*	-
Altri beni	3-5	33%-20%

* Ovvero, vita utile della miglioria apportata, se inferiore alla durata stimata della locazione.

Investimenti immobiliari	Anni	% annua di ammortamento
Immobili	39-42	3%-2%
Migliorie strutturali su immobili di proprietà	17-18	6%

Per i beni gratuitamente devolvibili, siti in terreni detenuti in regime di concessione o sub-concessione, nei casi in cui, nelle more della formalizzazione del rinnovo, la concessione stessa sia scaduta, l'eventuale ammortamento integrativo tiene conto della probabile durata residua di mantenimento dei diritti acquisiti in virtù dell'interesse pubblico delle produzioni svolte, da stimarsi in base agli accordi stipulati o in corso di stipula con il Demanio, allo stato delle trattative con gli enti concedenti e all'esperienza storica.

Infine, per quanto riguarda le attività immateriali, l'ammortamento ha inizio nel momento in cui l'attività è disponibile all'uso e si estende, sistematicamente e in quote costanti, in relazione alla sua stimata vita utile determinata in un range che va da 2 a 5 anni.

Passività assicurative

Sono di seguito riepilogati i principali modelli, dati di input e le assunzioni adottate per la stima delle passività assicurative, ossia dei flussi finanziari futuri in entrata e in uscita correlati ai contratti assicurativi.

Dati di *input*, ipotesi e tecniche di stima utilizzate

Per i contratti misurati con il modello VFA, la stima dei flussi futuri relativi alla Passività per residua copertura viene effettuata considerando i seguenti *input*:

- ipotesi non finanziarie, quali mortalità, riscatti, conversioni, spese, ecc. Le ipotesi di spesa, coerentemente con il principio, sono parametrizzate tenendo conto solo dei costi attribuibili;
- ipotesi finanziarie, quali rendimenti degli attivi a copertura delle passività assicurative, *Asset Allocation*, ecc.;
- scenari economici stocastici[211] differenziati per Gestione Separata e per tipologia di *Business*.

211. Un modello matematico stocastico permette di studiare l'andamento di fenomeni che seguono leggi casuali o probabilistiche.

La stima dei flussi di cassa tiene conto di tutti gli impegni delle compagnie relativamente ai contratti oggetto di valutazione attraverso l'elaborazione di grandezze quali i premi lordi, altri flussi in entrata diversi dai premi coerenti con la quantificazione delle prestazioni oggetto di analisi, provvigioni, spese, liquidazioni per prestazioni, eventuale Riserva Matematica residua a fine proiezione ed altri flussi in uscita diversi dai precedenti coerenti con la quantificazione delle prestazioni oggetto di analisi.

Per i contratti misurati con il BBA, i flussi futuri di adempimento rappresentano le stime dei flussi di cassa futuri che si genereranno dal naturale adempimento dei contratti da parte delle compagnie e includono pertanto tutti i possibili flussi di cassa che rientrano nei *contract boundary*.

Nella proiezione dei flussi di cassa rientrano sinistri pagati, rimborsi per estinzione anticipata dei contratti, provvigioni di acquisizione, altre spese di amministrazione direttamente attribuibili, altre spese di acquisizione direttamente attribuibili, premi emessi e recuperi.

Si precisa inoltre che, per i contratti onerosi misurati con il PAA, i flussi futuri di adempimento sono calcolati utilizzando lo stesso approccio adottato per i contratti misurati mediante il BBA.

Le Passività per sinistri accaduti, comprende i flussi finanziari futuri di adempimento relativi ai servizi passati attribuiti al gruppo di contratti alla data di valutazione. Tali flussi sono definiti come la somma delle seguenti componenti:
- flussi di cassa delle *Best Estimate Liabilities* non scontate (UBEL[212]), i quali costituiscono la miglior stima dei flussi di cassa in uscita relativamente sia ai sinistri denunciati che ai sinistri tardivi;
- effetto sconto, calcolato attualizzando i flussi di cassa di cui al punto precedente mediante la curva di sconto definita;
- aggiustamento per i rischi non finanziari, stimato utilizzando la metodologia definita dal Gruppo.

Il processo di allocazione dei costi tra "attribuibile" e "non attribuibile" avviene puntualmente in base ai centri di costo che li sostengono. L'evoluzione e il relativo differimento dei costi seguono le proiezioni dei flussi finanziari associati e le medesime metriche di riconoscimento adottate per il rilascio del CSM.

Non sono state apportate modifiche al processo di valutazione della passività assicurativa rispetto alla data di transizione ad eccezione delle ipotesi finanziarie e tecniche che vengono aggiornate, se necessario, ad ogni data di valutazione. Inoltre, i contratti in portafoglio non prevedono elementi di discrezionalità da parte della Compagnia che possano incidere sui flussi attesi.

Componente di investimento

Le valutazioni circa la Componente di investimento attesa da includere nella stima dei flussi finanziari futuri di adempimento viene effettuata distintamente per tipologia di prodotto. La stima del flusso relativo alla Componente di investimento viene prevista sia per le valutazioni alla rilevazione iniziale dei gruppi di contratti, sia per le valutazioni a ciascuna data di reporting.

Per i contratti con elementi di partecipazione discrezionale e le rendite in fase di accumulo, la componente di investimento attesa è pari al valore di riscatto al netto delle penali, per cui la stima nei flussi futuri di adempimento è ottenuta come differenza tra la stima dell'importo liquidato e il controvalore calcolato sulla base del valore di riscatto al netto delle penali. Per le rendite certe in fase di erogazione della rendita, il valore della componente di investimento non rappresenta una stima in quanto corrisponde al valore delle prestazioni da erogare, mentre per le rendite vitalizie in fase di erogazione e i prodotti di puro rischio non è prevista la presenza di alcuna Componente di investimento.

212. *Undiscounted Best Estimate Liabilities*.

Metodo di determinazione del tasso di sconto utilizzato

Si riporta di seguito il dettaglio, per singolo portafoglio, delle curve di sconto utilizzate dal Gruppo Poste Italiane nella determinazione delle passività assicurative e delle correzioni apportate alla *Basic Risk Free Curve* di riferimento per tener conto del livello di liquidità della controparte (*Illiquidity Premiums*):

in relazione al *business* partecipativo di Gestione separata e al portafoglio *Unit Linked* collegato a Gestioni separate (Prodotti Multiramo), l'*Illiquidity Premium* è calibrato sulla base della composizione del portafoglio di riferimento (es. Gestioni Separate o Compagnia) sfruttando logiche e metriche mutuate dall'approccio Solvency II;

- in relazione al *business* non partecipativo Vita e per il portafoglio *Unit Linked* non collegato a Gestioni Separate vengono utilizzati valori di *Illiquidity Premiums* coerenti con il valore di *Volatility Adjustment* fornito da EIOPA, in coerenza con quanto effettuato in ambito Solvency II. Tale impostazione è replicata sul *business* vita puro rischio della Net Insurance Life;
- in relazione al *business* Danni relativo alle Compagnie Poste Assicura e Net Insurance viene adottata la curva *Basic Risk Free*, ipotizzando un *Illiquidity Premium* pari a coerenti con il valore di *Volatility Adjustment* fornito da EIOPA.

In termini operativi, il Gruppo Poste Italiane ha definito le curve alla data di rilevazione iniziale del contratto, in particolare:

- per il *business* Vita relativo ai contratti emessi da Poste Vita, la curva di rilevazione inziale dei contratti viene fissata pari alla curva *Based Risk Free* con *illiquidity premium* relativa al trimestre precedente;
- per il *business* Danni relativo ai contratti di Poste Assicura, la curva alla rilevazione inziale dei contratti è la *Based Risk Free* dell'esercizio precedente (31/12/t-1);
- per il *business* Danni, relativo ai contratti emessi dalla Net Insurance, e per il *business* Vita, relativo ai contratti emessi da Net Insurance Life, la curva alla rilevazione iniziale dei contratti è la *Based Risk Free* con *Volatility Adjstment* relativa all'esercizio precedente (31/12/t-1)[213].

Per il metodo BBA, ai fini del calcolo dell'interesse maturato sul CSM alla data di *reporting*, il Gruppo Poste Italiane utilizza la curva *forward* determinata rispetto alla curva spot *locked-in* alla data di valutazione.

Per il modello PAA, il Gruppo Poste Italiane non ha previsto una rettifica per tener conto dell'effetto del valore temporale del denaro e del rischio finanziario.

Metodo di determinazione dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario

Il Gruppo Poste Italiane adotta l'approccio del percentile. L'ammontare dell'aggiustamento per il rischio non finanziario viene determinato considerando il perimetro dei rischi tecnici a cui le compagnie del gruppo sono esposte, utilizzando le valutazioni mutuate dal contesto *Solvency* II. In particolare, per la stima dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario dei gruppi di contratti appartenenti al *business* Vita vengono prese in considerazione le esposizioni al rischio tipiche del *business* Vita e al rischio di sottoscrizione al netto della capacità di assorbimento delle perdite delle riserve tecniche (minimo garantito dei prodotti, ove previsto) e al lordo della riassicurazione. Sono inoltre esclusi dalle analisi il rischio operativo e il rischio di *default* delle controparti.

Per i contratti assicurativi appartenenti al *business* Danni, vengono considerate le esposizioni al rischio di tariffazione, al rischio di riservazione, al rischio catastrofale e al rischio di uscite anticipate tipico della tipologia di *business*. Nel *business* Danni la componente di Aggiustamento per il rischio non finanziario viene determinata, a differenza del *business* Vita, anche per la Passività per sinistri accaduti e per la Attività derivanti da cessione in riassicurazione.

Nel calcolo dell'ammontare dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario, non viene applicata, per le compagnie del Gruppo Poste Italiane, la separazione tra componente di servizi assicurativi e componente di finanziamento.

213. Si specifica per le società Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A., essendo entrate nel perimetro del Gruppo Poste Italiane alla data del 1° aprile 2023, come curva di rilevazione iniziale è stata utilizzata quella del 31 marzo 2023.

Metodi di determinazione della *coverage unit* del CSM

Il rilascio a Conto economico del CSM lungo la vita dei contratti viene effettuato mediante la definizione della c.d. *Coverage Unit* (CU). Con riferimento al *business* Vita, il Gruppo Poste Italiane determina il rilascio del CSM adottando una *Coverage Unit* sulla base di un driver *Volume-based*, definito distintamente per modello di Misurazione adottato:

- Modello BBA: la CU viene definita con un driver basato sulle somme assicurate, assimilabili al capitale caso morte per i contratti di puro rischio e sulle riserve matematiche, per le sole Rendite (in fase di erogazione) non in Gestione Separata derivanti da prodotti Long Term Care;
- Modello VFA: la CU per i contratti DPF viene definita utilizzando un driver basato sulle riserve matematiche.

Nell'ambito del *pattern* di rilascio del CSM del *business* Danni, per i contratti valutati con il Modello BBA, il Gruppo ha deciso di utilizzare per il *business* caratterizzato da capitale assicurato costante un driver di rilascio basato sui premi di competenza al lordo delle provvigioni (considerando anche l'effetto di eventuali rimborsi di premio e relativi storni provvigionali); fatta eccezione per il *business* Danni caratterizzato da capitale assicurato decrescente (Cessione del Quinto – CQ di Net Insurance), è stato definito l'utilizzo di un metodo basato sulle somme assicurate come per il *business* Vita.

La percentuale di rilascio del CSM viene definita rapportando i driver *volume based* come sopra definiti all'ammontare dei volumi di tali driver proiettati su un arco temporale che coincide con la durata del gruppo dei contratti assicurativi.

Per i prodotti misurati con il metodo VFA, il Gruppo considera una componente aggiuntiva (*additional release*) nel rilascio di CSM di periodo volta a cogliere le differenze tra il risultato del margine ottenuto con ipotesi finanziarie di tipo reale (curve *Real Word*), rispetto a quello ottenuto con ipotesi finanziarie di rischio neutrale (curve *Risk Neutral*). Tale rilascio aggiuntivo è ottenuto dalla differenza tra il CSM prospettico di fine periodo prima del rilascio in ipotesi *Real World* ed il CSM prospettico di fine periodo prima del rilascio in ipotesi *Risk Neutral*.

Per effetto dell'*additional release*, è possibile ottenere un rilascio di CSM più coerente con il risultato finanziario degli *underlying items* dei contratti assicurativi e di ovviare al differimento sistematico del riconoscimento degli utili negli esercizi futuri mediante *coverage unit*.

Imposte differite attive

La contabilizzazione delle Imposte differite attive è effettuata sulla base delle aspettative di reddito negli esercizi futuri. La valutazione dei redditi attesi ai fini della contabilizzazione delle imposte differite dipende da fattori che possono variare nel tempo e determinare effetti significativi sulla valutazione di tale posta di bilancio.

Pagamenti basati su azioni

Come meglio descritto nella Nota 13 – *Ulteriori informazioni – Accordi di pagamento basati su azioni*, per la valutazione degli Accordi di pagamento basati su azioni in essere nel Gruppo Poste Italiane alla chiusura dei presenti bilanci, ci si è basati principalmente sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo. Le condizioni dei Piani contemplano il verificarsi di taluni eventi futuri, quali il raggiungimento di obiettivi di *performance*, il verificarsi di condizioni cancello e, nell'ambito di determinati settori di attività, il conseguimento di determinati parametri di adeguatezza patrimoniale, di liquidità e/o solvibilità, in conseguenza dei quali la valutazione delle passività, della riserva di Patrimonio netto e dei corrispondenti effetti economici comporta l'assunzione di stime basate sulle attuali conoscenze di fattori che possono modificarsi nel tempo, potendo generare esiti finali anche diversi da quelli di cui si è tenuto conto nella redazione dei presenti bilanci.

Trattamento di fine rapporto

La valutazione del Trattamento di fine rapporto è basata anche su conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo. Il calcolo tiene conto del TFR maturato per prestazioni di lavoro già effettuate ed è basato su diverse ipotesi di tipo sia demografico sia economico-finanziario.

Di seguito sono riportate le principali assunzioni attuariali applicate nel calcolo del TFR al 31 dicembre 2023, fondate anche sull'esperienza di ciascuna azienda del Gruppo e della *best practice* di riferimento:

BASI TECNICHE ECONOMICO-FINANZIARIE

	31.12.2023
Tasso di attualizzazione	**3,08%**
Tasso di inflazione	**2,00%**
Tasso annuo incremento TFR	**3,00%**

BASI TECNICHE DEMOGRAFICHE

	31.12.2023
Mortalità	ISTAT 2018
Inabilità	Tavole INPS distinte per età e sesso
Età pensionamento	Raggiungimento requisiti Assicurazione Generale Obbligatoria
Frequenza Anticipazioni TFR	Tavola specifica con tassi differenziati per Società
Frequenza *Turnover* dipendenti	Tavola specifica con tassi differenziati per Società

Determinazione della passività per *leasing*

Per la determinazione della passività finanziaria per *leasing*, il Gruppo ha scelto di far riferimento a un tasso di indebitamento marginale ("*Incremental Borrowing Rate*" *o "IBR*") determinato in linea con un ipotetico finanziamento che sarebbe stato ottenuto nel contesto economico corrente, e definito per gruppi di contratti con durata residua simile e per società di riferimento simili. In particolare, il singolo IBR tiene conto del *Risk free rate* individuato in base a fattori quali il contesto economico, la valuta, la scadenza contrattuale, e del *Credit spread* che riflette l'organizzazione e la struttura finanziaria delle società. L'IBR associato all'inizio del contratto sarà oggetto di rivisitazione in occasione di ogni *lease modification*, ossia di modifiche sostanziali e significative delle condizioni contrattuali nell'evolversi dell'accordo (es. durata del contratto o importo dei futuri pagamenti dovuti per il *leasing*). La tabella degli IBR definita per gruppi di contratti con durata residua simile e per società di riferimento simili, è oggetto di periodico monitoraggio e aggiornata almeno una volta nel corso dell'esercizio.

Con riferimento invece alla determinazione della durata contrattuale alla data di inizio del contratto o che residua ad una data successiva (nel caso di modifiche sostanziali e significative delle condizioni contrattuali) e, in particolare, per gli accordi di locazione immobiliare, il Gruppo ricorre ad un approccio valutativo che si basa *in primis* sulla durata prevista dall'obbligazione così come pattuita e formalizzata nell'accordo tra le Parti e/o dal quadro legislativo di riferimento (Legge n. 392 del 27 luglio 1978), e ne può prevedere un'estensione temporale per effetto di un esercizio interpretativo/predittivo di fatti, circostanze e intendimenti futuri anche strategici sia del locatario che del locatore. Ne deriva un *set* di regole per la determinazione del *lease term*, da applicare agli immobili in locazione previamente ricondotti a tre distinti *cluster*: immobili la cui localizzazione è soggetta a vincoli normativi e immobili ad alto valore commerciale, immobili ad uso civile come le foresterie destinate al personale dipendente e dirigente, e immobili strumentali altri.

La determinazione del *lease term* per tutti gli altri accordi di *leasing* coincide invece con la durata prevista dall'obbligazione pattuita tra le parti, compatibilmente con i futuri intendimenti nel voler/poter traguardare la fine e le esperienze acquisite.

Opzioni su quote di minoranza[214]

Nell'ambito di particolari operazioni societarie sono previste opzioni di acquisto e vendita che consentiranno a Poste Italiane di acquistare, a determinate date future, quote detenute dai soci di minoranza. Il prezzo di esercizio delle opzioni è generalmente determinato sulla base di una formula che prevede l'applicazione di un moltiplicatore ad alcuni *target* economico/patrimoniali della società acquisita. Per tali casi nel bilancio consolidato viene rilevata (oltre la quota di Patrimonio netto di pertinenza dei terzi) una passività finanziaria, per tener conto del possibile esercizio delle opzioni, in contropartita del Patrimonio netto di Gruppo, il cui valore dipende da stime effettuate internamente e che potrebbero variare anche significativamente nell'esercizio in corso e in quelli futuri. Le variazioni successive di valore della passività finanziaria troveranno contropartita nel Conto economico di Gruppo.

Per il dettaglio delle operazioni societarie dalle quali è emersa la necessità di rilevare tale passività finanziaria si rimanda alla *Nota B8 – Passività finanziarie*.

2.7 Cambiamento climatico e contesto macroeconomico

Informativa relativa al cambiamento climatico

I cambiamenti climatici e la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio stanno assumendo una rilevanza sempre maggiore per imprese, banche, governi, autorità di regolamentazione e investitori.

Seppur il Gruppo Poste Italiane attribuisca una particolare importanza alla tutela ambientale, consapevole della necessità di utilizzare responsabilmente le risorse al fine di minimizzare gli impatti ambientali negativi[215], tenuto conto dell'attività in cui il Gruppo opera, le tematiche connesse al cambiamento climatico sono ritenute, nell'eccezione fornita dai princìpi contabili di riferimento, non rilevanti per l'informativa finanziaria consolidata.

Con particolare riguardo all'informativa richiesta da ESMA nel *Public statement* 32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023, nella tabella che segue si riporta una mappatura dell'informativa *climate-related* con corrispondente rimando ai paragrafi del bilancio consolidato e del bilancio separato di Poste Italiane nei quali la tematica viene affrontata.

214. Un contratto d'opzione che consente all'entità di acquistare le partecipazioni dei soci di minoranza di una controllata in cambio di disponibilità liquide o altre attività finanziarie, dà origine nel bilancio consolidato ad una passività finanziaria per il valore attuale dell'importo da corrispondere. Ogni variazione della passività finanziaria che dovesse intervenire dalla data di iscrizione è contabilizzata con contropartita differente a seconda che si tratti di:
- azionisti di minoranza direttamente interessati all'andamento del *business* della società controllata relativamente al passaggio dei rischi e dei benefici sulle quote soggette all'opzione. Uno tra gli indicatori dell'esistenza di tale interesse è dato dalla valutazione al *fair value* del prezzo d'esercizio dell'opzione. Oltre alla presenza di tale indicatore, il Gruppo procede a una valutazione caso per caso dei fatti e delle circostanze che caratterizzano le transazioni in essere. In tale fattispecie, il valore attualizzato dell'opzione viene inizialmente dedotto dalle Riserve di Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo. Eventuali successivi cambiamenti nella valutazione del prezzo d'esercizio dell'opzione transitano da Conto economico;
- azionisti di minoranza non direttamente interessati all'andamento del *business* (es. prezzo d'esercizio dell'opzione predeterminato). Il prezzo d'esercizio dell'opzione, debitamente attualizzato, viene dedotto dal corrispondente importo di Capitale e Riserve di pertinenza di terzi. Eventuali successivi cambiamenti nella valutazione del prezzo d'esercizio dell'opzione seguono la stessa logica, senza impatti a Conto economico.

215. Per una descrizione delle linee guida strategiche fissate dal Gruppo, anche in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si rimanda ai paragrafi dedicati alla tematica della Dichiarazione di carattere non finanziario presente all'interno della Relazione sulla Gestione.

Argomento	Nota	Descrizione
Stime e giudizi relativi al cambiamento climatico	Nota 2.6 Uso di stime "*Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni*" e "*Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari*"	• Focus sulla stima dei flussi di cassa attesi in relazione alle CGU oggetto di *impairment*. • Dettaglio dei fattori ESG considerati nella stima della *Probabilità di Default* (PD).
Investimenti sostenibili	Nota A1 "Immobili, impianti e macchinari" Nota A4 "Attività per Diritti D'uso"	• Investimenti effettuati nell'esercizio di riferimento finalizzati a ridurre l'impatto ambientale del Gruppo/Capogruppo. • Incremento dell'Attività per Diritti d'uso connesso alla stipula di contratti di *leasing* per veicoli "*green*".
Finanza sostenibile	Nota A6 "Attività finanziarie" Nota 13 "Ulteriori informazioni – *Informazioni relative ai patrimoni gestiti*"	• Percentuale di prodotti ESG sull'intero portafoglio di investimento e di assicurazione di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR e del Gruppo Poste Vita.
Certificati ambientali	Nota 2.5 "Informazioni rilevanti sui princìpi contabili – Certificati ambientali" Nota A7 "Rimanenze"	• Descrizione del trattamento contabile applicato ai certificati ambientali • Dettaglio delle rimanenze finali riferiti alle quote di emissione e alle garanzie di origine e crediti di carbonio presenti alla fine dell'esercizio.
Pagamenti basati su azioni	Nota 13 "Ulteriori informazioni – Accordi di pagamento basati su azioni"	• Descrizione dei Piani di incentivazione alcuni dei quali ancorati al raggiungimento di obiettivi ESG.
Rischio climatico	Nota 6 "Analisi e presidio dei rischi"	• Descrizione dell'esposizione del Gruppo ai rischi legati al cambiamento climatico e alle azioni poste in essere per mitigare tali rischi.

Contesto macroeconomico

Le stime utilizzate per la predisposizione dei Bilanci tengono adeguatamente conto del particolare contesto macroeconomico di riferimento, al 31 dicembre 2023 fortemente caratterizzato da una molteplicità di fattori quali: inflazione, aumento dei tassi di interesse, deterioramento del clima economico, rischi geopolitici e incertezze sugli sviluppi futuri considerando i conflitti in atto non solo in Ucraina ma anche in Medio Oriente. Tali incertezze trovano riflesso negli indicatori utilizzati alla base delle stime.

Per informazioni su come tali incertezze siano state riflesse nella stima delle PD utilizzate per il calcolo delle perdite attese si rimanda alla sezione 2.6 "*Uso di stime – Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari*"; mentre per la trattazione completa dei rischi connessi al contesto economico di riferimento si rinvia alle specifiche sezioni della Relazione sulla Gestione.

2.8 Criteri e metodologie di consolidamento

Il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane include il Bilancio di Poste Italiane S.p.A. e dei soggetti sui quali la Capogruppo esercita il controllo direttamente o indirettamente, ai sensi dell'IFRS 10, a partire dalla data in cui lo stesso è stato acquisito e sino alla data in cui cessa. Il Gruppo controlla un'entità quando ha contemporaneamente:

- il potere sull'entità oggetto di investimento;
- l'esposizione o i diritti a rendimenti variabili derivanti dal rapporto con l'entità oggetto di investimenti;
- la capacità di esercitare il proprio potere sull'entità oggetto di investimento per incidere sull'ammontare dei suoi rendimenti.

Il controllo è esercitato sia in forza del possesso diretto o indiretto delle azioni con diritto di voto, sia per effetto dell'esercizio di un'influenza dominante espressa dal potere di determinare, anche indirettamente, in forza di accordi contrattuali o legali, le scelte finanziarie e gestionali dell'entità, ottenendone i benefici relativi, prescindendo da rapporti di natura azionaria. Al fine della determinazione del controllo, si tiene conto dell'esistenza di potenziali diritti di voto esercitabili alla data di bilancio.

I bilanci oggetto di consolidamento sono redatti al 31 dicembre 2023, e ove necessario, sono opportunamente rettificati per uniformarli ai princípi contabili della Capogruppo.

Non rientrano nell'area di consolidamento, e pertanto non sono consolidati con il metodo integrale, i bilanci delle società controllate la cui inclusione non produrrebbe effetti significativi, singolarmente e cumulativamente, da un punto di vista sia quantitativo sia qualitativo ai fini di una corretta rappresentazione della situazione patrimoniale, economica e finanziaria del Gruppo.

I criteri adottati per il consolidamento integrale delle partecipate sono i seguenti:

- le attività e le passività, gli oneri e i proventi delle partecipate consolidate integralmente sono assunti linea per linea, attribuendo ai soci di minoranza, ove presenti, la quota di Patrimonio netto e del Risultato netto del periodo di loro spettanza; tali voci sono indicate separatamente nell'ambito del Patrimonio netto e del Conto economico consolidato;
- le operazioni di aggregazione di imprese in forza delle quali viene acquisito il controllo di un'entità sono contabilizzate applicando il metodo dell'acquisizione ("*acquisition method*"). Il costo di un'aggregazione aziendale è rappresentato dal valore corrente ("*fair value*") alla data di acquisto delle attività cedute, delle passività assunte, degli strumenti di capitale emessi e di ogni altro onere accessorio direttamente attribuibile; la differenza tra il prezzo di acquisizione e il valore corrente delle attività e passività acquistate, dopo aver verificato la corretta misurazione dei valori correnti delle attività e passività acquisite e del costo di acquisizione, se positiva, è iscritta nelle Attività immateriali alla voce "Avviamento", ovvero, se negativa, è imputata al Conto economico;
- le acquisizioni di quote di minoranza relative a entità delle quali esiste già il controllo sono considerate operazioni sul Patrimonio netto; in assenza di un principio contabile di riferimento, il Gruppo procede alla imputazione a Patrimonio netto dell'eventuale differenza fra il costo di acquisizione e la relativa frazione di Patrimonio netto acquisita;
- gli utili e le perdite, derivanti da operazioni effettuate tra società consolidate integralmente e non ancora realizzati nei confronti di terzi, sono eliminati, se significativi, come pure i reciproci rapporti di debito e credito, i costi e i ricavi, nonché gli oneri e i proventi finanziari;
- gli utili o le perdite derivanti dalla cessione di quote di partecipazione in società consolidate sono imputati a Conto economico per l'ammontare corrispondente alla differenza fra il prezzo di vendita e la corrispondente frazione di Patrimonio netto consolidato ceduta.

Le partecipazioni in società controllate non significative, in società nelle quali il Gruppo ha un'influenza notevole (che si presume sussistere quando la partecipazione è compresa tra il 20% e il 50%), di seguito "società collegate", e *in joint venture* sono valutate con il metodo del Patrimonio netto. All'atto dell'acquisizione della partecipazione contabilizzata con il metodo del Patrimonio netto, qualsiasi differenza tra il costo della partecipazione e la quota d'interessenza della entità nel *fair value* (valore equo) netto di attività e passività identificabili della partecipata è contabilizzata come illustrato di seguito:

a. l'avviamento relativo a una società collegata o a una *joint venture* è incluso nel valore contabile della partecipazione; l'ammortamento di tale avviamento non è consentito;
b. nella determinazione del valore iniziale della partecipazione nell'entità, qualunque eccedenza della quota d'interessenza nel *fair value* (valore equo) netto delle attività e passività identificabili della partecipata, rispetto al costo della partecipazione, è inclusa come provento nell'utile/(perdita) d'esercizio della collegata o della *joint venture* del periodo in cui la partecipazione viene acquisita.

Successivamente all'acquisizione, inoltre, adeguate rettifiche sono apportate alla quota d'interessenza della entità all'utile/(perdita) d'esercizio della collegata o della *joint venture*, al fine di tener conto, per esempio, dell'ammortamento delle attività ammortizzabili in base ai rispettivi *fair value* (valori equi) alla data di acquisizione, e delle eventuali perdite di valore dell'avviamento o degli immobili, impianti e macchinari. Inoltre, il metodo del Patrimonio netto prevede che:

- gli utili o le perdite di pertinenza del Gruppo sono imputati a Conto economico dalla data in cui l'influenza notevole o il controllo ha avuto inizio fino alla data in cui l'influenza notevole o il controllo cessa; nel caso in cui, per effetto delle perdite, la società valutata con il metodo in oggetto manifesti un Patrimonio netto negativo, il valore di carico della partecipazione è annullato e l'eventuale eccedenza di pertinenza del Gruppo, laddove quest'ultimo si sia impegnato ad adempiere a obbligazioni legali o implicite dell'impresa partecipata, o comunque a coprirne le perdite, è imputata ad apposito fondo del passivo; le variazioni patrimoniali delle società valutate con il metodo del Patrimonio netto non rappresentate dal risultato di Conto economico sono imputate direttamente in rettifica delle riserve di Patrimonio netto;
- gli utili e le perdite non realizzati generati su operazioni eseguite tra la Capogruppo/società controllate e la partecipata valutata con il metodo del Patrimonio netto sono eliminati in funzione del valore della quota di partecipazione del Gruppo nella partecipata stessa; le perdite non realizzate sono eliminate, a eccezione del caso in cui esse siano rappresentative di riduzione di valore.

Principali variazioni nell'area di consolidamento

Nel corso dell'esercizio la Capogruppo ha concluso le seguenti operazioni di aggregazioni aziendali a seguito delle quali ha acquisito il controllo delle entità.

Net Insurance

In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'OPA volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e *warrant* di **Net Insurance S.p.A.** ("Net Insurance"), di concerto con alcuni azionisti.

Il 20 aprile 2023 si è perfezionata la procedura di squeeze out, a seguito della quale Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita) detiene una partecipazione di controllo pari al 97,8% in Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life S.p.A.), e l'attuale Amministratore Delegato di Net Insurance, che ha agito di concerto nell'OPA, detiene una partecipazione di minoranza pari a circa il 2,2%. L'esborso complessivo corrisposto da Net Holding per l'acquisizione della partecipazione è stato pari a circa 180,8 milioni di euro. In data 21 aprile 2023, IBL Banca S.p.A., ai sensi dell'impegno assunto in caso di buon esito delle offerte, ha acquisito una partecipazione del 40% di Net Holding per un corrispettivo pari a 73,1 milioni di euro. L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è ammontato a circa 108,5 milioni di euro. Di seguito i valori contabili complessivi delle attività acquisite e delle passività assunte alla data di acquisizione di Net Insurance e della sua controllata.

(milioni di euro)	Valore contabile (A)	Rettifiche *Fair Value* (B)	*Fair Value* (A+B)
Attività nette acquisite			
Attività immateriali	8,7	10,8	19,5
Immobili, impianti e macchinari	14,9	1,4	16,3
Diritto d'uso	0,4	-	0,4
Crediti commerciali, altri crediti e altre attività	53,7	-	53,7
Attività finanziarie	231,3	-	231,3
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	13,1	-	13,1
Attività assicurative	157,8	-	157,8
Passività assicurative	(386,4)	3,4	(383,0)
Trattamento di fine rapporto	(0,4)	-	(0,4)
Debiti commerciali e altre passività	(35,5)	(4,8)	(40,3)
Passività finanziarie	(10,2)	-	(10,2)
Totale attività nette acquisite	**47,5**	**10,8**	**58,2**
Patrimonio netto di pertinenza di terzi			1,3
Attività nette acquisite dal Gruppo			**57,0**
Avviamento			**123,8**
Corrispettivo totale			**180,8**

Poste Italiane ha conferito a un esperto indipendente l'incarico di supportare il processo di *Purchase Price Allocation* ("PPA"), finalizzato ad (i) allocare la *Price Consideration al Fair Value* delle attività nette dell'entità acquisita (a prescindere dalla circostanza che siano già iscritte o meno in bilancio) e (ii) ricavare il valore di avviamento per differenza fra il prezzo di acquisto ed il *fair value* delle attività nette acquisite (espresso al netto delle imposte differite passive).

Dalle attività valutative sino ad ora effettuate, è stata rilevata una rettifica del *fair value* delle attività nette acquisite per complessivi 10,8 milioni di euro di cui:

- incremento di attività immateriali per 10,8 milioni di euro relativi alla valorizzazione del marchio;
- incremento di immobili, impianti e macchinari per 1,4 milioni di euro relativi a immobili di proprietà;

- riduzione delle passività assicurative per 3,4 milioni di euro per flussi finanziari collegati a importi restituibili dalle banche distributrici;
- effetti di fiscalità differita connessi alle rettifiche di cui sopra per 4,8 milioni di euro.

Per le altre immobilizzazioni immateriali già iscritte nel bilancio di apertura delle società acquisite, così come per tutte le altre attività e passività incluse nelle situazioni patrimoniali di apertura di Net Insurance, il valore netto contabile già rappresenta una proxy del *fair value*.

La differenza residua tra il corrispettivo trasferito (180,8 milioni di euro) e il *fair value* delle attività nette acquisite dal Gruppo, rettificato a seguito del processo di PPA, (57,0 milioni di euro) è stato allocato alla voce Avviamento per 123,8 milioni di euro.

Le risultanze sopra descritte devono ritenersi, alla data del 31 dicembre 2023, ancora provvisorie in quanto Poste Italiane si è avvalsa della facoltà prevista dai paragrafi 45 e seguenti dell'IFRS 3 di completare la valutazione della *business combination* entro dodici mesi dalla data di acquisizione.

Di seguito i valori economici complessivi delle società acquisite inclusi nel Conto economico consolidato dalla data di primo consolidamento:

(milioni di euro)	Dal 1° aprile al 31 dicembre 2023
Ricavi	23,7
Risultato operativo	19,2
Utile/(perdita) di periodo	**13,3**

sennder

In data 3 aprile 2023 a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio sennder Technologies GmbH ("sennder Tech") la partecipazione di Poste Italiane nella controllata sennder Italia è passata dal 65% al 60%. Inoltre, in data 30 maggio 2023 il CdA di Poste Italiane ha approvato la rinegoziazione dell'attuale partnership con sennder Technologies Gmbh. Nell'ambito della rinegoziazione Poste Italiane ha conferito il 35% delle quote detenute in sennder Italia a sennder Tech, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7% al 10,2% su *base fully diluted*. Si segnala che, in seguito al perfezionamento dell'operazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste Italiane detiene una partecipazione pari al 25% in sennder Italia che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata ed assunto quella di società collegata con la conseguente iscrizione della partecipazione sulla base del metodo del patrimonio netto ai sensi dello IAS 28. In conformità a quanto previsto dall'IFRS 10, al momento della perdita del controllo, la partecipazione mantenuta in sennder Italia è stata valutata al *fair value*. L'operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva pari a circa 109 milioni di euro classificata nei ricavi per effetto della cessione della quota di controllo della partecipazione, con un impatto positivo sull'EBIT del gruppo Poste.

In virtù della facoltà prevista dai paragrafi 45 e seguenti dell'IFRS 3 di completare la valutazione della *business combination* entro dodici mesi dalla data dell'operazione, la differenza tra il *fair value* della partecipazione residua in sennder Italia e la quota parte delle sue attività nette, pari a circa 19 milioni di euro, è stata allocata provvisoriamente ad avviamento ed è incluso nel valore contabile della partecipazione.

Sourcesense Platforms S.r.l.

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense ha perfezionato l'acquisizione di Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l. e della sua controllata HeadApp S.r.l. per un corrispettivo, inclusivo dell'aggiustamento del prezzo previsto dagli accordi contrattuali, di circa 1 milione di euro. Le due società acquisite sono state oggetto di fusione nella NewCo denominata Sourcesense Platforms S.r.l. con effetti contabili e fiscali a partire dal 1° luglio 2023.

La differenza emersa tra il prezzo dell'operazione e la quota parte delle attività nette acquisite, pari a circa 1 milione di euro, è stata iscritta a titolo di Avviamento tra le Attività immateriali in attesa si completi il processo di valorizzazione delle singole componenti del patrimonio acquisito.

Cronos

In data 3 agosto 2023, nell'ambito di una operazione di sistema tesa a rilevare il portafoglio polizze di Eurovita S.p.A. ("Eurovita") a seguito della crisi di quest'ultima, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita S.p.A. ("Cronos"), partecipato, oltre che dalla stessa Poste Vita, da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto sostanzialmente dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita, in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa.

Nel mese di settembre 2023 le compagnie assicurative coinvolte, Cronos, le banche distributrici dei prodotti di Eurovita e talune banche di sistema hanno sottoscritto gli accordi definitivi di rispettiva competenza volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione. Nell'ambito della predetta operazione, in data 18 settembre 2023, Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 milioni di euro.

In data 17 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da "Cronos Vita S.p.A." a "Cronos Vita Assicurazioni S.p.A."). In data 27 ottobre 2023, Poste Vita ha partecipato, con gli altri azionisti di Cronos, proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5%, al secondo aumento di capitale di tale compagnia di circa 212,5 milioni di euro, di cui circa 47,8 milioni di euro di competenza di Poste Vita. A completamento dell'operazione, il 30 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023.

La partecipazione in Cronos è stata classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) in considerazione dell'intenzione di detenere la partecipazione per un arco temporale limitato e degli accordi presi in sede di conclusione dell'operazione circa la stipula di un *firm purchase committment* entro 12 mesi per il trasferimento dei compendi aziendali tra le compagnie assicurative coinvolte nell'operazione e Cronos Vita.

È stato, inoltre, verificato che il *fair value* della partecipazione, al netto dei costi di vendita, non è inferiore al valore di carico della stessa.

Conclusione della valutazione delle *business combinations* del precedente esercizio

Con riferimento alle acquisizioni avvenute nel corso del 2022 per cui Poste Italiane si è avvalsa della facoltà prevista dai paragrafi 45 e seguenti dell'IFRS 3 di completare la valutazione della *business combination* entro dodici mesi dalla data di acquisizione, alla data del 31 dicembre 2023 il processo si è concluso confermando gli esiti già rappresentati al 31 dicembre 2022. Di seguito si riporta il riepilogo sintetico degli stessi.

LIS

Ad esito delle attività valutative effettuata, è stata rilevata una rettifica del *fair value* delle attività nette acquisite per complessivi 136,9 milioni di euro di cui:

- attività immateriali per 192,4 milioni di euro relativamente ai rapporti contrattuali in essere con i punti vendita;
- effetti di fiscalità differita connessi al maggior valore delle attività immateriali pari a 55,4 milioni di euro.

La differenza residua tra il corrispettivo trasferito (700 milioni di euro) e il *fair value* delle attività nette acquisite rettificate (241 milioni di euro) è stato allocato alla voce Avviamento per 458,9 milioni di euro.

Plurima

Ad esito delle attività valutative sino, è stata rilevata una rettifica del *fair value* delle attività nette acquisite per complessivi 22 milioni di euro di cui:

- 30,5 milioni di euro relativi ai contratti con i clienti e le relazioni con la clientela correlata (c.d. *customer-related* intangible *asset*);
- 8,5 milioni di euro relativi agli effetti di fiscalità differita connessi al maggior valore delle attività identificate.

La differenza residua tra il corrispettivo trasferito (135,2 milioni di euro) e il *fair value* della quota parte delle attività nette acquisite rettificate (34,5 milioni di euro) è stato allocato alla voce Avviamento per 100,7 milioni di euro.

Sourcesense

La differenza tra il corrispettivo trasferito (30,2 milioni di euro) e il *fair value* della quota parte delle attività nette acquisite (6,2 milioni di euro) è stata allocata alla voce Avviamento per 23,9 milioni di euro.

Agile

La differenza tra il corrispettivo trasferito (18 milioni di euro) e il *fair value* della quota parte delle attività nette acquisite (4 milioni di euro) è stata allocata alla voce Avviamento per 14 milioni di euro.

Conversione dei bilanci in valuta estera

Ai fini della predisposizione del Bilancio Consolidato, la situazione patrimoniale-finanziaria e il risultato economico di tutte le società consolidate sono espressi in euro, che rappresenta la valuta funzionale di presentazione della Capogruppo.

I bilanci delle società che operano con una valuta funzionale diversa dall'euro, sono convertiti nella moneta di presentazione utilizzando il tasso di chiusura in essere alla data di riferimento per le attività e le passività, inclusi l'avviamento e le rettifiche effettuate in sede di consolidamento, e il tasso di cambio medio dell'esercizio (se ragionevolmente approssima il tasso di cambio in essere alla data delle rispettive operazioni) per i ricavi e per i costi. Tutte le risultanti differenze di cambio sono rilevate nel prospetto delle altre componenti di conto economico complessivo ed esposte separatamente in un'apposita riserva di patrimonio netto; tale riserva è riversata proporzionalmente nel conto economico al momento della dismissione (totale o parziale) della relativa partecipazione.

I tassi di cambio utilizzati per la conversione dei bilanci delle società consolidate in valuta estera sono quelli pubblicati dalla Banca d'Italia e dalla Banca Centrale Europea e presentati nella tabella di seguito:

	2023		2022	
Valuta	Cambio puntuale al 31 dicembre	Cambio medio annuale	Cambio puntuale al 31 dicembre	Cambio medio annuale
Yuan Renminbi Cinese	7,851	7,66	7,358	7,079
Dollaro USA	1,105	1,081	1,067	1,053
Sterlina britannica	0,869	0,870	0,887	0,879*

* Il cambio riportato fa riferimento alla società Sourcesense Limited ed è calcolato sulla base periodo che intercorre tra la data di acquisizione della stessa (1° ottobre 2022) e il 31 dicembre 2022.

3. Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio

3.1 Principali operazioni societarie

Sono fornite di seguito informazioni sulle operazioni societarie avvenute nell'esercizio in commento e che vanno a integrare quanto già riportato nel paragrafo delle principali variazioni nell'area di consolidamento nella Nota 2.8 – *Criteri e metodologie di consolidamento*.

Nell'esercizio 2023 sono altresì intervenute le seguenti operazioni societarie.

- In data 24 novembre 2022 sono stati sottoscritti gli accordi vincolanti che prevedono l'adesione di Poste Italiane, con un investimento di circa 3 milioni di euro, ad un aumento di capitale promosso da **Moneyfarm** al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100% di **Profile Financial Solutions Ltd**, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio Profile Pensions. In data 5 luglio 2023, in seguito all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA[216]), alla fine del mese di luglio si è formalizzato il closing dell'operazione.
- In data 29 settembre 2022 è stata approvata la fusione inversa di **Plurima Bidco** S.r.l. in Plurima dalle Assemblee delle due società. L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, è divenuta efficace con decorrenza 1° gennaio 2023.
- In data 29 giugno 2023, Poste Italiane ha comunicato a **Milkman S.p.A. ("Milkman")** di voler esercitare l'opzione di acquisto sulle azioni detenute da quest'ultima in **MLK Deliveries S.p.A. ("MLK")**, pari a circa il restante 30% del capitale sociale di MLK stessa (la "**Partecipazione Milkman**"). Sulla base dei criteri concordati originariamente negli accordi contrattuali sottoscritti nel 2020, il prezzo di esercizio dell'opzione è stato stimato in 19,6 milioni di euro. A seguito del trasferimento della Partecipazione Milkman – formalizzata nel mese di luglio – Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK.
- In data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della NewCo denominata **"MLK Fresh S.r.l**." ("MLK Fresh"), è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *Fresh Food* tra MLK e **Mazzocco S.r.l.** ("Mazzocco"), società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale.
- MLK Fresh, controllata al 70% da MLK ed al 30% da Mazzocco, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili.
- In data 26 aprile 2023 Plurima S.p.A. ha perfezionato l'acquisto dell'ulteriore 40% del capitale di **Bridge Technologies S.p.A.** per un corrispettivo di circa 0,9 milioni di euro, arrivando così a detenere il 100% della partecipazione.
- I CdA di Lis Holding e PostePay hanno approvato, rispettivamente nei mesi di giugno e luglio, il progetto di **scissione parziale di Lis Holding in favore di PostePay** con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria in LIS Pay al Patrimonio Destinato IMEL di PostePay. Al riguardo in data 28 giugno 2023 il CdA di Poste Italiane ha autorizzato la partecipazione della stessa all'assemblea straordinaria di PostePay S.p.A. per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato IMEL, per consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS Holding. Al 31 dicembre 2023 è divenuta efficace l'operazione di scissione.
- In data 12 ottobre 2023 Postel S.p.A. ha acquisito le quote di **Address Software S.r.l**. detenute da azionisti terzi pari al 49% del capitale della società; conseguentemente, da tale data e fino al 24 gennaio, Postel S.p.A. ha detenuto il 100% della partecipazione in Address Software S.r.l. Inoltre, in data 24 gennaio 2024 Postel ha ceduto l'intera partecipazione detenuta in Address Software S.r.l. a Poste Italiane S.p.A. Tale operazione è stata propedeutica all'avvio del processo di fusione per incorporazione di Address Software S.r.l. in Poste Italiane S.p.A. che spiegherà la sua efficacia nel corso dell'esercizio 2024.
- In data 28 novembre 2023 si è perfezionato il riassetto del Gruppo Agile mediante la fusione inversa di Agile Power Holding in Agile Lab, nonché la fusione per incorporazione di AIM2, Agile Next e Agile Skill nella società riveniente dalla fusione inversa. L'operazione ha avuto efficacia giuridica a far data dal 1° dicembre 2023, mentre gli effetti contabili e fiscali sono retrodatati al 1° luglio 2023.

216. Financial Conduct Authority.

- Nei mesi di giugno e luglio 2023 **Volante Technologies Inc** ("Volante") ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 milioni di dollari, sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali PostePay, per un ammontare pari a 508 mila dollari. Nel mese di settembre 2023, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito della quale sono diventati esercitabili i *warrant* da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. PostePay ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte delle operazioni descritte, la partecipazione di PostePay in Volante è passata dal 2,9% al 2,4% (su base *fully diluted*).
- Nell'ambito degli accordi di ristrutturazione del proprio debito, Volante ha messo in atto una riorganizzazione societaria che ha visto PostePay e tutti gli altri azionisti diventare soci della nuova entità Volante Technologies Holdco Inc. con le medesime quote di partecipazione già detenute in Volante Technologies Inc, società controllata al 100% da Volante Technologies Holdco, Inc che ha cambiato denominazione in Volante Technologies LLC.
- In data 28 febbraio 2024 PostePay ha siglato un accordo per l'acquisto del 20% di N&TS GROUP Networks & Transactional Systems Group S.p.A. ("N&TS GROUP"), società italiana leader nelle soluzioni software per i pagamenti elettronici. L'operazione, il cui closing è soggetto all'avveramento delle condizioni sospensive, mira a potenziare le competenze tecnologiche di PostePay al fine di supportare la strategia di espansione nel mercato dei pagamenti digitali.
- In data 4 marzo 2024 è stata costituita Poste Logistics S.p.A. (anche "NewCo"), il cui capitale sociale è interamente posseduto da Poste Italiane S.p.A. NewCo si dedicherà alle attività di logistica integrata per il Gruppo Poste Italiane, beneficiando del ramo d'azienda di SDA Express Courier S.p.A. ("SDA") relativo al *business* della logistica integrata, attraverso un'operazione societaria di scissione parziale. L'operazione – il cui progetto di scissione parziale è stato già approvato nel mese di marzo dai Consigli di Amministrazione delle società coinvolte nell'operazione e che sarà, altresì, oggetto di delibera da parte delle relative assemblee straordinarie – sarà formalizzata entro il secondo semestre del 2024.

3.2 Altri eventi di rilievo

Nel corso dell'esercizio 2023 sono intervenuti i seguenti, ulteriori fatti di rilievo:

Conflitto Russia-Ucraina

L'esercizio 2023 è stato caratterizzato dal proseguimento della crisi tra i Paesi europei Russia e Ucraina.

Al fine di vagliare gli impatti del conflitto per il Gruppo, come richiesto dalle Autorità nazionali ed internazionali (ESMA e CONSOB)[217], e in coerenza con le chiusure contabili precedenti si è proceduto a una valutazione in merito agli impatti correnti e potenziali futuri e delle sanzioni emanate alla Russia da parte di Autorità statali e sovranazionali, sulle attività, sulla situazione finanziaria e sui risultati economici del Gruppo in considerazione delle evidenze disponibili e degli scenari configurabili alla data di predisposizione del seguente bilancio.

Gli impatti potenziali, pur allo stato aleatori e incerti anche in relazione alla pressione sull'inflazione sospinta dai forti rincari dell'energia e delle materie prime, appaiono contenuti in relazione al fatto che le attività operative del Gruppo sono pressoché interamente collocate all'interno del territorio nazionale e senza dipendenze della catena del valore con i paesi coinvolti.

In aggiunta, è stata tra l'altro effettuata un'attività di monitoraggio dei rapporti in essere tra il Gruppo e i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti che hanno portato le seguenti evidenze:
- con riferimento alla Capogruppo l'esistenza di rapporti con le corrispondenti amministrazioni postali estere di Russia, Bielorussia e Ucraina presentano saldi a credito e a debito di importi non significativi;
- con riferimento a Poste Vita, nell'ambito dei fondi *Multi-asset* vi sono alcune esposizioni indirette verso i Paesi coinvolti dalle suddette vicende che rappresentano una porzione non significativa del relativo NAV.

217. Public statement ESMA32-63-1320 " *European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports*" del 28 ottobre 2022 e Richiamo di attenzione CONSOB n. 3/22 del 19 maggio 2022.

Acquisto azioni proprie

In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane dell'8 maggio 2023, finalizzata ad acquisire una provvista di azioni a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* del Gruppo, in data 9 maggio 2023 è stato comunicato al mercato l'avvio di un programma di acquisto di azioni proprie nell'ambito del quale, tra il 10 maggio 2023 e il 31 maggio 2023, Poste Italiane ha acquistato n. 3.500.000 azioni proprie (pari allo 0,268% del capitale sociale), al prezzo medio di euro 9,709971 per azione, per un controvalore complessivo di euro 33.984.897,83.

In seguito all'operazione, considerate anche le azioni proprie presenti in portafoglio derivanti da precedenti operazioni di riacquisto e la consegna ai beneficiari dei piani di incentivazione, Poste Italiane detiene n. 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817% del capitale sociale.

Acconto dividendo

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 6 novembre 2023, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria della Società al 30 giugno 2023, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2023 nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. A tal fine la Società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433-*bis* del Codice Civile, dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione.

L'acconto pari a 0,237 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023, con "data stacco" della cedola n. 13 coincidente con il 20 novembre 2023 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 21 novembre 2023.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 6 novembre 2023, pari a 1.295.434.202, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 307 milioni di euro.

Ancillary Own Fund

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 28 giugno 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 27 giugno 2023, ha approvato il Rinnovo dell'operazione di *Ancillary Own Fund* a favore di Poste Vita S.p.A. per un importo massimo pari a 1.750 milioni di euro. In data 5 luglio 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

PAGINA BIANCA

4

Gruppo Poste Italiane

Bilancio al 31 dicembre **2023**

4. Gruppo Poste Italiane Bilancio al 31 dicembre 2023

4.1 Prospetti di Bilancio Consolidato

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

Attivo (milioni di euro)	Note	31 dicembre 2023	*di cui parti correlate*	31 dicembre 2022	*di cui parti correlate*
Attività non correnti					
Immobili, impianti e macchinari	[A1]	2.546	-	2.404	-
Investimenti immobiliari	[A2]	28	-	31	-
Attività immateriali	[A3]	2.062	-	1.817	-
Attività per diritti d'uso	[A4]	1.265	-	1.334	-
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	[A5]	294	*294*	267	*267*
Attività finanziarie	[A6]	205.656	*3.067*	191.850	*3.578*
Crediti commerciali	[A8]	3	-	3	-
Imposte differite attive	[C12]	2.109	-	2.601	-
Altri crediti e attività	[A9]	4.084	*2*	4.119	*2*
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	6.534	-	7.458	-
Attività per cessioni in riassicurazione	[A11]	233	-	44	-
Totale		**224.814**		**211.928**	
Attività correnti					
Rimanenze	[A7]	172	-	157	-
Crediti commerciali	[A8]	2.404	*681*	2.179	*435*
Crediti per imposte correnti	[C12]	167	-	140	-
Altri crediti e attività	[A9]	1.051	*15*	986	*10*
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	1.784		1.563	
Attività finanziarie	[A6]	31.503	*9.000*	34.290	*11.986*
Cassa e depositi BancoPosta	[A12]	4.671	-	5.848	-
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A13]	4.211	*874*	4.983	*1.991*
Totale		**45.963**		**50.146**	
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione	[A14]	**50**	-	**-**	-
TOTALE ATTIVO		**270.827**		**262.074**	

Patrimonio Netto e Passivo (milioni di euro)	Note	31 dicembre 2023	*di cui parti correlate*	31 dicembre 2022	*di cui parti correlate*
Patrimonio netto					
Capitale sociale	[B2]	1.306	-	1.306	-
Riserve	[B4]	1.083	-	(509)	-
Azioni proprie		(94)	-	(63)	-
Risultati portati a nuovo		8.027	-	7.100	-
Totale Patrimonio netto di Gruppo		**10.322**		**7.834**	
Patrimonio netto di terzi		117	-	44	-
Totale		**10.439**		**7.878**	
Passività non correnti					
Passività per contratti assicurativi	[B5]	155.338	-	141.380	-
Fondi per rischi e oneri	[B6]	782	*50*	804	*55*
Trattamento di fine rapporto	[B7]	637	-	705	-
Passività finanziarie	[B8]	10.243	*209*	10.939	*201*
Imposte differite passive	[C12]	900	-	815	-
Altre passività	[B10]	2.058	-	2.004	-
Totale		**169.958**		**156.647**	
Passività correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B6]	554	*10*	551	*12*
Debiti commerciali	[B9]	2.252	*113*	2.234	*72*
Debiti per imposte correnti	[C12]	189	-	60	-
Altre passività	[B10]	2.285	*90*	1.998	*69*
Passività finanziarie	[B8]	85.150	*5.525*	92.706	*4.377*
Totale		**90.430**		**97.549**	
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO		**270.827**		**262.074**	

PROSPETTO DELL'UTILE/(PERDITA) D'ESERCIZIO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	*di cui parti correlate*	Esercizio 2022	*di cui parti correlate*
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	[C1]	3.746	*1.007*	3.651	*893*
Ricavi netti da Servizi Finanziari	[C2]	5.229	*2.305*	4.938	*2.048*
Ricavi da Servizi Finanziari		*5.795*	*2.317*	*5.125*	*2.052*
Oneri derivanti da operatività finanziaria		*(566)*	*(12)*	*(187)*	*(4)*
Ricavi netti da servizi assicurativi	[C3]	1.567	*18*	1.650	*16*
Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi		*2.550*	*-*	*2.456*	*-*
Costi derivanti da contratti assicurativi emessi		*(1.058)*		*(805)*	
Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione		*(15)*		*(8)*	
Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/ oneri		*6.458*	*18*	*(1.532)*	*16*
(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi		*(6.373)*	*-*	*1.539*	*-*
Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione		*5*	*-*	*(0)*	*-*
Ricavi da Pagamenti e *Mobile*	[C4]	1.586	*54*	1.147	*51*
Ricavi netti della gestione ordinaria		**12.128**		**11.386**	
Costi per beni e servizi	[C5]	3.237	*308*	2.827	*167*
Costo del lavoro	[C6]	5.170	*74*	4.823	*71*
Ammortamenti e svalutazioni	[C7]	811	*-*	769	*-*
Incrementi per lavori interni	[C8]	(56)	*-*	(41)	*-*
Altri costi e oneri	[C9]	275	*3*	508	*5*
di cui oneri non ricorrenti		*-*		*320*	
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	[C10]	71	*(0)*	104	*1*
Risultato operativo e di intermediazione		**2.620**		**2.396**	
Oneri finanziari	[C11]	119	*1*	126	*2*
Proventi finanziari	[C11]	181	*15*	169	*1*
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie		(25)	*-*	(0)	*-*
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	[A5]	20	*-*	(6)	*-*
Risultato prima delle imposte		**2.727**		**2.433**	
Imposte sul reddito	[C12]	794	*-*	850	*-*
Utile dell'esercizio		**1.933**		**1.583**	
di cui Quota Gruppo		1.922		1.578	
di cui Quota di spettanza di Terzi		11		5	
Utile per azione	**[B1]**	**1,483**		**1,214**	
Utile diluito per azione		**1,483**		**1,214**	

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Utile/(Perdita) d'esercizio		**1.933**	**1.583**
Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio			
Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI			
Incremento/(Decremento) di *fair value* d'esercizio	[tab. B4]	7.694	(27.742)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	[tab. B4]	223	(286)
Incremento/(Decremento) per perdite attese		5	4
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di *fair value* d'esercizio	[tab. B4]	80	279
Trasferimenti a Conto economico	[tab. B4]	(318)	(409)
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi		(5.532)	22.784
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione		2	(1)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio		(565)	1.542
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)		0	1
Variazione della riserva di conversione		(0)	(1)
Incremento/(Decremento) delle riserve relative a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	[tab. B4]	-	-
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio			
Strumenti di capitale valutati al FVOCI – Incremento/(Decremento) di *fair value* nel periodo		(5)	(315)
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	[tab. B7]	(8)	127
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi		-	-
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio		2	(31)
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)		(0)	0
Utili/(Perdite) attuariali da TFR relativi a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)		-	-
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo		**1.578**	**(4.048)**
Totale Conto economico complessivo dell'esercizio		**3.511**	**(2.465)**
di cui Quota Gruppo		3.500	(2.471)
di cui Quota di spettanza di Terzi		11	6

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Patrimonio netto														
	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserve									Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi	Totale Patrimonio netto
			Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	Riserva *fair value*	Riserva *Cash flow hedge*	Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione				
Saldo al 1° gennaio 2022	**1.306**	**(40)**	**299**	**1.210**	**800**	**1.307**	**(33)**	**-**	**1**	**3**	**13**	**7.236**	**12.102**	**8**	**12.110**
Adeguamento per prima applicazione dell'IFRS 17	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**7.945**	**-**	**(7.868)**	**-**	**-**	**-**	**(974)**	**(897)**	**-**	**(897)**
Saldo rettificato al 1° gennaio 2022	**1.306**	**(40)**	**299**	**1.210**	**800**	**9.251**	**(33)**	**(7.868)**	**1**	**3**	**13**	**6.262**	**11.205**	**8**	**11.213**
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	(19.789)	(93)	15.744	(1)	1	-	1.668	(2.471)	6	(2.465)
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(526)	(526)	(3)	(529)
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(273)	(273)	-	(273)
Acquisto azioni proprie	-	(25)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(25)	-	(25)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(69)	(69)	-	(69)
Piani di incentivazione	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0	8	-	8
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	(54)	-	-	-	2	-	54	2	-	2
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	33	33
Saldo al 31 dicembre 2022	**1.306**	**(63)**	**299**	**1.210**	**800**	**(10.592)**	**(128)**	**7.876**	**(0)**	**5**	**19**	**7.100**	**7.834**	**44**	**7.878**
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	5.529	(169)	(3.774)	0	0	-	1.914*	3.500	11	3.511
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(570)	(570)	(6)	(576)
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(307)	(307)	-	(307)
Acquisto azioni proprie	-	(34)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(34)	-	(34)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(101)	(101)	-	(101)
Piani di incentivazione	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	8	(0)	10	-	10
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1)	-	-	(1)	-	(1)
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	68	74
Saldo al 31 dicembre 2023	**1.306**	**(94)**	**299**	**1.210**	**800**	**(5.063)**	**(297)**	**4.102**	**(0)**	**4**	**27**	**8.027**	**10.322**	**117**	**10.439**

* La voce comprende l'utile dell'esercizio (quota Gruppo) di 1.922 milioni di euro e gli utili attuariali sul TFR di 6 milioni di euro al netto delle relative imposte correnti e differite.

RENDICONTO FINANZIARIO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio		**4.983**	**7.958**
Risultato prima delle imposte		2.727	2.433
Ammortamenti e svalutazioni	[tab. C7]	882	830
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	[tab. B6]	348	439
Utilizzo fondi rischi e oneri	[tab. B6]	(371)	(354)
Accantonamento per trattamento fine rapporto	[tab. B7]	3	2
Trattamento di fine rapporto	[tab. B7]	(106)	(118)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti		(112)	(1)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie		(25)	(1)
(Dividendi)	[tab. C11.1]	(4)	-
Dividendi incassati		4	-
(Proventi Finanziari da realizzo)	[tab. C11.1]	-	(1)
(Proventi Finanziari per interessi)	[tab. C11.1]	(169)	(158)
Interessi incassati		168	146
Interessi passivi e altri oneri finanziari	[tab. C11.2]	110	118
Interessi pagati		(45)	(78)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	[tab. C10]	64	97
Imposte sul reddito pagate	[tab. C12.2]	(191)	(509)
Altre variazioni		(11)	6
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	**[a]**	**3.272**	**2.851**
Variazioni del capitale circolante:			
(Incremento)/Decremento Rimanenze	[tab. A7]	(15)	2
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali		(696)	261
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività		399	253
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020		(352)	11
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali		25	91
Incremento/(Decremento) Altre passività		279	230
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	**[b]**	**(360)**	**848**
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa		(9.441)	5.077
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa		2.852	(17.954)
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	[tab. A12]	1.177	1.810
Incremento/(Decremento) delle passività nette per contratti assicurativi		8.033	3.913
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie		(4.119)	3.635
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	**[c]**	**(1.498)**	**(3.519)**
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	**[d]=[a+b+c]**	**1.414**	**180**
- di cui parti correlate		4.420	1.981
Investimenti:			
Immobili, impianti e macchinari	[tab. A1]	(373)	(341)
Investimenti immobiliari	[tab. A2]	-	-
Attività immateriali	[tab. A3]	(473)	(469)
Partecipazioni		(50)	(3)
Altre attività finanziarie		(17)	(132)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite		(95)	(678)
Disinvestimenti:			
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita		13	5
Partecipazioni		-	-
Altre attività finanziarie		1	12
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	**[e]**	**(994)**	**(1.606)**
- di cui parti correlate		14	(18)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	[tab. B8.4]	126	110
(Incremento)/Decremento crediti finanziari		-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve	[tab. B8.4]	(380)	(812)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie		(34)	(25)
Dividendi pagati	[B3]	(883)	(801)
Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue		(21)	(21)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	**[f]**	**(1.192)**	**(1.549)**
- di cui parti correlate		(564)	(512)
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**[g]**	**-**	**-**
Flusso delle disponibilità liquide	**[h]=[d+e+f+g]**	**(772)**	**(2.975)**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio	**[tab. A13]**	**4.211**	**4.983**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine dell'esercizio		(2.576)	(3.755)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio		**1.635**	**1.228**

4.2 Note allo Stato Patrimoniale

Attivo

A1 – Immobili, impianti e macchinari (2.546 milioni di euro)

Nel 2023 la movimentazione degli Immobili, impianti e macchinari è la seguente:

TAB. A1 – MOVIMENTAZIONE DEGLI IMMOBILI, IMPIANTI E MACCHINARI

(milioni di euro)	Terreni	Fabbricati strumentali	Impianti e macchinari	Attrezzature ind.li e comm.li	Migliorie beni di terzi	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	Totale
Costo	77	3.278	2.542	363	707	2.056	145	9.167
Fondo ammortamento	-	(2.107)	(1.952)	(328)	(464)	(1.877)	-	(6.728)
Fondo svalutazione	(0)	(16)	(10)	(1)	(1)	(7)	(0)	(35)
Saldo al 1° gennaio 2023	**76**	**1.155**	**580**	**34**	**241**	**173**	**145**	**2.404**
Variazioni dell'esercizio								
Acquisizioni	-	47	66	10	48	56	144	373
Rettifiche	-	-	-	-	-	-	-	-
Riclassifiche	-	35	28	0	14	7	(84)	0
Dismissioni	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(3)	(4)
Variazione perimetro consolidamento	8	8	(0)	0	(0)	(0)	-	15
Ammortamento	-	(34)	(71)	(11)	(48)	(75)	-	(239)
(Svalutazioni)/Riprese di valore	-	(0)	-	(0)	-	(3)	(0)	(3)
Totale variazioni	**8**	**56**	**23**	**(0)**	**13**	**(15)**	**58**	**143**
Costo	85	3.371	2.630	372	765	2.098	203	9.525
Fondo ammortamento	-	(2.143)	(2.018)	(337)	(511)	(1.933)	-	(6.941)
Fondo svalutazione	(0)	(16)	(10)	(1)	(1)	(8)	(0)	(37)
Totale	**85**	**1.211**	**603**	**34**	**253**	**157**	**202**	**2.546**

La voce Immobili, impianti e macchinari al 31 dicembre 2023 comprende attività della Capogruppo site in terreni detenuti in regime di concessione o sub-concessione, gratuitamente devolvibili all'ente concedente alla scadenza del relativo diritto, per un valore netto contabile di complessivi 52 milioni di euro.

Gli investimenti del 2023 per 373 milioni di euro sono composti principalmente da:

- 47 milioni di euro relativi principalmente a spese per manutenzione straordinaria di locali di proprietà adibiti a Uffici Postali e Uffici direzionali dislocati sul territorio (27 milioni di euro), di locali di *staff* e direzionali (10 milioni di euro) e di locali di smistamento posta e pacchi (9 milioni di euro);
- 66 milioni di euro per impianti, di cui le voci più significative sono riferite alla Capogruppo e individuabili in 33 milioni di euro per la realizzazione di impianti connessi a fabbricati, 14 milioni di euro per la realizzazione e manutenzione straordinaria di impianti di connettività e videosorveglianza, 8 milioni di euro per la realizzazione e manutenzione straordinaria di impianti di smistamento posta e lavorazione pacchi presso gli impianti industriali e 4 milioni di euro per l'installazione di ATM (*automated teller machine*);
- 48 milioni di euro per investimenti principalmente destinati a migliorare la parte impiantistica (20 milioni di euro) e la parte strutturale (26 milioni di euro) degli immobili condotti in locazione;
- 56 milioni di euro relativi ad Altri beni, di cui 33 milioni di euro sostenuti dalla Capogruppo principalmente per l'acquisto di *hardware* per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e il consolidamento dei sistemi di

storage, 10 milioni di euro per l'acquisto di mobili e arredi e 11 milioni di euro sostenuti da PostePay S.p.A. principalmente per l'acquisto di dispositivi per la gamma di offerte "PosteMobile Casa" e "PosteCasa Ultraveloce" (9 milioni di euro) e in via residuale all'acquisto di telefoni cellulari e apparati di telefonia mobile destinati al noleggio;

- 144 milioni di euro relativi a Immobilizzazioni in corso di realizzazione e acconti, di cui 122 milioni di euro sostenuti dalla Capogruppo e riferibili per 93 milioni di euro per lavori di manutenzione straordinaria e dotazione infrastrutturale della rete commerciale e produttiva e 23 milioni di euro per l'acquisto di *hardware* e di altra dotazione tecnologica non ancora inserita nel processo produttivo.

Le riclassifiche da Immobilizzazioni materiali in corso ammontano 84 milioni di euro e si riferiscono principalmente al costo di acquisto di cespiti divenuti disponibili e pronti all'uso nel corso dell'esercizio; in particolare sono riferiti alla Capogruppo per la conclusione di attività di ristrutturazioni straordinarie di immobili di proprietà e migliorie su immobili condotti in locazione (65 milioni di euro) e per l'attivazione di hardware e di altra dotazione tecnologica (5 milioni di euro).

Nell'ambito del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali, con riferimento alle due linee di intervento previste nel progetto, gli investimenti dell'esercizio 2023 per complessivi 92 milioni di euro sono di seguito rappresentati:

TAB. A1.1 – PROGETTO POLIS-INVESTIMENTI

Linee di intervento	Fabbricati strumentali	Impianti e macchinari	Migliorie beni di terzi	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	Totale
Sportello unico	12	8	20	12	28	80
Spazi per l'Italia	2	3	0	0	10	15
Totale	**14**	**11**	**20**	**12**	**38**	**95**

Nel dettaglio gli investimenti sono relativi:

- 14 milioni di euro per spese di manutenzione straordinaria di locali di proprietà adibiti a Uffici Postali dislocati sul territorio;
- 11 milioni di euro per la realizzazione di impianti connessi a fabbricati;
- 20 milioni di euro per investimenti destinati a migliorare la parte impiantistica e strutturale degli immobili condotti in locazione;
- 12 milioni di euro per l'acquisto di *hardware* per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e l'acquisto di mobili e arredi;
- 38 milioni di euro per investimenti in corso di realizzazione, di cui 33 milioni di euro per spese di manutenzione straordinaria di locali sia di proprietà che condotti in locazione e 5 milioni di euro per l'acquisto di *hardware*.

Infine, si segnala che nel corso dell'esercizio in commento sono stati effettuati investimenti classificati come "*green*", ossia aventi come obiettivo quello di ridurre l'impatto che il Gruppo Poste Italiane ha sull'ambiente in cui opera, per circa 31 milioni di euro, effettuati dalla controllante Poste Italiane S.p.A. e solo in misura residuale dalla società controllata Postel S.p.A. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi installazione di impianti fotovoltaici e delle colonnine elettriche, nonché interventi di efficientamento energetico sul patrimonio immobiliare.

A2 – Investimenti immobiliari (28 milioni di euro)

Gli Investimenti immobiliari riguardano principalmente alloggi di proprietà di Poste Italiane S.p.A. ai sensi della Legge 560 del 24 dicembre 1993 e alloggi destinati in passato a essere utilizzati dai direttori degli Uffici Postali. La movimentazione è la seguente:

TAB. A2 – MOVIMENTAZIONE DEGLI INVESTIMENTI IMMOBILIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023
Costo	88
Fondo ammortamento	(57)
Fondo svalutazione	(0)
Saldo al 1° gennaio	**31**
Variazioni dell'esercizio	
Acquisizioni	0
Riclassifiche	-
Dismissioni	(3)
Ammortamento	(1)
Totale variazioni	**(3)**
Costo	81
Fondo ammortamento	(53)
Fondo svalutazione	(0)
Saldo al 31 dicembre	**28**
Fair value al 31 dicembre	66

Il *fair value* degli Investimenti immobiliari al 31 dicembre 2023 è rappresentato per 54 milioni di euro dal prezzo di vendita applicabile agli alloggi di servizio ai sensi della Legge 560 del 24 dicembre 1993 e per il rimanente ammontare è riferito a stime dei prezzi di mercato effettuate internamente all'azienda[218].

La maggior parte dei beni immobili compresi nella categoria in commento sono concessi in locazione con contratti classificabili come *leasing* operativi, poiché il Gruppo mantiene sostanzialmente i rischi e benefici legati alla proprietà di tali unità immobiliari. Con detti contratti è di norma concessa al conduttore la facoltà di interrompere il rapporto con un preavviso di sei mesi; ne consegue che i relativi flussi di reddito attesi, mancando del requisito della certezza, non sono oggetto di commento nelle presenti note.

218. Ai fini della scala gerarchica del *fair value,* che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato degli ex alloggi di servizio e quello degli altri investimenti immobiliari è di Livello 3.

A3 – Attività immateriali (2.062 milioni di euro)

Nel 2023 il valore netto e la movimentazione delle Attività immateriali sono i seguenti:

TAB. A3 – MOVIMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ IMMATERIALI

Descrizione (milioni di euro)	Diritti di brevetto ind.le e di utilizz. opere d'ingegno, concessioni, licenze, marchi e simili	Immobilizz. in corso e acconti	Avviamento	Altre	Totale
Costo	4.689	258	773	231	5.952
Ammortamenti e svalutazioni cumulati	(4.021)	0	(102)	(12)	(4.135)
Saldo al 1° gennaio 2023	**668**	**258**	**672**	**219**	**1.817**
Variazioni dell'esercizio					
Acquisizioni	245	227	-	1	473
Riclassifiche	209	(209)	-	0	(0)
Cessazioni e Dismissioni	(0)	(5)	-	-	(5)
Variazione perimetro di consolidamento	17	2	125	-	144
Ammortamenti e svalutazioni	(354)	(0)	-	(12)	(366)
Differenze di cambio	-	-	-	-	-
Totale variazioni	**117**	**15**	**125**	**(11)**	**245**
Costo	5.166	274	898	232	6.570
Ammortamenti e svalutazioni cumulati	(4.381)	(1)	(102)	(24)	(4.508)
Totale	**785**	**273**	**796**	**208**	**2.062**

Gli investimenti del 2023 in Attività immateriali ammontano a 473 milioni di euro e comprendono circa 54 milioni di euro riferibili ad attività di sviluppo *software* e relativi oneri accessori sviluppati all'interno del Gruppo, principalmente relativi a costi del personale (39 milioni di euro). Non sono capitalizzati costi di sviluppo diversi da quelli direttamente sostenuti per la realizzazione di prodotti software identificabili, utilizzati o destinati all'utilizzo da parte del Gruppo.

L'incremento nella voce **Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno, concessioni, licenze, marchi e simili** di 245 milioni di euro, prima degli ammortamenti effettuati nell'esercizio, si riferisce principalmente all'acquisto e all'entrata in produzione di nuovi programmi a seguito delle acquisizioni di licenze *software*.

Le acquisizioni di **Immobilizzazioni immateriali in corso** si riferiscono principalmente ad attività per lo sviluppo di *software* per le piattaforme infrastrutturali (105 milioni di euro), per i servizi BancoPosta (50 milioni di euro), per il supporto alla rete di vendita (29 milioni di euro), per la piattaforma relativa ai prodotti postali (26 milioni di euro) e per l'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per altre funzioni di *Business* e di *staff* (13 milioni di euro).

Il saldo delle **Immobilizzazioni immateriali in corso** comprende attività della Capogruppo principalmente volte allo sviluppo di *software* per la piattaforma infrastrutturale (119 milioni di euro), per i servizi BancoPosta (61 milioni di euro), per il supporto alla rete di vendita (41 milioni di euro), per la piattaforma relativa ai prodotti postali (32 milioni di euro) e per l'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per le altre funzioni di *Business* e *staff* (17 milioni di euro).

Nel corso dell'esercizio sono state effettuate riclassifiche dalla voce Immobilizzazioni immateriali in corso alla voce Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno per 209 milioni di euro principalmente dovute al completamento e messa in funzione dei nuovi programmi *software* e all'evoluzione di quelli esistenti, riferiti alla piattaforma infrastrutturale (93 milioni di euro), ai servizi BancoPosta (58 milioni di euro), al supporto alla rete di vendita (30 milioni di euro), alla piattaforma relativa ai prodotti postali (14 milioni di euro) e all'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per altre funzioni di *Business* e di *staff* (12 milioni di euro).

Infine, nel corso dell'esercizio 2023, nell'ambito del Progetto Energy, la Capogruppo ha effettuato investimenti in *software* applicativi per circa 43 milioni di euro, di cui 9 milioni di euro non ancora entrati in produzione e nell'ambito del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali, con riferimento alla linea di intervento "Sportello Unico", ha effettuato investimenti per circa 3 milioni di euro, di cui 2 milioni di euro non ancora entrati in produzione.

La voce **Avviamento** è dettagliata come di seguito:

TAB. A3.1 – AVVIAMENTO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022	Variazioni
SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	**213**	**213**	**1**
Plurima	101	101	(0)
Poste Italiane	33	33	-
Sourcesense	24	24	-
Poste Welfare Servizi	18	18	-
Sengi Express Limited	16	16	-
Agile Lab	14	14	-
MLK Deliveries	5	5	-
Nexive Network	3	3	-
Sourcesense Platforms	1	-	1
sennder Italia	-	0	(0)
SBU Pagamenti e Mobile	**459**	**459**	**-**
LIS	459	459	-
SBU Servizi assicurativi	**124**	**-**	**124**
Net Insurance	124	-	124
Totale	**796**	**672**	**125**

La voce pari a 796 milioni di euro è riferita agli avviamenti allocati alla SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione, alla SBU Pagamenti e Mobile e alla SBU Servizi assicurativi. La variazione dell'esercizio è essenzialmente riconducibile all'acquisizione da parte di Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita) del 97,8% di Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life S.p.A.). La differenza residua tra il corrispettivo riconosciuto e il *fair value* delle attività nette acquisite dal Gruppo, rettificato a seguito del processo di processo *Purchase Price Allocation* ("PPA") effettuato in applicazione dell'IFRS 3, è stata iscritta ad avviamento (si veda al riguardo anche quanto riportato nella nota 2.8 – Criteri e metodologie di consolidamento).

Inoltre, con riferimento all'*Impairment test* su avviamenti e unità generatrici di flussi di cassa, si rimanda al paragrafo 2.6 – Uso di stime.

A4 – Attività per diritti d'uso (1.265 milioni di euro)

TAB. A4 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ PER DIRITTI D'USO

Descrizione (milioni di euro)	Immobili strumentali	Flotta aziendale	Veicoli uso promiscuo	Altri beni	Totale
Costo	1.680	373	31	54	2.138
Ammortamenti e svalutazioni cumulati	(596)	(150)	(18)	(40)	(804)
Saldo al 1° gennaio 2023	**1.084**	**224**	**13**	**14**	**1.334**
Variazioni dell'esercizio					
Acquisizioni per nuovi contratti	114	54	10	16	194
Rettifiche	40	9	5	0	54
Riclassifiche	-	-	-	-	-
Cessazioni contrattuali	(42)	(0)	(1)	(0)	(43)
Variazione perimetro di consolidamento	(2)	(0)	0	0	(3)
Ammortamenti e svalutazioni	(166)	(88)	(8)	(10)	(272)
Totale variazioni	**(57)**	**(25)**	**6**	**7**	**(69)**
Costo	1.777	385	37	50	2.249
Ammortamenti e svalutazioni cumulati	(750)	(186)	(18)	(30)	(984)
Totale	**1.027**	**199**	**18**	**20**	**1.265**

Le acquisizioni dell'esercizio si riferiscono principalmente alla Capogruppo (134 milioni di euro) e riguardano nuovi contratti (39 milioni di euro), il rinnovo di contratti esistenti all'inizio dell'esercizio di natura immobiliare (18 milioni di euro), il noleggio di veicoli aziendali adibiti all'attività di recapito di posta e pacchi (53 milioni di euro), di veicoli ad uso promiscuo (8 milioni di euro) e al noleggio di attrezzature informatiche (16 milioni di euro) e alla controllata SDA Express Courier per la stipula di contratti di locazione immobiliare delle nuove sedi operative e magazzini destinati alla gestione di specifiche commesse inerenti il segmento della "logistica integrata" (54 milioni di euro).

La voce rettifiche si riferisce alle variazioni contrattuali intercorse nel periodo in commento, ad esempio per variazioni di durata per proroga, revisione delle condizioni economiche, ecc.

La voce dismissioni si riferisce all'estinzione anticipata dei contratti in essere rispetto alla loro naturale scadenza.

L'incremento delle Attività per Diritti d'uso rilevato nel corso dell'esercizio e connesso a contratti di locazione aventi ad oggetto veicoli elettrici, ibridi ed endotermici considerati *"green"* è stato di 39 milioni di euro circa, esclusivamente riferito alla Capogruppo Poste Italiane S.p.A.

TAB. A4.1 – EFFETTI ECONOMICI RINVENIENTI DA ACCORDI DI LEASING

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Ammortamenti svalutazioni e rettifiche attività per diritti d'uso	272	249
Oneri finanziari su debiti per *Leasing*	28	24
Costi relativi a *Leasing* a breve termine	35	38
Costi relativi a *Leasing* di attività di modesto valore	14	15
Costi relativi a *Leasing* di attività immateriali	102	72
Totale	**451**	**397**

TAB. A4.2 – MOVIMENTAZIONE PASSIVITÀ PER *LEASING*

(milioni di euro)	Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio	**1.407**
Incrementi per nuovi contratti	194
Pagamenti	(298)
Oneri finanziari	28
Variazione di perimetro	(3)
Altre variazioni	12
Saldo al 31 dicembre	**1.341**
di cui quota corrente	295
di cui quota non corrente	1.045

A5 – Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto (294 milioni di euro)

TAB. A5 – PARTECIPAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022	Variazioni
Partecipazioni in imprese collegate	290	263	27
Partecipazioni in imprese controllate	4	3	1
Totale	**294**	**267**	**27**

TAB. A5.1 – PARTECIPAZIONI VALUTATE CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO*

			Rettifiche di valore			
Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Incrementi/ (Decrementi)	valutazione a *equity*	Rett. dividendi	Altre variazioni	Saldo al 31.12.2023
in imprese collegate						
Anima Holding S.p.A.	213	(1)	15	(8)	-	219
Conio Inc	1	0	(0)	-	-	1
Eurizon Capital Real Asset SGR	4	0	0	-	-	4
Financit S.p.A.	36	(0)	3	(4)	-	35
ItaliaCamp S.r.l.	1	-	0	-	-	1
Replica Sim S.p.A.	9	-	(0)	-	-	9
Consorzio Italia Cloud	0	-	-	-	-	0
sennder Italia S.r.l.	-	0	1	-	21	22
Totale imprese collegate	**263**	**(1)**	**19**	**(13)**	**21**	**290**
in imprese controllate						
Address Software S.r.l.	1	0	0	-	-	1
Ecomind S.r.l.	-	1	0	-	(1)	-
Kipoint S.p.A.	2	-	1	(0)	-	3
Indabox S.r.l.	0	-	0	-	-	1
Totale imprese controllate	**3**	**1**	**1**	**(0)**	**(1)**	**4**
Totale	**267**	**1**	**20**	**(13)**	**20**	**294**

* I valori indicati nella tabella sono arrotondati in milioni di euro (senza cifre decimali). Ne consegue che la somma degli importi potrebbe non coincidere con i totali arrotondati.

La voce Partecipazioni in imprese collegate (valutate col metodo del patrimonio netto) si riferisce principalmente alle società Anima Holding, Financit, Replica SIM e sennder Italia. Di seguito sono riportate le variazioni più significative intervenute nel corso dell'esercizio:

- adeguamento netto positivo del valore di carico della partecipazione in Anima Holding S.p.A. per circa 6 milioni di euro, di cui: un incremento di circa 15 milioni di euro per la quota di pertinenza dei risultati economici conseguiti dalla partecipata tra il 30 settembre 2022 e il 30 settembre 2023, data dell'ultimo bilancio disponibile, e un decremento di 8 milioni di euro per effetto dei dividendi percepiti a valere sul risultato dell'esercizio 2022;
- iscrizione della partecipazione in sennder Italia per un valore di 21 milioni di euro. La società è stata classificata tra le partecipazioni in imprese collegate a seguito della perdita del controllo nell'ambito della rinegoziazione della partnership con sennder Technologies. In conformità a quanto previsto dall'IFRS 10, la partecipazione residua di collegamento in sennder Italia è stata rilevata assumendo come costo il *fair value* al momento della perdita del controllo.

Come richiesto dai principi IFRS le partecipazioni sono state sottoposte al *test* di *impairment* al fine di verificare se esistono obiettive evidenze che possano far ritenere non interamente recuperabile il valore di iscrizione delle stesse e non è emersa la necessità di apportare rettifiche di valore.

Per la metodologia applicata e i parametri utilizzati per l'esecuzione dell'*impairment test* di Anima Holding al 31 dicembre 2023, si rinvia alla nota 2.6 – Uso di stime, con riguardo all'*Impairment test* su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni.

L'elenco e i dati salienti delle società controllate, a controllo congiunto e collegate valutate con il criterio del Patrimonio netto sono forniti nelle Ulteriori Informazioni – Perimetro di consolidamento e dati salienti delle partecipazioni (Nota 13).

A6 – Attività finanziarie (237.159 milioni di euro)

TAB. A6 – ATTIVITÀ FINANZIARIE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Attività finanziarie al costo ammortizzato	32.049	13.054	45.103	29.483	16.812	46.295	(1.192)
Attività finanziarie al FVTOCI	122.369	17.226	139.594	114.031	16.204	130.235	9.359
Attività finanziarie al FVTPL	47.058	1.147	48.205	42.573	929	43.501	4.704
Strumenti finanziari derivati	4.180	77	4.257	5.764	346	6.110	(1.853)
Totale	**205.656**	**31.503**	**237.159**	**191.850**	**34.290**	**226.141**	**11.018**
di cui Operatività Finanziaria	*64.414*	*15.642*	*80.056*	*61.914*	*21.327*	*83.241*	*(3.185)*
di cui Operatività Assicurativa	*140.588*	*15.556*	*156.145*	*129.390*	*12.765*	*142.155*	*13.990*
di cui Operatività Postale e Commerciale	*647*	*6*	*653*	*539*	*1*	*540*	*113*
di cui Operatività Pagamenti e Monetica	*7*	*299*	*306*	*8*	*198*	*206*	*100*

Le Attività finanziarie sono di seguito commentate per ciascuna tipologia di operatività:

Operatività finanziaria

TAB. A6.1 – ATTIVITÀ FINANZIARIE SETTORE FINANZIARIO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Attività finanziarie al costo ammortizzato	**30.124**	**12.549**	**42.673**	**27.473**	**16.428**	**43.901**	**(1.228)**
Finanziamenti	-	1.769	1.769	-	1.358	1.358	411
Crediti	0	10.505	10.505	0	14.844	14.844	(4.339)
Depositi presso il MEF	0	8.932	8.932	0	11.902	11.902	(2.970)
Crediti	-	8.937	8.937	-	11.907	11.907	(2.970)
Fondo svalutazione Depositi presso il MEF	0	(5)	(5)	0	(5)	(5)	0
Altri crediti finanziari	-	1.574	1.574	-	2.942	2.942	(1.368)
Titoli a reddito fisso	30.124	274	30.398	27.473	226	27.699	2.700
Attività finanziarie al FVTOCI	**30.083**	**3.017**	**33.100**	**28.638**	**4.552**	**33.190**	**(90)**
Titoli a reddito fisso	30.083	3.017	33.100	28.638	4.552	33.190	(90)
Attività finanziarie al FVTPL	**26**	**-**	**26**	**40**	**-**	**40**	**(14)**
Azioni	26	-	26	40	-	40	(14)
Strumenti finanziari derivati	**4.180**	**77**	**4.257**	**5.764**	**346**	**6.109**	**(1.853)**
Totale	**64.414**	**15.642**	**80.056**	**61.914**	**21.327**	**83.241**	**(3.185)**

Attività finanziarie al Costo ammortizzato

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al costo ammortizzato:

TAB. A6.1.1 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL COSTO AMMORTIZZATO

Descrizione (milioni di euro)	Finanziamenti e crediti	Titoli a reddito fisso	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**16.203**	**27.699**	**43.901**
Acquisti		2.754	2.754
Variaz. per costo ammortizzato	-	(52)	(52)
Trasf.ti riserve di PN	-	(76)	(76)
Variazioni del *fair value* a CE	0	340	341
Variazioni per op. di CFH*	-	53	53
Var.ni per *impairment*		(5)	(5)
Variazioni nette	(4.813)		(4.813)
Effetti delle vendite a CE	-	48	48
Ratei	5	233	238
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei		(595)	(595)
Altre variazioni	881	-	881
Saldo al 31 dicembre 2023	**12.275**	**30.398**	**42.673**

* La voce della tabella Variazioni per operazioni di CFH, riferita agli acquisti a termine effettuati nell'ambito di operazioni di *cash flow hedge*, accoglie le variazioni di *fair value* dei titoli acquistati intercorse tra la data di stipula del contratto derivato e quella di regolamento e trova contropartita nella corrispondente variazione della riserva di *Cash flow hedge*.

Finanziamenti e Crediti

La voce **Finanziamenti** si riferisce ad operazioni di pronti contro termine attivi per 4.106 milioni di euro (4.575 milioni di euro al 31 dicembre 2022) stipulati principalmente con la Cassa di Compensazione e Garanzia S.p.A. (di seguito CC&G), finalizzate all'impiego temporaneo della liquidità riveniente dalla raccolta da privati. Tali operazioni risultano garantite da titoli per un nozionale complessivo di 3.874 milioni di euro. Le attività e passività finanziarie relative ad operazioni di pronti contro termine gestite attraverso la CC&G, che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, sono oggetto di compensazione. L'effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell'esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Il *fair value*[219] di tale voce al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.769 milioni di euro.

La voce **Crediti** include:

- **Depositi presso il MEF**, per 8.937 milioni di euro, costituiti dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, remunerati ad un tasso variabile calcolato su un paniere di titoli di Stato[220]. Il deposito è rettificato di un fondo svalutazione di circa 5 milioni di euro, per tener conto del rischio di *default* della controparte, invariato rispetto al 31 dicembre 2022. Il decremento dei depositi in commento di 2.970 milioni di euro è dovuto principalmente all'operatività tipica di alcuni clienti della Pubblica Amministrazione che ha generato una contrazione della raccolta da conti correnti postali. Nel corso dell'esercizio 2023 sono stati stipulati contratti derivati di copertura (gestionale) sulla componente della remunerazione indicizzata a 10 anni. L'operazione di copertura (di *Cash flow hedge*) è stata eseguita attraverso acquisti a termine del BTP a 10 anni con regolamento del differenziale tra il prezzo prefissato del titolo e il *market value* del titolo stesso. Tale operatività, terminata al 31 dicembre 2023, ha generato effetti positivi per 5 milioni di euro rilevati a Conto economico nella voce Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità liquide.
- **Altri crediti finanziari**, relativi per 1.223 milioni di euro a depositi in garanzia – di cui 772 milioni di euro per somme versate a controparti per operazioni di *repo* passivi su titoli a reddito fisso (*collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement*), 323 milioni di euro per somme versate a CC&G (234 milioni di euro per operazioni di *repo* in essere e 89 milioni di euro come contributo prefinanziato al fondo di garanzia, c.d. *Default Fund*[221]), 82 milioni di euro per somme versate a controparti per operazioni di *Interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*) e 46 milioni di euro per somme versate a garanzia nell'ambito di sistemi di *clearing* con controparti centrali per l'operatività *over the counter* in derivati[222].

La diminuzione rispetto all'esercizio precedente dei depositi a garanzia è dovuta principalmente alla riduzione delle somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *Repo* passivi a seguito dell'effetto combinato della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato un incremento del *fair value* dei titoli in garanzia e della minore operatività in essere alla data.

Titoli a reddito fisso

Riguardano titoli a reddito fisso dell'area euro, detenuti dal Patrimonio BancoPosta, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana e da titoli garantiti dallo Stato italiano del valore nominale di 30.877 milioni di euro. Il valore a cui sono iscritti di 30.398 milioni di euro è composto dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso non oggetto di copertura per 19.325 milioni di euro, dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso oggetto di copertura di *fair value hedge* per 13.017 milioni di euro, decrementato di 1.944 milioni di euro complessivi per tener conto degli effetti della copertura stessa (2.714 milioni di euro nell'esercizio 2022). I titoli a reddito fisso rilevati al costo ammortizzato sono rettificati per tener conto del relativo *impairment*, il cui fondo al 31 dicembre 2023 ammonta a circa 18 milioni di euro (13 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[223] di tali titoli è di 28.318 milioni di euro (comprensivo di 233 milioni di euro di ratei in corso di maturazione).

In tale portafoglio sono compresi titoli a tasso fisso per un ammontare nominale di 3.000 milioni di euro emessi da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. e garantiti dallo Stato italiano (al 31 dicembre 2023 il valore di bilancio è pari a 2.889 milioni di euro).

219. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 2.
220. Il tasso variabile in commento è così calcolato: per il 40% in base alla media del rendimento del BOT a sei mesi rilevato mensilmente e per il restante 60% in base alla media del rendimento del BTP a dieci anni rilevato mensilmente.
221. Fondo di garanzia costituito dall'insieme dei versamenti dei partecipanti diretti ai comparti derivati e azionario ed al comparto obbligazionario, istituito a ulteriore garanzia delle operazioni svolte; può essere utilizzato per la copertura degli oneri derivanti da eventuali inadempimenti dei partecipanti.
222. Trattasi di operazioni effettuate al di fuori dei mercati mobiliari regolamentati e quindi non soggette ad alcuna regolamentazione specifica relative all'organizzazione e al funzionamento del mercato stesso.
223. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 1 per 25.231 milioni di euro e di Livello 2 per 3.087 milioni di euro.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI):

TAB. A6.1.2 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTOCI

Descrizione (milioni di euro)	Titoli a reddito fisso	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**33.190**	**33.190**
Acquisti	3.841	3.841
Trasf.ti riserve di PN	0	0
Variaz. per costo ammortizzato	36	36
Variazioni del *fair value* a PN	1.940	1.940
Variazioni del *fair value* a CE	383	383
Var.ni per op. di CFH*	242	242
Effetti delle vendite a CE	110	110
Ratei	254	254
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	(6.895)	(6.895)
Saldo al 31 dicembre 2023	**33.100**	**33.100**

* La voce della tabella Variazioni per operazioni di CFH, riferita agli acquisti a termine effettuati nell'ambito di operazioni di *cash flow hedge*, accoglie le variazioni di *fair value* dei titoli acquistati intercorse tra la data di stipula del contratto derivato e quella di regolamento e trova contropartita nella corrispondente variazione della riserva di *Cash flow hedge*.

Titoli a reddito fisso

Riguardano titoli governativi a reddito fisso dell'area euro, costituiti da titoli di Stato, soprattutto di emissione italiana, detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta, del valore nominale di 34.892 milioni di euro.

L'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio in commento è positiva per 2.323 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per l'importo di 1.940 milioni di euro relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per l'importo di 383 milioni di euro relativo alla parte coperta.

L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2023 ammonta a 19 milioni di euro (16 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Il decremento della voce in commento è dovuto principalmente a maggiori vendite/rimborsi effettuati nell'esercizio rispetto agli acquisti, parzialmente compensato dall'oscillazione positiva del *fair value* sopra citato.

I titoli indisponibili consegnati in garanzia a controparti a fronte di operazioni di finanziamento e di copertura sono indicati nella nota 13 – *Ulteriori Informazioni*.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico

Azioni

La voce in commento si riferisce al *fair value* di 32.059 azioni privilegiate di Visa Incorporated (Series C *Convertible Participating Preferred Stock*); tali titoli azionari sono convertibili in azioni ordinarie in base al rapporto di 3,634[224] azioni ordinarie ogni azione di Classe C, e sono opportunamente scontate a un idoneo tasso per tener conto della loro illiquidità.

L'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio in commento è positiva per 6 milioni di euro ed è rilevata a Conto economico nelle voci Proventi e Oneri derivanti da operatività finanziaria.

224. Sino alla data della completa conversione delle azioni assegnate in azioni ordinarie, il tasso di conversione potrà essere ridotto a seguito del manifestarsi di passività della Visa Europe Ltd ritenute oggi solo potenziali.

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2023 sono stati stipulati due distinti contratti di vendita a termine:

- la vendita a termine di 101.900 azioni ordinarie[225] Visa Incorporated, regolata in data 3 aprile 2023, con un corrispettivo complessivo di 20,8 milioni di euro con effetti a Conto economico non significativi;
- la vendita a termine, ancora in essere, di 95.000 azioni ordinarie Visa Incorporated con un corrispettivo complessivo di 20,5 milioni di euro e con data regolamento il 3 marzo 2025[226]. L'oscillazione del *fair value* nell'esercizio in commento è negativa di 2,6 milioni di euro ed è rilevata a conto economico nella voce Oneri dell'operatività finanziaria.

Strumenti finanziari derivati

TAB. A6.1.3 – STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023		Saldo al 31.12.2022	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*
Cash flow hedging				
Acquisti a termine	-	-	3.433	(92)
Vendite a termine	-	-	1.099	346
Interest rate swaps	3.287	(513)	2.943	(531)
Fair value hedging				
Interest rate swap su Titoli al FVTOCI e CA	25.031	3.718	27.940	5.571
Interest rate swap su Pronti contro Termine	3.996	(83)	3.996	(155)
FV vs CE				
Vendite a termine	0	(3)	0	(4)
Strumenti finanziari derivati	**32.314**	**3.119**	**39.411**	**5.135**
Di cui:				
Strumenti derivati attivi	19.665	4.257	27.404	6.109
Strumenti derivati passivi	12.649	(1.138)	12.007	(975)

Le operazioni di *cash flow hedge* in *interest rate swap* si riferiscono esclusivamente a titoli valutati al FVTOCI.

Gli strumenti di copertura del rischio di tasso d'interesse sui flussi finanziari hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 236 milioni di euro, di cui 80 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta di *fair value* della componente efficace della copertura, riflessa nella Riserva *cash flow hedge*, e 316 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta delle operazioni completate[227] nell'esercizio e della componente inefficace dei contratti di copertura.

Gli strumenti di *fair value hedge* in *interest rate swap* hanno ad oggetto la copertura di:

- titoli classificati al costo ammortizzato per un nominale di 12.011 milioni di euro e titoli classificati al FVTOCI per un nominale di 13.020 milioni di euro; hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 1.853 milioni di euro, di cui 538 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta di *fair value* della componente efficace della copertura e 1.315 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta delle operazioni completate nell'esercizio e della componente inefficace dei contratti di copertura;
- pronti contro termine classificati al costo ammortizzato per un nominale di 3.996 milioni di euro, la cui variazione positiva netta è di 72 milioni di euro, di cui 32 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta di *fair value* della componente efficace della copertura e 40 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta delle operazioni completate.

Nell'esercizio in commento la Capogruppo ha effettuato le seguenti operazioni:

- regolazione di acquisti a termine di titoli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 3.433 milioni di euro;
- acquisti a termine di titoli per la copertura, a partire dal 1° gennaio 2023, del rendimento del Deposito MEF e regolazione per un nominale di 290 milioni di euro;

225. In data 20 marzo 2023 sono state convertite in azioni ordinarie le 1.019 azioni privilegiate Serie A *Preferred Stock* in portafoglio al 31 dicembre 2022, in base al rapporto di conversione di 100 azioni ordinarie ogni azione di classe A *Preferred Stock*.
226. Le azioni ordinarie vendute a termine sono corrispondenti a circa 26.207 azioni privilegiate di Visa Incorporated (serie C) del proprio portafoglio al tasso di conversione in essere al 31 dicembre 2023.
227. Le Operazioni completate comprendono le operazioni a termine regolate, i differenziali scaduti e in maturazione e l'estinzione di *interest rate swap* relativi a titoli ceduti.

- regolazione delle vendite a termine di titoli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 1.099 milioni di euro;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 484 milioni di euro e regolazione di quelli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 140 milioni di euro;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *fair value hedge* a copertura del portafoglio titoli per un nominale di 3.596 milioni di euro;
- estinzioni anticipate di *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nozionale complessivo di 6.505 milioni di euro (di cui: 980 milioni di euro relativi a operazioni di copertura per le quali è stato venduto anche il titolo sottostante, 3.015 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura senza vendita del titolo sottostante e 2.510 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura per le quali sono stati stipulati nuovi *asset swap*) con la finalità di consolidare un rendimento fisso in linea con la situazione di mercato, migliorando contestualmente il profilo reddituale di una porzione del portafoglio anche per gli esercizi successivi.

Operatività assicurativa

TAB. A6.2 – ATTIVITÀ FINANZIARIE SETTORE ASSICURATIVO

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	**Attività non correnti**	**Attività correnti**	**Totale**	**Attività non correnti**	**Attività correnti**	**Totale**	**Variazioni**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	1.922	200	2.123	2.008	185	2.193	(70)
Crediti	0	54	55	-	34	34	21
Titoli a reddito fisso	1.922	146	2.068	2.008	151	2.159	(91)
Attività finanziarie al FVTOCI	91.643	14.209	105.852	84.850	11.651	96.501	9.351
Titoli a reddito fisso	91.638	14.209	105.847	84.348	11.651	95.999	9.848
Altri investimenti	-	-	-	501	0	502	(502)
Azioni	5	-	5	-	-	-	5
Attività finanziarie al FVTPL	47.023	1.147	48.170	42.532	929	43.461	4.709
Crediti	-	-	-	-	110	110	(110)
Titoli a reddito fisso	2.211	353	2.564	1.959	326	2.285	279
Quote fondi comuni d'investimento	44.790	308	45.098	40.552	229	40.781	4.318
Azioni	1	485	486	-	264	264	222
Altri investimenti	21	1	22	21	0	21	1
Totale	**140.588**	**15.556**	**156.145**	**129.390**	**12.765**	**142.155**	**13.990**

Attività finanziarie al Costo ammortizzato

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al costo ammortizzato:

TAB. A6.2.1 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL COSTO AMMORTIZZATO

Descrizione (milioni di euro)	**Finanziamenti e crediti**	**Titoli a reddito fisso**	**Totale**
Saldo al 1° gennaio 2023	**34**	**2.159**	**2.193**
Acquisti		38	38
Variaz. per costo ammortizzato	-	5	5
Variazioni del *fair value* a CE	-	(0)	(0)
Var.ni per op. di CFH	-	-	-
Variazioni per *impairment*	-	-	-
Variazioni nette	20		20
Effetti delle vendite a CE	-	(0)	(0)
Ratei	-	18	18
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei		(151)	(151)
Saldo al 31 dicembre 2023	**55**	**2.068**	**2.123**

Crediti

I crediti finanziari ammontano a 55 milioni di euro e si riferiscono principalmente a crediti per commissioni di gestione dei fondi interni di Poste Vita.

Titoli a reddito fisso

I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato al 31 dicembre 2023 esprimono un valore di bilancio pari a 2.068 milioni di euro. I titoli nella categoria in esame si riferiscono principalmente al patrimonio libero delle società Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A. Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[228] di tali titoli è di 1.888 milioni di euro.

I titoli a reddito fisso rilevati al costo ammortizzato sono rettificati per tener conto del relativo *impairment*, il cui fondo al 31 dicembre 2023 ammonta a circa 0,9 milioni di euro (0,9 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo:

TAB. A6.2.2 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTOCI

Descrizione (milioni di euro)	Titoli a reddito fisso	Altri investimenti	Azioni	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**95.999**	**502**	**0**	**96.501**
Variazione perimetro consolidamento	198	0	2	201
Acquisti	18.353	0	3	18.356
Trasf.ti riserve a PN	2	(1)	0	1
Variaz. per costo ammortizzato	630	(0)	0	630
Variazioni del *fair value* a PN	5.749	0	(0)	5.748
Effetti delle vendite a CE	(34)	0	0	(34)
Ratei	899	0	0	899
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	(15.948)	(501)	0	(16.449)
Saldo al 31 dicembre 2023	**105.847**	**0**	**5**	**105.852**

Tali strumenti finanziari hanno registrato una variazione positiva di *fair value* per 5.749 milioni di euro, di cui una quota di 5.532 milioni di euro ha contribuito alla rivalutazione delle passività assicurative.

Titoli a reddito fisso

Al 31 dicembre 2023 tali titoli si riferiscono a investimenti detenuti da Poste Vita S.p.A. per 105.087 milioni di euro (valore nominale di 113.663 milioni di euro) rappresentati da strumenti emessi da Stati e primarie società europee. I titoli in commento sono destinati alla copertura di prodotti collegati alle Gestioni separate per 101.779 milioni di euro. La voce in commento comprende obbligazioni emesse dalla CDP S.p.A. per un *fair value* di 121 milioni di euro. L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2023 ammonta a circa 55 milioni di euro pressoché interamente riflesso all'interno delle passività assicurative.

Inoltre, in seguito al consolidamento delle società Net Insurance e Net Insurance Life, la voce titoli a reddito fisso si incrementa di circa 246 milioni di euro relativi principalmente a strumenti quotati emessi da Stati europei e da primarie società europee.

228. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 1 per 1.831 milioni di euro e di Livello 2 per 55 milioni di euro e di Livello 3 per 2 milioni di euro.

Altri investimenti

Al 31 dicembre 2023 la voce in commento è pari a zero in quanto il *private placement* del tipo *Costant Maturity Swap* di Cassa Depositi e Prestiti è stato interamente rimborsato nel mese di dicembre.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico:

TAB. A6.2.3 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTPL

Descrizione (milioni di euro)	Crediti	Titoli a reddito fisso	Altri investimenti	Quote fondi comuni d'investimento	Azioni	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**110**	**2.285**	**21**	**40.781**	**264**	**43.461**
Variazione perimetro di consolidamento	-	3	-	25	2	30
Acquisti		349	-	3.866	367	4.583
Variazioni del *fair value* vs CE	-	156	1	2.379	62	2.598
Variazioni nette	(110)					(110)
Effetti delle vendite a CE	-	5	-	75	38	118
Ratei	-	38	1	-	-	39
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei		(273)	(0)	(2.027)	(248)	(2.548)
Saldo al 31 dicembre 2023	**-**	**2.564**	**22**	**45.098**	**486**	**48.170**

Titoli a reddito fisso

Al 31 dicembre 2023, i titoli a reddito fisso pari a 2.564 milioni di euro sono detenuti quasi esclusivamente dalla compagnia Poste Vita e sono costituiti principalmente da strumenti *corporate* emessi da primari emittenti e posti a copertura dei prodotti collegati a Gestioni separate per 2.118 milioni di euro.

Quote fondi comuni di investimento

Al 31 dicembre 2023 le quote di fondi comuni di investimento pari a 45.098 milioni di euro sono poste a copertura di prodotti collegati a Gestioni separate di Ramo I per circa 33.165 milioni di euro, a copertura di polizze di Ramo III per 11.908 milioni di euro e per la restante parte a investimenti del patrimonio libero della compagnia Poste Vita (si veda al riguardo anche quanto riportato nella Nota 13 – *Ulteriori informazioni – Entità strutturate non consolidate*). Nel periodo in commento sono stati effettuati investimenti netti nei fondi per 1.839 milioni di euro e il *fair value* ha subito un incremento di circa 2.379 milioni di euro, effetto che ha contribuito pressoché integralmente alla rivalutazione delle passività assicurative. Al 31 dicembre 2023 gli investimenti in quote di fondi OICR (comprensivi dei fondi multiasset) ammontano a 40.810 milioni di euro, le quote di fondi comuni immobiliari ammontano a 2.251 milioni di euro mentre gli investimenti in fondi comuni a prevalente composizione obbligazionaria sono pari a 2.017 milioni di euro.

Inoltre, in seguito al consolidamento delle società Net Insurance e Net Insurance Life, la voce si incrementa di circa 21 milioni di euro relativi principalmente a quote di fondi comuni di investimento *private debt*.

Dell'ammontare totale dei fondi comuni di investimento nei quali investe la Compagnia Poste Vita S.p.A., un importo di circa 7 miliardi di euro è riferito a fondi nelle cui politiche di investimento sono considerati fattori connessi all'ambiente, al sociale e alla governance (c.d. *fattori ESG*).

Azioni

Le Azioni ammontano a 486 milioni di euro e sono detenute quasi esclusivamente dalla compagnia Poste Vita e poste principalmente a copertura di prodotti di Ramo I collegati a Gestioni separate e di Ramo III. La variazione del periodo è da attribuirsi all'effetto congiunto di investimenti netti per circa 120 milioni di euro e alla registrazione di proventi per 100 milioni di euro.

Altri investimenti

Gli Altri investimenti ammontano a 22 milioni di euro e si riferiscono a un titolo del tipo *Costant Maturity Swap* della Cassa Depositi e Prestiti detenuto dalla compagnia Poste Vita (valore nominale 22 milioni di euro) posto a copertura dei prodotti collegati a Gestioni separate.

Strumenti finanziari derivati

Al 31 dicembre 2023, non risultano operazioni su derivati.

Operatività postale e commerciale

TAB. A6.3 – ATTIVITÀ FINANZIARIE SETTORE POSTALE E COMMERCIALE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Attività finanziarie al costo ammortizzato	2	6	8	2	1	3	6
Finanziamenti	-	1	1	-	(0)	(0)	1
Crediti	2	1	3	2	1	3	0
Vs. acquirenti alloggi di servizio	2		2	2	1	3	(1)
Vs. Altri	-	20	20	-	20	20	0
Fondo svalutazione crediti finanziari	(0)	(20)	(20)	(0)	(20)	(20)	(0)
Attività finanziarie al FVTPL	9	-	9	(0)	-	(0)	9
Prestito obbligazionario	9	-	9	(0)	-	(0)	9
Attività finanziarie al FVTOCI	636	0	636	536	0	536	100
Titoli a reddito fisso	99	0	99	91	0	91	8
Azioni	537	-	537	445	-	445	92
Strumenti finanziari derivati	0	0	0	0	0	0	(0)
Totale	**647**	**6**	**653**	**539**	**1**	**540**	**113**

Attività finanziarie al Costo ammortizzato

La voce crediti verso Altri, per un valore nominale di 20 milioni di euro, si riferisce al credito residuo verso Invitalia S.p.A. per la cessione di Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale S.p.A. (BdM).

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo

TAB. A6.3.1 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTOCI

Descrizione (milioni di euro)	Titoli a reddito fisso	Azioni	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**91**	**445**	**536**
Acquisti	-	3	3
Trasf.ti riserve di PN	-	-	-
Variaz. per costo ammortizzato	2	-	2
Variazioni del *fair value* a PN	6	(4)	2
Effetti delle vendite a CE	-	-	-
Ratei	0	-	0
Operazioni straordinarie	-	93	93
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	(0)	-	(0)
Saldo al 31 dicembre 2023	**99**	**537**	**636**

Titoli a reddito fisso

La voce accoglie un titolo di stato di emissione italiana del valore nominale di 110 milioni di euro acquistato nel corso dell'esercizio 2022. Al 31 dicembre 2023 l'oscillazione del *fair value* è positiva per 6 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto.

Azioni

TAB. A6.3.2 – AZIONI FVTOCI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Moneyfarm Holding L.t.d.	55	57	(1)
sennder Technologies Gmbh	112	19	93
Scalapay Limited	25	25	-
Nexi	345	343	2
Milkman S.p.A.	-	2	(2)
Totale	**537**	**445**	**92**

Le Azioni FVTOCI ammontano a 537 milioni di euro e, rispetto all'esercizio precedente (445 milioni di euro), si sono movimentate per l'iscrizione della quota aggiuntiva di sennder Technologies Gmbh per 93 milioni di euro acquisita nell'ambito della rinegoziazione della partnership per i cui dettagli si rimanda al paragrafo 2.8. Principali variazioni nell'area di consolidamento.

Nel mese di luglio 2023, Poste Italiane ha partecipato ad un nuovo aumento di capitale promosso da MFM Holding Ltd con un investimento di 3 milioni di euro.

L'oscillazione complessiva del *fair value* della voce in commento è negativa per 4 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto.

Infine, la voce comprende per 75 milioni di euro la partecipazione in CAI S.p.A. (ex Alitalia CAI S.p.A.), acquisita nell'esercizio 2013 e interamente svalutata nell'esercizio 2014.

Per ulteriori dettagli sulle operazioni societarie intervenute nell'esercizio, si rimanda alla nota 3.1 – *Principali operazioni societarie*.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico

La voce accoglie una quota del prestito obbligazionario convertibile emesso da sennder Technologies GmbH e sottoscritto da Poste Italiane nel mese di luglio 2023 per circa 8,5 milioni di euro, valore rappresentativo del *fair value* al 31 dicembre 2023; nonché gli strumenti finanziari partecipativi (ex art. 2346 comma 6 del Codice Civile) derivanti dalla conversione di *Contingent Convertible Notes*[229] – emesse da Midco S.p.A. – il cui valore, al 31 dicembre 2023, è pari a zero.

Strumenti finanziari derivati

Nel corso dell'esercizio sono state effettuate le seguenti operazioni:

- stipula e regolazione di tre contratti di *commodity swap* a copertura gestionale dei costi del carburante relativi al trasporto aereo della corrispondenza effettuato per il tramite della controllata Poste Air Cargo S.r.l.;
- stipula e regolazione di quarantadue contratti di *non deliverable forward* a copertura gestionale del rischio in valuta (euro/dollaro) relativo prevalentemente ai canoni di *leasing* degli aeromobili in ambito trasporto aereo della corrispondenza effettuato per il tramite della controllata Poste Air Cargo S.r.l.

Infine, nel mese di ottobre 2023 è giunto a scadenza il contratto di *Interest rate swap* di *cash flow hedge* stipulato nell'esercizio 2013 per la protezione dei flussi finanziari del Prestito obbligazionario di 50 milioni di euro emesso in data 25 ottobre 2013 (nota B.8 Passività finanziarie). La chiusura del derivato ha determinato il rilascio a Conto economico, rilevato nella voce Proventi finanziari, della riserva di *cash flow hedge* di circa 6 milioni di euro, costituitasi a partire dal 25 ottobre 2015, data dalla quale la copertura di *cash flow hedge*, è divenuta operativa.

Operatività pagamenti e monetica

TAB. A6.4 – ATTIVITÀ FINANZIARIE SETTORE MONETICA E PAGAMENTI

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Attività finanziarie al costo ammortizzato	0	299	299	0	198	198	101
Crediti	0	299	299	0	198	198	101
Attività finanziarie al FVTOCI	7	0	7	8	0	8	(1)
Azioni	7	0	7	8	0	8	(1)
Attività finanziarie al FVTPL	1	0	1	0	0	0	1
Prestito obbligazionario convertibile	1	0	1	0	0	0	1
Totale	**7**	**299**	**306**	**8**	**198**	**206**	**100**

229. Si tratta delle *Contingent Convertible Notes* di originari 75 milioni di euro e durata ventennale, emesse dalla Midco S.p.A., società che a sua volta detiene il 51% della compagnia Alitalia SAI S.p.A., sottoscritte da Poste Italiane S.p.A. a dicembre 2014 nell'ambito dell'operazione finalizzata all'ingresso della Compagnia Etihad Airways nel capitale sociale di Alitalia SAI. A seguito del verificarsi delle condizioni negative previste contrattualmente, nell'esercizio 2017 il prestito è stato convertito in strumenti finanziari partecipativi (ex. art. 2346 comma 6 del Codice Civile) dotati degli stessi diritti patrimoniali associati alle *Notes*.

Attività finanziarie al Costo ammortizzato

Le attività finanziarie al costo ammortizzato si riferiscono prevalentemente a crediti verso i circuiti internazionali di regolamento a fronte del servizio di *acquiring* e a partite in corso di lavorazione da regolare su carte prepagate del Patrimonio IMEL.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo

Le attività finanziarie al *fair value* rilevate nelle altre componenti di Conto economico complessivo si riferiscono interamente all'investimento nella società Volante.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto Economico

Le attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto Economico si riferiscono interamente al prestito obbligazionario convertibile stipulato con la società Volantè Technologies Inc sottoscritto nel mese di luglio 2023.

Per ulteriori informazioni al riguardo si veda quanto riportato nella nota 3.1 – *Principali operazioni societarie*.

A7 – Rimanenze (172 milioni di euro)

TAB. A7 – RIMANENZE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2022	Variazioni a conto economico	Saldo al 31.12.2023
Immobili destinati alla vendita	129	8	136
Prodotti in corso di lav.ne, semilavorati, finiti e merci	20	8	28
Materie prime, sussidiarie e di consumo	9	(1)	8
Totale	**157**	**15**	**172**

Gli immobili destinati alla vendita sono integralmente riferiti ad una porzione del portafoglio immobiliare di EGI S.p.A., il cui *fair value*[230] al 31 dicembre 2023 è di circa 280 milioni di euro.

Alla data di chiusura del presente bilancio, la voce prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, finiti e merci include circa 4 milioni di euro di rimanenze finali relativi ai certificati ambientali detenuti dalle società Poste Air Cargo S.p.A. e PostePay S.p.A. precedentemente acquistati e non utilizzati nel periodo di riferimento.

230. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di livello 2.

A8 – Crediti commerciali (2.407 milioni di euro)

TAB. A8 – CREDITI COMMERCIALI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Crediti vs. clienti	3	2.150	2.152	3	1.916	1.919	233
Crediti vs. Controllante (MEF)	-	249	249	-	257	257	(7)
Crediti vs. imprese controllate, collegate e a controllo congiunto	-	6	6	-	5	5	2
Anticipi a fornitori	-	0	0	-	0	0	(0)
Totale	**3**	**2.404**	**2.407**	**3**	**2.179**	**2.182**	**225**

Crediti verso clienti

TAB. A8.1 – CREDITI VERSO CLIENTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Ministeri ed Enti Pubblici	-	563	563	-	581	581	(18)
Cassa Depositi e Prestiti	-	247	247	-	21	21	226
Crediti vs privati per servizi spedizione pacchi	-	505	505	-	493	493	12
Crediti vs privati per servizi di corrispondenza	-	379	379	-	395	395	(16)
Corrispondenti esteri	-	323	323	-	386	386	(64)
Crediti per conti correnti con saldo debitore	-	45	45	-	40	40	5
Crediti per altri servizi BancoPosta	-	58	58	-	62	62	(4)
Altri crediti vs clienti	3	558	561	3	453	457	104
Fondo svalutazione crediti verso clienti	(0)	(529)	(529)	(0)	(517)	(517)	(13)
Totale	**3**	**2.150**	**2.152**	**3**	**1.916**	**1.919**	**233**

L'incremento dei Crediti verso clienti è prevalentemente riconducibile all'aumento dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti per i corrispettivi da fatturare maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, alla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti rinnovata il 23 dicembre 2021 per il periodo 2021-2024.

Nel dettaglio[231]:

- i crediti verso **Ministeri ed Enti pubblici** si riferiscono principalmente a:
  - Rimborso delle Integrazioni tariffarie all'editoria, riferito alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento dell'Editoria, per complessivi 215 milioni di euro, di cui 55 milioni di euro maturati nell'esercizio. Al 31 dicembre 2023, tali crediti sono esposti al lordo dell'incasso non disponibile di 195 milioni di euro, relativo alle integrazioni tariffarie praticate nel 2020, 2021, 2022 e fino al terzo trimestre dell'esercizio 2023, depositato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria, su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato e per tale motivo iscritto nei Debiti per anticipi ricevuti. In data 29 gennaio 2024, la Commissione Europea, in materia di aiuti di Stato, ha anticipato la formale decisione di autorizzazione del meccanismo compensativo in favore di Poste Italiane delle agevolazioni tariffarie praticate alle imprese editoriali; conseguentemente, con la comunicazione del 31 gennaio 2024, la Presidenza del Consiglio dei ministri, in considerazione dell'esigenza di garantire la sostenibilità

231. Al 31 dicembre 2023 nel saldo dei crediti commerciali sono compresi 8 milioni di euro, al netto del relativo fondo svalutazione crediti, riferiti a crediti per fitti attivi non rientranti nelle disposizioni dell'IFRS 15 – Ricavi provenienti da contratti con i clienti.

economica del servizio postale di recapito delle pubblicazioni editoriali a tariffa agevolata, ha autorizzato lo svincolo delle somme accreditate. Nel mese di dicembre 2023, sono stati incassati 13 milioni di euro per le integrazioni tariffarie praticate negli esercizi 2018-2019;
  - servizi Integrati di notifica e gestione della corrispondenza per complessivi 51 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali;
  - rimborsi spese immobili, veicoli e vigilanza, servizi di postalizzazione e altri servizi sostenuti per conto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT)[232] per 51 milioni di euro. Tale credito è composto per residui 28 milioni di euro dall'originario credito di 62 milioni di euro per oneri derivanti dall'utilizzo di immobili e altri servizi erogati fino al 2012. Tale posizione, oggetto di disputa giudiziaria tra le parti, in ottemperanza a quanto previsto nella sentenza di primo grado, è stata parzialmente incassato nel 2021 per 34 milioni di euro. Il complemento al saldo è composto da 23 milioni di euro e, nel corso dell'esercizio 2022, a seguito di verifiche congiunte, sono stati definiti gli oneri derivanti dall'utilizzo di immobili da parte del MIMIT, nel periodo 2013 - 2021, per un valore complessivo di circa 15 milioni di euro;
  - servizi di spedizione e notifica della corrispondenza erogati a seguito di aggiudicazione tramite procedura di gara per complessivi 49 milioni di euro;
  - servizi di Raccomandata Market per complessivi 33 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali;
  - servizi di spedizione di corrispondenza senza materiale affrancatura per complessivi 18 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali;
  - servizi di pagamento delle pensioni e voucher INPS per 11milioni di euro;
- i crediti verso **Cassa Depositi e Prestiti** si riferiscono a corrispettivi del servizio di raccolta del risparmio postale prestato dal Patrimonio BancoPosta e non ancora liquidati;
- i crediti per **servizi di spedizione pacchi** si riferiscono principalmente alle spedizioni svolte dalla Capogruppo e ai servizi prestati dalla controllata SDA Express Courier S.p.A.;
- i crediti per **servizi di corrispondenza** si riferiscono ai crediti vantati principalmente dalla Capogruppo nei confronti dei clienti privati che utilizzano la gamma dei servizi di "recapito e postalizzazione";
- i crediti verso **Corrispondenti esteri** si riferiscono principalmente a servizi postali eseguiti a beneficio di Amministrazioni Postali estere;
- i crediti per **conti correnti con saldo debitore** derivano pressoché esclusivamente da sconfinamenti per effetto dell'addebito delle competenze periodiche BancoPosta;
- i crediti per **altri servizi BancoPosta** si riferiscono principalmente ai servizi di intermediazione (bancaria, prestiti personali, mutui) erogati.

Crediti verso Controllante

Sono relativi ai rapporti di natura commerciale intrattenuti dalla Capogruppo con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

TAB. A8.2 – CREDITI VERSO CONTROLLANTE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Remunerazione raccolta su c/c	218	227	(8)
Servizio Universale	31	31	-
Servizi delegati	30	30	(1)
Riduz. tariffarie/Agevolaz. elett.	1	1	-
Altri	2	1	0
F.do sval.cred. vs. Controllante	(33)	(33)	(0)
Totale	**249**	**257**	**(8)**

232. Ex Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE).

Nel dettaglio:
- i crediti per la **remunerazione della raccolta su c/c** si riferiscono quasi esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023 e sono interamente relativi a depositi di risorse rivenienti da conti accesi dalla Pubblica Amministrazione e di pertinenza del Patrimonio BancoPosta;
- i crediti per compensi del **Servizio Universale** sono così composti:

TAB. A8.2.1 – CREDITI PER SERVIZIO UNIVERSALE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Residuo esercizio 2012	23	23	-
Residuo esercizio 2005	9	9	-
Totale	**31**	**31**	**-**

Nel corso dell'esercizio in commento, sono stati incassati 262 milioni di euro per compensi maturati nel periodo. L'ammontare del compenso è stato rilevato in base a quanto definito nel nuovo Contratto di Programma 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020.

Con riferimento al credito per l'esercizio 2012, a fronte di un compenso originariamente rilevato di 350 milioni di euro, l'Agcom ha riconosciuto un onere di 327 milioni di euro. Il residuo ammontare di 23 milioni di euro è privo di copertura nel Bilancio dello Stato. Avverso la delibera Agcom, in data 13 novembre 2014, la Capogruppo ha presentato ricorso al TAR.

Il residuo credito per il compenso dell'esercizio 2005 è stato oggetto di tagli definitivi a seguito delle Leggi finanziarie per gli esercizi 2007 e 2008.

I suddetti crediti sono interamente svalutati.
- i crediti per **servizi delegati,** si riferiscono esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023 e sono relativi alla remunerazione dei servizi svolti dal BancoPosta per conto dello Stato e disciplinati da apposita Convenzione con il MEF rinnovata il 19 maggio 2023 per il biennio 2023-2024;
- i crediti per **riduzioni tariffarie elettorali** si riferiscono a compensi maturati in esercizi precedenti, privi di copertura nel Bilancio dello Stato.

Impairment crediti commerciali

La movimentazione del **fondo svalutazione crediti commerciali** (verso clienti e verso la Controllante) è la seguente:

TAB. A8.3 – MOVIMENTAZIONE DEL FONDO SVALUTAZIONE CREDITI VERSO CLIENTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2022	Acc.ti netti	Utilizzi	Saldo al 31.12. 2023
Privati	333	34	(25)	342
Amm.ni pubbliche	84	(2)	(3)	79
Amm.ni postali estere	12	(1)	-	11
	429	**30**	**(28)**	**432**
Per interessi per ritardati pagamenti	88	26	(17)	98
Crediti verso Controllante	33	0	-	33
Totale	**550**	**57**	**(44)**	**562**

Gli accantonamenti netti di 34 milioni di euro si riferiscono in gran parte a crediti oggetto di procedure concorsuali e a crediti affidati al legale per il recupero. Gli utilizzi dell'esercizio si riferiscono principalmente allo stralcio di crediti a seguito della conclusione di procedure concorsuali e di accordi e allo stralcio di crediti per conti correnti con saldo debitore, per i quali è stata constatata l'antieconomicità delle azioni di recupero, anche tenuto conto dell'esiguità dell'importo delle singole posizioni creditorie.

Il fondo svalutazione crediti verso Controllante riflette le assenze di copertura nel Bilancio dello Stato che non rendono possibile l'incasso di talune partite creditorie iscritte sulla base della normativa nonché dei contratti e delle convenzioni in vigore all'epoca della rilevazione, in gran parte relativi al Servizio Universale.

Per completezza di informativa le tabelle che seguono presentano il dettaglio relativo al valore contabile lordo e al Fondo a copertura delle perdite attese per ciascuna classe di **Crediti commerciali**. Tale dettaglio è fornito in maniera separata a seconda che il modello utilizzato per la stima dell'ECL sia basato su una valutazione analitica oppure forfettaria. Per maggiori dettagli sugli input, le assunzioni e le tecniche di stima utilizzate per il calcolo dell'*impairment* delle attività finanziarie, nonché per informazioni su come le garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito sono considerati nel calcolo del Fondo svalutazione crediti commerciali, si rimanda alla *Nota 2.6 – Uso di stime – Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari*.

GRUPPO POSTE ITALIANE – RISCHIO DI CREDITO – CREDITI COMMERCIALI SVALUTATI SU BASE ANALITICA

	31.12.2023		31.12.2022	
Descrizione (milioni di euro)	**Valore contabile lordo**	**Fondo a copertura perdite attese**	**Valore contabile lordo**	**Fondo a copertura perdite attese**
Crediti commerciali				
Crediti verso clienti	1.503	(234)	1.065	(231)
Cassa Depositi e Prestiti	248	(0)	22	(0)
Ministeri ed enti pubblici	416	(55)	411	(53)
Corrispondenti esteri	217	(0)	97	(0)
Privati	623	(179)	535	(178)
Crediti verso Controllante	279	(33)	288	(33)
Crediti vs altri	6	-	4	-
Totale	**1.788**	**(268)**	**1.357**	**(265)**

GRUPPO POSTE ITALIANE – RISCHIO DI CREDITO – CREDITI COMMERCIALI SVALUTATI SULLA BASE DELLA MATRICE SEMPLIFICATA

	31.12.2023		31.12.2022	
Fasce di scaduto (milioni di euro)	**Valore contabile lordo**	**Fondo a copertura perdite attese**	**Valore contabile lordo**	**Fondo a copertura perdite attese**
Crediti commerciali non scaduti	661	(16)	770	(14)
Scaduto 0 – 1 anno	122	(15)	216	(12)
Scaduto 1 – 2 anni	61	(15)	71	(13)
Scaduto 2 – 3 anni	51	(12)	48	(8)
Scaduto 3 – 4 anni	29	(8)	27	(16)
Scaduto > 4 anni	53	(45)	64	(16)
Posizioni oggetto di recupero legale e/o in procedura concorsuale	204	(183)	177	(159)
Totale	**1.181**	**(295)**	**1.374**	**(285)**

A9 – Altri crediti e attività (5.135 milioni di euro)

TAB. A9 – ALTRI CREDITI E ATTIVITÀ

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Crediti per sostituto di imposta	4.033	625	4.658	4.060	585	4.645	13
Crediti verso enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	73	73	-	138	138	(65)
Crediti per accordi CTD	33	73	107	36	76	112	(5)
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	58	58	-	71	71	(13)
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	62	62	-	32	32	30
Crediti tributari	-	78	78	-	88	88	(9)
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	-	46	46	(0)
Crediti diversi	22	142	164	25	126	151	13
Fondo svalutazione crediti verso altri	(4)	(108)	(111)	(3)	(173)	(177)	65
Totale	**4.084**	**1.051**	**5.135**	**4.118**	**986**	**5.106**	**29**

In particolare:

- i crediti per **sostituto di imposta**, si riferiscono principalmente:
  - per 2.206 milioni di euro ai crediti non correnti per l'anticipazione di Poste Vita S.p.A., per gli esercizi 2015-2021, delle ritenute e delle imposte sostitutive sui *capital gain* delle polizze Vita[233];
  - per 1.752 milioni di euro alla rivalsa sui titolari di Buoni Fruttiferi Postali in circolazione e di polizze assicurative dei Rami III e V dell'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023[234]; un corrispondente ammontare è iscritto negli Altri debiti tributari sino alla scadenza o estinzione anticipata dei buoni fruttiferi postali o delle polizze assicurative, data in cui l'imposta dovrà essere versata all'Erario (tab. B10.3);
  - per 407 milioni di euro ad acconti versati all'Erario per imposta di bollo da assolvere in modo virtuale nel 2024 e da recuperare dalla clientela di Poste Italiane;
  - per 96 milioni di euro alla rivalsa sui titolari di libretti di risparmio dell'imposta di bollo che Poste Italiane S.p.A. assolve in modo virtuale secondo le attuali disposizioni di legge;
  - per 30 milioni di euro ad acconti sulle ritenute 2023 su interessi passivi a correntisti da recuperare dalla clientela;
- i crediti verso **enti previdenziali e assistenziali** di complessivi 73 milioni di euro, si decrementano rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente a seguito della cancellazione contabile di crediti relativi a partite pregresse e del recupero delle residue somme, relative ai periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19 mediante conguaglio con i contributi dovuti all'Istituto Previdenziale;
- i crediti per **accordi CTD** sono costituiti da salari da recuperare a seguito degli accordi stipulati in data 13 gennaio 2006, 10 luglio 2008, 27 luglio 2010, 18 maggio 2012, 21 marzo 2013, 30 luglio 2015 e 19 giugno 2018 tra Poste Italiane S.p.A. e le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in Azienda con contratto a tempo determinato. La voce si riferisce a crediti del valore attuale complessivo residuo di 102 milioni di euro verso il personale, le gestioni previdenziali e i fondi pensione recuperabili in rate variabili, l'ultima delle quali nell'esercizio 2042. La voce accoglie inoltre il credito verso INPS (ex IPOST) di 42 milioni di euro, di cui a uno specifico accordo stipulato con IPOST il 23 dicembre 2009, costituito da sei rate di 6,9 milioni di euro ciascuna, scadute tra il 30 giugno 2012 e il 31 dicembre 2014; per il recupero dello stesso sono tuttora in corso trattative con l'ente debitore;

233. Dell'ammontare complessivo in commento, una quota di 420 milioni di euro, determinata con riferimento alle riserve risultanti alla data del 31 dicembre 2021, non è stata ancora versata ed è iscritta tra gli Altri debiti tributari (tab. B10.3).
234. Introdotta dall'art. 19 del DL 201/2011 convertito con modifiche dalla Legge 214/2011 con le modalità previste con Decreto MEF del 24 maggio 2012: Modalità di attuazione dei commi da 1 a 3 dell'articolo 19 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, in materia di imposta di bollo su conti correnti e prodotti finanziari (G.U. n. 127 del 1° giugno 2012).

- i crediti per **somme indisponibili per provvedimenti giudiziari** si riferiscono ad ammontari pignorati e non assegnati ai creditori, in corso di recupero. Nel mese di gennaio 2023, a seguito della sottoscrizione di un accordo transattivo, è stato incassato il credito di 12 milioni di euro relativo alle somme sottratte alla Capogruppo nel dicembre 2007 a seguito di un tentativo di frode e giacenti presso un istituto di credito estero;
- i crediti per **interessi attivi su rimborso IRES**, quasi totalmente della Capogruppo, si riferiscono agli interessi maturati sino al 31 dicembre 2023 sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. Per il recupero di tale credito sono stati instaurati due contenziosi presso la Commissione Tributaria Provinciale di Roma, che ha accolto i ricorsi di Poste Italiane e dichiarato che l'Agenzia delle Entrate di Roma è tenuta al rimborso delle somme richieste. Avverso entrambe le sentenze, l'Agenzia delle entrate ha proposto appello alla Commissione Tributaria regionale, che, per una delle due cause (causa ex D.L. n. 201/2011), è stato accolto in data 23 marzo 2018. Poste Italiane ha impugnato tale sentenza di fronte alla Suprema Corte di Cassazione. In data 5 luglio 2023, è stata pubblicata la sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011, in cui sono state accolte le motivazioni più rilevanti del ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo. Il giudizio relativo al D.L. 185/2008 è tuttora pendente davanti alla Suprema Corte di Cassazione. Degli elementi di incertezza sull'esito finale della vicenda si tiene conto nel Fondo svalutazione crediti verso altri;
- i **ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività sono** in aumento di 30 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio principalmente per il maggior acquisto da parte della controllata Postel di licenze *software*.

Si riporta di seguito la movimentazione del **Fondo svalutazione crediti verso altri**:

TAB. A9.1 – MOVIMENTAZIONE DEL FONDO SVALUTAZIONE CREDITI VERSO ALTRI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2022	Acc.ti netti	Utilizzi	Saldo al 31.12. 2023
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	45	(25)	-	20
Amm.ni pubbliche per servizi diversi	-	-	-	-
Crediti per accordi CTD	24	0	-	24
Altri crediti	107	(0)	(40)	67
Totale	**177**	**(25)**	**(40)**	**111**

Al 31 dicembre 2023 il fondo svalutazione crediti verso altri include il rilascio di circa 25 milioni di euro a seguito della sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011.

Inoltre, nell'esercizio in commento appurata la non recuperabilità di talune partite pregresse riferite al costo del lavoro, si è proceduto alla cancellazione contabile di partite a credito mediante utilizzo del fondo.

A10 – Crediti d'imposta Legge n.77/2020 (8.318 milioni di euro)

TAB. A10 – CREDITI D'IMPOSTA LEGGE N. 77/2020

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Crediti d'imposta al costo ammortizzato	6.534	1.784	8.318	7.458	1.563	9.021	(703)
Totale	**6.534**	**1.784**	**8.318**	**7.458**	**1.563**	**9.021**	**(703)**
di cui Operatività Finanziaria	*6.246*	*1.665*	*7.911*	*7.127*	*1.473*	*8.600*	*(689)*
di cui Operatività Postale e Commerciale	*288*	*119*	*407*	*331*	*90*	*421*	*(14)*

La voce in commento si riferisce ai crediti d'imposta acquistati da Poste Italiane S.p.A. a fronte di risorse patrimoniali libere ovvero trasferite al Patrimonio BancoPosta per risorse soggette e non al vincolo di impiego, nel rispetto delle disposizioni del Decreto Rilancio (D.L. 34/2020 convertito con modifiche dalla Legge n. 77/2020) con il quale sono state introdotte agevolazioni fiscali a sostegno dei Cittadini e delle Imprese per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tali crediti sono valutati al Costo ammortizzato in quanto acquistati per essere utilizzati principalmente ai fini della compensazione di debiti di natura previdenziale o fiscale, sulla base di quanto previsto dalla normativa emanata con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti.

Di seguito si riporta la movimentazione di tali crediti avvenuta nell'esercizio 2023:

Descrizione (milioni di euro)	Valore di bilancio
Saldo al 1° gennaio 2023	**9.021**
Acquisti	691
Var. per costo ammortizzato	320
Altre variazioni	(1.714)
Saldo al 31 dicembre 2023	**8.318**

Le principali variazioni intervenute nell'esercizio in commento si riferiscono a:
- acquisti per 691 milioni di euro, di cui 518 milioni di euro di pertinenza del Patrimonio BancoPosta[235];
- maturazione dei proventi di competenza dell'esercizio per 320 milioni di euro, di cui 309 milioni di euro di pertinenza del Patrimonio BancoPosta;
- altre variazioni per 1.714 milioni di euro di cui 1.682 milioni di euro relativi alle compensazioni effettuate nel corso dell'esercizio.

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[236] dei crediti d'imposta valutati al Costo ammortizzato è di 7.823 milioni di euro.

Nell'ambito delle azioni volte al contrasto delle frodi fiscali perpetrate da terzi attraverso la monetizzazione di crediti d'imposta, a partire dalla fine dell'esercizio 2021 alcune Procure della Repubblica hanno posto in essere sequestri preventivi che, in taluni casi, hanno riguardato crediti d'imposta acquistati da Poste Italiane (alcuni dei quali oggetto di successivo dissequestro nel corso del 2022) per un valore nominale complessivo alla data di predisposizione del seguente bilancio, pari a circa 530 milioni di euro, a fronte di un valore liquidato pari a circa 451 milioni di euro.

La Società ha attivato un processo operativo volto ad analizzare costantemente i potenziali rischi economici, finanziari e patrimoniali a cui la stessa potrebbe essere esposta nel caso in cui a valle dei procedimenti giudiziari che vedono coinvolti soggetti terzi fosse accertato che parte dei crediti d'imposta acquistati nel tempo siano il risultato di comportamenti fraudolenti perpetrati dalle suddette terze parti. In particolare, è stata condotta un'analisi legale e contabile volta a valutare complessivamente tali rischi e determinare i relativi impatti contabili connessi a tali potenziali rischi facendo riferimento alle disposizioni dello IAS 37 – Accantonamenti, attività e passività potenziali (come meglio illustrato nel Paragrafo Uso di stime), in quanto l'eventuale mancato recupero del valore contabile dei crediti d'imposta non deriverebbe da una caratteristica dell'attività oggetto di valutazione ovvero da incrementi significativi del rischio di credito dopo la rilevazione iniziale dell'attività o, più semplicemente, dalla inadempienza accertata del debitore, come previsto dal modello di *impairment* di cui all'IFRS 9, ma piuttosto dalla possibilità che, per quelli che saranno i casi accertati di frodi, la responsabilità del cessionario – ancorché terzo in buona fede o parte offesa del reato – sia chiamato a rispondere anche per ipotesi diverse dall'eventuale utilizzo irregolare del credito d'imposta o per un utilizzo in misura maggiore rispetto al credito d'imposta ricevuto. Sulla base delle analisi effettuate di tutti i fatti e circostanze noti alla data della predisposizione del presente bilancio, incluse, tra l'altro, le richieste di informazioni pervenute dalle autorità (Procure della Repubblica e Agenzia delle Entrate) e i provvedimenti emessi dalle stesse, anche con il supporto di consulenti esterni è stato rilevato un accantonamento nell'esercizio 2023 pari a 80 milioni di euro, portando il fondo – voce del passivo "Fondi per rischi e oneri" – a 400 milioni di euro.

Si precisa, tuttavia, che l'attuale situazione di significativa incertezza circa il possibile esito dei procedimenti e delle iniziative in corso dell'Autorità Giudiziaria e dell'Agenzia delle Entrate e delle azioni intraprese dalla Società per vedere tutelati i propri interessi, ha necessariamente comportato il ricorso a un significativo grado di giudizio professionale nella determinazione del suddetto fondo; non è pertanto possibile escludere che in futuro possa rendersi necessario la rilevazione di ulteriori oneri.

235. Con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del D.L. n.73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta, nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato Italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta in oggetto.
236. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 3.

A11 – Attività per cessioni in riassicurazione (233 milioni di euro)

TAB. A11 – ATTIVITÀ PER CESSIONI IN RIASSICURAZIONE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022		
	GMM	PAA	Totale	GMM-VFA	PAA	Totale
Attività per residua copertura	170	8	177	22	0	22
Attività per sinistri accaduti	23	32	56	11	11	22
Totale	**193**	**40**	**233**	**33**	**11**	**44**

La voce si riferisce alle attività per cessioni in riassicurazione poste in essere dalle Compagnie assicurative del Gruppo; l'incremento delle attività registrato nell'esercizio, di 189 milioni di euro, è principalmente riconducibile all'acquisizione delle società del Gruppo Net.

La tabella seguente presenta la riconciliazione dell'attività per residua copertura e per sinistri accaduti relative alle cessioni in riassicurazione misurate con il metodo GMM:

TAB. A11.1 – ATTIVITÀ/(PASSIVITÀ) PER CESSIONI IN RIASSICURAZIONE GMM

Descrizione (milioni di euro)	Attività per residua copertura		Attività per sinistri accaduti	Totale
	Esclusa la componente recupero perdite	Componente di recupero perdite		
Attività per cessioni in riassicurazione	22	-	11	33
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-
Valore contabile netto al 1° gennaio	**22**	**-**	**11**	**33**
Variazione perimetro di consolidamento	**140**	**-**	**18**	**158**
Premi di riassicurazione pagati	(46)	-	-	(46)
Importi recuperabili dai riassicuratori				
Recupero sinistri accaduti e altre spese assicurative	*(1)*	-	*43*	*41*
Perdite e recupero perdite sui contratti onerosi	-	*0*	-	*0*
Variazione dell'attività per sinistri accaduti	-	-	*(2)*	*(2)*
Effetti del cambiamento del rischio di inadempimento da parte dei riassicuratori	0	-	(0)	0
Risultato dei servizi assicurativi	**(48)**	**0**	**40**	**(7)**
Componenti di investimento e rimborso premi	-	-	-	-
Ricavi/costi netti di natura finanziaria	7	-	0	8
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**(40)**	**0**	**40**	**0**
Flussi di cassa				
Premi pagati al netto di importi non connessi con i sinistri recuperati dai riassicuratori	*46*	-	-	*46*
Importo dei sinistri recuperato dai riassicuratori	*2*	-	*(47)*	*(45)*
Altre variazioni	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**170**	**0**	**23**	**193**
Attività per cessioni in riassicurazione	170	0	23	193
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-

Sempre con riferimento alle attività per cessioni in riassicurazione misurate con il metodo GMM, viene di seguito riportata la riconciliazione distinta per elementi sottostanti la misurazione:

TAB. A11.2 – ATTIVITÀ/(PASSIVITÀ) PER CESSIONI IN RIASSICURAZIONE GMM – DINAMICA DEGLI ELEMENTI SOTTOSTANTI LA MISURAZIONE

Descrizione (milioni di euro)	Valore attuale dei flussi finanziari	Adeguamento per rischi non finanziari	Margine sui servizi contrattuali	Totale
Attività per cessioni in riassicurazione	32	0	1	33
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-
Valore contabile netto al 1° gennaio	**32**	**0**	**1**	**33**
Variazione perimetro di consolidamento	**136**	**13**	**8**	**158**
Variazioni relative ai servizi attuali				
Margine sui servizi contrattuali rilevato a conto economico	-	-	*(6)*	*(6)*
Variazione per rischi non finanziari scaduti	-	*(4)*	-	*(4)*
Rettifiche basate sull'esperienza passata	*2*	-	*4*	*6*
Variazioni relative ai servizi futuri				
Cambiamenti di stime che modificano il margine sui servizi contrattuali	*2*	*(2)*	*(0)*	*0*
Effetti dei contratti inizialmente rilevati nel periodo di riferimento	*(19)*	*6*	*12*	-
Aggiustamento del CSM connesso con recuperi relativi all'iscrizione iniziale di contratti assicurativi sottostanti onerosi	-	-	*0*	*0*
Rilasci della componente recupero perdite diversi da quelle delle variazioni dei flussi finanziari dei contratti di cessione in riassicurazione	-	-	-	-
Variazione dei flussi finanziari delle cessioni in riassicurazione derivanti dai contratti assicurativi sottostanti onerosi	-	-	*0*	*0*
Variazioni relative ai servizi passati				
Adeguamenti all'attività per sinistri accaduti	*(2)*	*(0)*	-	*(2)*
Effetto delle variazioni del rischio di inadempimento dei riassicuratori	0	-	-	0
Risultato dei servizi assicurativi	**(17)**	**(1)**	**10**	**(7)**
Ricavi/costi netti di natura finanziaria	7	-	1	8
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**(8)**	**(1)**	**11**	**2**
Flussi di cassa				
Premi pagati al netto di importi non connessi con i sinistri recuperati dai riassicuratori	*46*	-	-	*46*
Importo dei sinistri recuperato dai riassicuratori	*(45)*	-	-	*(45)*
Altre variazioni	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**160**	**13**	**20**	**193**
Attività per cessioni in riassicurazione	160	13	20	193
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-

La tabella che segue presenta, invece, la riconciliazione dell'attività per residua copertura e per sinistri accaduti relative alle cessioni in riassicurazione misurate con il metodo PAA:

TAB. A11.3 – ATTIVITÀ/(PASSIVITÀ) PER CESSIONI IN RIASSICURAZIONE PAA

	Attività per residua copertura		Attività per sinistri accaduti		
Descrizione (milioni di euro)	Esclusa la componente recupero perdite	Componente di recupero perdite	Valore attuale dei flussi finanziari	Aggiustamento per i rischi non finanziari	Totale
Attività per cessioni in riassicurazione	0	-	10	1	11
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-	-
Valore contabile netto all'inizio del periodo	**0**	**-**	**10**	**1**	**11**
Premi di riassicurazione pagati	(41)	-	-	-	(41)
Importi recuperabili dai riassicuratori					
Recupero sinistri accaduti e altre spese assicurative	-	-	*10*	-	*10*
Perdite e recupero perdite sui contratti onerosi	-	*2*	-	-	*2*
Variazione dell'attività per sinistri accaduti	-	-	*21*	*1*	*21*
Effetti del cambiamento del rischio di inadempimento da parte dei riassicuratori	-	-	0	-	0
Risultato dei servizi assicurativi	**(41)**	**2**	**31**	**1**	**(8)**
Componenti di investimento e rimborso premi	-	-	-	-	-
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	-	0	-	0
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**(41)**	**2**	**31**	**1**	**(8)**
Flussi di cassa					
Premi pagati al netto di importi non connessi con i sinistri recuperati dai riassicuratori	*47*	-	-	-	*47*
Importo dei sinistri recuperato dai riassicuratori	-	-	*(10)*	-	*(10)*
Altre variazioni	-	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**6**	**2**	**31**	**1**	**40**
Attività per cessioni in riassicurazione	6	2	31	1	40
Passività per cessioni in riassicurazione	-	-	-	-	-

Infine, si riporta di seguito l'incremento delle attività per cessioni in riassicurazione distinte in relazione alla tipologia di evento che le ha generate:

TAB. A11.4 – CESSIONI IN RIASSICURAZIONE DETENUTI ED INIZIALMENTE RILEVATI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO

	Contratti originati		Contratti acquisiti in operazioni di aggregazione di imprese	
Descrizione (milioni di euro)	Contratti senza componente di recupero perdita	Contratti con componente di recupero perdita	Contratti senza componente di recupero perdita	Totale
Stima del valore attuale dei flussi finanziari futuri in uscita				
Flussi finanziari connessi con l'acquisizione dei contratti assicurativi				
Importo dei sinistri e altri costi direttamente attribuibili	*105*	*0*	*154*	*260*
Stima del valore attuale dei flussi finanziari futuri in entrata	(123)	(1)	(18)	(142)
Stima aggiustamento per rischi non finanziari	6	0	13	20
Margine sui servizi contrattuali	12	1	8	21
Altro	(0)	(0)	(0)	(0)
Incremento dell'attività per nuove cessioni in riassicurazione	**(0)**	**0**	**158**	**158**

A12 – Cassa e depositi BancoPosta (4.671 milioni di euro)

TAB. A12 – CASSA E DEPOSITI BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Denaro e valori in cassa	3.909	3.960	(52)
Depositi bancari	762	1.888	(1.126)
Totale	**4.671**	**5.848**	**(1.177)**

Il denaro e i valori in cassa sono rivenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali e prodotti di risparmio postale (sottoscrizione di Buoni Fruttiferi Postali e versamenti sui libretti di deposito), o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali; tali disponibilità giacenti presso gli Uffici Postali (1.298 milioni di euro) e presso le Società di *service*[237] (2.611 milioni di euro) non possono essere utilizzate per fini diversi dall'estinzione delle obbligazioni contratte con le operazioni indicate.

A13 – Disponibilità liquide e mezzi equivalenti (4.211 milioni di euro)

TAB. A13 – DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Depositi bancari e presso la Tesoreria dello Stato	3.270	2.962	308
Depositi presso il MEF	873	1.991	(1.117)
Denaro e valori in cassa	68	31	37
Totale	**4.211**	**4.983**	**(772)**

Il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2023 comprende disponibilità vincolate per circa 2.576 milioni di euro, di cui 2.312 milioni di euro costituiti da liquidità posta a copertura di riserve tecniche assicurative, 195 milioni di euro depositato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Capogruppo (nota A8 – *Crediti commerciali*), 39 milioni di euro di liquidità da retrocedere ai mandanti nell'ambito della gestione dell'attività di incassi e pagamenti della controllata LIS Pay, 14 milioni di euro vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura e 16 milioni di euro per gestioni di incassi in contrassegno e altri vincoli.

Il decremento dei **depositi presso il MEF** rispetto al precedente esercizio è dovuto principalmente alla diversa allocazione degli impieghi, al fine di ottimizzare i rendimenti delle giacenze.

A14 – Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione (50 milioni di euro)

Il saldo di 50 milioni di euro si riferisce alla partecipazione in Cronos Vita Assicurazioni, detenuta al 22,5% da Poste Vita e classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) come riportato nel paragrafo 2.8 – Criteri e metodologie di consolidamento cui si rimanda.

Per quanto concerne la valorizzazione della partecipazione, questa è iscritta al suo valore di acquisto, come definito dall'*IFRS 5 – Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate*. Il Gruppo ritiene che eventuali scostamenti di valore, rispetto all'iscrizione iniziale, possano essere condizionati dall'andamento dei riscatti. Dato l'andamento delle richieste pervenute dal 1° novembre 2023 alla data di chiusura della situazione contabile da parte degli ex assicurati di Eurovita, non sono emersi scostamenti rilevanti rispetto a quelli stimati, tali da far ritenere che il valore della partecipazione possa essere oggetto a *impairment*; per tale ragione, il Gruppo ritiene, al momento, tale rischio non significativo e, conseguentemente, anche tenuto conto dell'esigua esposizione, non ha ritenuto necessario effettuare analisi di stress.

237. Svolgono attività di trasporto e custodia valori in attesa di essere versati alla Tesoreria dello Stato.

Patrimonio Netto

B1 – Patrimonio Netto (10.439 milioni di euro)

La seguente tabella rappresenta il raccordo tra il Patrimonio netto e il risultato della Capogruppo e il Patrimonio netto e il risultato consolidato:

TAB. B1 – RACCORDO DEL PATRIMONIO NETTO

Descrizione (milioni di euro)	Patrimonio netto 31.12.2023	Variazioni patrimoniali Esercizio 2023	Risultato Esercizio 2023	Patrimonio netto 31.12.2022
Bilancio Poste Italiane S.p.A.	**5.653**	**456**	**1.390**	**3.808**
Saldo dei risultati delle società partecipate consolidate	9.640	-	1.445	8.196
Valutazione delle partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	162	(1)	20	142
Saldo delle riserve valutative delle società partecipate	(135)	206	-	(342)
Effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 17	(290)	-	(13)	(277)
Effetti da operazioni societarie	(416)	6	(25)	(397)
Eliminazione dividendi infragruppo	(4.612)	-	(873)	(3.739)
Eliminazione rettifiche di valore di partecipazioni consolidate	573	-	(13)	586
Ammortamenti/*Impairment* Avviamento	(156)	-	-	(156)
Rettifiche *Purchase Price Allocation*	(10)	-	(7)	(3)
Impairment gruppi di attività in dismissione	(40)	-	-	(40)
Rilevazione delle passività per opzioni d'acquisto	(191)	(101)	(3)	(88)
Altre rettifiche di consolidamento	145	(1)	2	144
Patrimonio netto del Gruppo	**10.322**	**566**	**1.922**	**7.834**
Patrimonio netto di Terzi (escluso risultato)	106	67	-	38
Risultato di Terzi	11	(5)	11	6
Patrimonio netto di Terzi	**117**	**62**	**11**	**44**
Totale Patrimonio Netto Consolidato	**10.439**	**628**	**1.933**	**7.878**

Al 31 dicembre 2023 l'utile per azione è di 1,483 euro (1,214 euro al 31 dicembre 2022), calcolato come rapporto tra l'utile dell'esercizio di competenza del Gruppo di 1.922 milioni di euro e la media ponderata delle azioni ordinarie in circolazione.

B2 – Capitale sociale (1.306 milioni di euro)

Il Capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie, prive di indicazione del valore nominale, detenute per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP), per il 29,3% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e, per la residua parte, da azionariato istituzionale ed individuale.

Al 31 dicembre 2023, la Società possiede n. 10.675.798 azioni proprie (pari a circa lo 0,817% del capitale sociale) per un valore complessivo di circa 94 milioni di euro. Tutte le azioni emesse sono sottoscritte e versate e non sono state emesse azioni privilegiate.

B3 – Operazioni con gli azionisti

Come deliberato dall'Assemblea degli Azionisti dell'8 maggio 2023, in data 21 giugno 2023 la Capogruppo ha distribuito dividendi per 570 milioni di euro (dividendo unitario pari a euro 0,44) quale saldo per l'esercizio 2022, oltre all'acconto di 273 milioni di euro (dividendo unitario pari a euro 0,21) già pagato nel mese di novembre 2022. Inoltre, in data 6 novembre 2023, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. L'acconto pari a 307 milioni di euro è stato distribuito in data 22 novembre 2023 (dividendo unitario pari a euro 0,237).

B4 – Riserve (1.083 milioni di euro)

TAB. B4 – RISERVE

Descrizione (milioni di euro)	Riserva legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	Riserva *fair value*	Riserva *Cash Flow Hedge*	Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**299**	**1.210**	**800**	**(10.592)**	**(127)**	**7.876**	**(0)**	**5**	**19**	**(509)**
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio	-	-	-	7.689	80	(5.529)	-	-	-	2.239
Effetto fiscale sulla variazione di *fair value*	-	-	-	(2.324)	(23)	1.755	-	-	-	(591)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	-	-	-	223	(318)	-	-	-	-	(95)
Effetto fiscale sui trasferimenti a Conto economico	-	-	-	(63)	90	-	-	-	-	27
Incremento/(Decremento) per perdite attese	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	(0)	-	-	(0)
Proventi/(Oneri) imputati direttamente a Patrimonio netto	-	-	-	5.530	(170)	(3.774)	(0)	0	-	1.586
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	(1)	-	(1)
Saldo al 31 dicembre 2023	**299**	**1.210**	**800**	**(5.062)**	**(297)**	**4.102**	**(0)**	**4**	**27**	**1.083**

La riserva per strumenti di capitale-obbligazioni ibride perpetue accoglie l'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo per un ammontare pari a 800 milioni di euro.

La **riserva *fair value*** accoglie le variazioni di valore delle Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo. Nel corso dell'esercizio 2023 le variazioni positive del *fair value* complessivamente intervenute per 7.689 milioni di euro si riferiscono:

- per 1.940 milioni di euro alla variazione positiva netta del valore degli strumenti nell'ambito dell'Operatività Finanziaria del Gruppo;
- per 5.749 milioni di euro alla variazione positiva netta del valore degli strumenti nell'ambito dell'Operatività Assicurativa del Gruppo;
- per 2 milioni di euro alla variazione positiva netta del valore degli strumenti nell'ambito dell'Operatività Postale e Commerciale del Gruppo;

- per 1 milioni di euro alla variazione negativa netta del valore degli strumenti nell'ambito dell'Operatività Pagamenti e Mobile del Gruppo.

La riserva *fair value* correlata ai contratti assicurativi misurati con il modello VFA presenta al 31 dicembre 2023 un saldo negativo, comprensivo dell'*expected credit losses* sugli strumenti finanziari collegati alle Gestioni Separate, di 4.234 milioni di euro (negativa di 8.084 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Si riporta di seguito la riconciliazione del saldo della riserva correlata ai contratti assicurativi:

Descrizione (milioni di euro)	2023 Riserva *fair value* VFA
Saldo al 1° gennaio	**(8.084)**
Variazione netta del *fair value*	5.578
Variazione netta degli importi riclassificati a conto economico	-
Effetto legato all'operatività sul mercato	(12)
Effetto fiscale	(1.715)
Saldo al 31 dicembre	**(4.234)**

La **riserva di *cash flow hedge***, riferita alla Capogruppo, rappresenta le variazioni di *fair value* della parte "efficace" degli strumenti derivati di copertura di flussi di cassa previsti per il futuro. Nel corso dell'esercizio 2023 le variazioni positive di *fair value* per complessivi 80 milioni di si riferiscono interamente alla variazione positiva netta del valore degli strumenti finanziari derivati dell'Operatività finanziaria.

La **riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione** accoglie la variazione del *fair value* degli strumenti nell'ambito dell'Operatività Assicurativa del Gruppo, attribuibile agli assicurati e imputata alle passività assicurative a seguito dell'adozione della OCI *option* sul portafoglio passivo IFRS 17, con l'intento di allineare gli effetti finanziari e gli effetti di *mirroring* tra riserva OCI ed effetti a Conto economico.

La **riserva Piani di Incentivazione** accoglie la stima delle valutazioni dell'esercizio relative ai piani di incentivazione a lungo termine "*ILT Performance Share*", *"Deliver"* e ai piani di incentivazione a breve termine MBO, effettuate sulla base di quanto previsto dal principio contabile IFRS 2.

Passivo

B5 – Passività per contratti assicurativi (155.338 milioni di euro)

TAB. B5 – PASSIVITÀ PER CONTRATTI ASSICURATIVI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022		
	GMM-VFA	PAA	Totale	GMM-VFA	PAA	Totale
Passività per residua copertura	154.106	(8)	154.098	140.380	(33)	140.348
Passività per sinistri accaduti	980	261	1.240	824	208	1.032
Totale	**155.086**	**252**	**155.338**	**141.205**	**175**	**141.380**
di cui:						
Flussi finanziari futuri	*138.578*	*240*	*138.818*	*125.242*	*159*	*125.401*
Margine sui servizi contrattuali	*13.743*	*-*	*13.743*	*12.902*	*-*	*12.902*
Adeguamento per rischio non finanziario	*2.765*	*12*	*2.777*	*3.061*	*16*	*3.077*

La voce si riferisce alle passività nell'ambito dell'Operatività Assicurativa del Gruppo, e comprende:

- la **Passività per residua copertura** per 154.098 milioni di euro, comprensiva del margine sui servizi contrattuali (CSM – *Contractual Service Margin*) per 13.743 milioni di euro, del valore attuale dei flussi finanziari futuri per 137.774 milioni di euro e dell'adeguamento per rischio non finanziario per 2.765 milioni di euro;
- la **Passività per sinistri accaduti** per 1.240 milioni di euro.

La tabella che segue presenta la riconciliazione della passività per residua copertura e per sinistri accaduti dei contratti assicurativi misurati in base ai metodi GMM o VFA:

TAB. B5.1 – MOVIMENTAZIONE PASSIVITÀ PER CONTRATTI ASSICURATIVI GMM-VFA

Descrizione (milioni di euro)	Passività per residua copertura		Passività per sinistri accaduti	Totale
	Esclusa componente di perdita	Componente di perdita		
Passività per contratti assicurativi	140.371	9	824	141.205
Attività per contratti assicurativi	-	-	-	-
Valore contabile netto al 1° gennaio	**140.371**	**9**	**824**	**141.205**
Variazione perimetro di consolidamento	**370**	**2**	**11**	**383**
Ricavi assicurativi	(2.137)	-	-	(2.137)
Costi per servizi assicurativi				
Sinistri accaduti e altri costi direttamente attribuibili	*-*	*-*	*346*	*346*
Variazioni della passività per sinistri accaduti	*-*	*-*	*146*	*146*
Perdite e relativi recuperi su contratti onerosi	*-*	*(3)*	*-*	*(3)*
Ammortamento dei costi di acquisizione dei contratti	*214*	*-*	*-*	*214*
Risultato dei servizi assicurativi	**(1.923)**	**(3)**	**492**	**(1.434)**
Componenti di investimento e rimborsi dei premi	(14.319)	-	14.319	-
Costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	11.900	0	0	11.901
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**(4.342)**	**(3)**	**14.319**	**10.467**
Flussi di cassa				
Premi ricevuti	*18.004*	*-*	*-*	*18.004*
Pagamenti connessi con i costi di acquisizione dei contratti	*(305)*	*-*	*-*	*(305)*
Sinistri pagati e altre uscite di cassa	*-*	*-*	*(14.668)*	*(14.668)*
Altre variazioni	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**154.098**	**8**	**980**	**155.086**
Passività per contratti assicurativi	154.098	8	980	155.086
Attività per contratti assicurativi	-	-	-	-

Il valore delle passività assicurative si incrementa nel corso principalmente in conseguenza della raccolta di periodo e a seguito dell'andamento positivo dei mercati che ha generato plusvalenze. La passività per residua copertura comprende il saldo delle Attività connesse all'acquisizione di contratti assicurativi, che al 31 dicembre 2023 ammontano a 3 milioni di euro. Tale importo verrà completamente rilasciato entro il 31 dicembre 2029.

Sempre con riferimento alle passività assicurative misurate con i metodi GMM o VFA, viene di seguito riportata la riconciliazione distinta per elementi sottostanti la misurazione:

TAB. B5.2 – PASSIVITÀ/(ATTIVITÀ) PER CONTRATTI ASSICURATIVI GMM VFA

Descrizione (milioni di euro)	Valore attuale dei flussi finanziari futuri	Adeguamento per rischio non finanziario	Margine sui servizi contrattuali	Totale
Passività per contratti assicurativi	125.242	3.061	12.902	141.205
Attività per contratti assicurativi	-	-	-	-
Valore contabile netto al 1° gennaio	**125.242**	**3.061**	**12.902**	**141.205**
Variazione perimetro di consolidamento	**263**	**23**	**97**	**383**
Variazioni relative ai servizi attuali				
Margine sui servizi contrattuali rilevato a conto economico	-	-	*(1.285)*	*(1.285)*
Variazione per rischi non finanziari scaduti	-	*(120)*	-	*(120)*
Rettifiche basate sull'esperienza passata	*(1.808)*	-	*1.807*	*(2)*
Variazioni relative ai servizi futuri				
Variazioni del margine sui servizi contrattuali	*1.796*	*(347)*	*(1.450)*	*(1)*
Perdite su gruppi di contratti onerosi e relativi recuperi	*(4)*	*(0)*	-	*(5)*
Effetti dei contratti inizialmente rilevati nel periodo	*(1.095)*	*148*	*949*	*2*
Variazioni relative ai servizi passati				
Adeguamenti alla passività per sinistri accaduti	*143*	*(0)*	-	*143*
Modifiche connesse con l'esperienza	(167)	-	-	(167)
Risultato dei servizi assicurativi	**(1.136)**	**(319)**	**21**	**(1.434)**
Costi/ricavi di natura finanziaria	11.179	-	723	11.901
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**10.042**	**(319)**	**744**	**10.467**
Flussi di cassa				
Premi ricevuti	*18.004*	-	-	*18.004*
Pagamenti connessi con i costi di acquisizione dei contratti	*(305)*	-	-	*(305)*
Sinistri pagati e altre uscite di cassa	*(14.668)*	-	-	*(14.668)*
Altre variazioni	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**138.578**	**2.765**	**13.743**	**155.086**
Passività per contratti assicurativi	138.578	2.765	13.743	155.086
Attività per contratti assicurativi	-	-	-	-

Il **valore attuale dei flussi finanziari futuri** si incrementa per 13.336 milioni di euro rispetto al valore registrato alla fine del 2022. La variazione è riconducibile principalmente al risultato della gestione finanziaria per 11.179 milioni di euro e dai flussi di cassa effettivi per 3.031 milioni di euro, lievemente compensati dagli adeguamenti sull'andamento futuro legate all'esperienza maturata.

La componente di **Aggiustamento per il rischio non finanziario** si decrementa, rispetto al saldo al 31 dicembre 2022, per 296 milioni di euro. Tale andamento è riconducibile principalmente al rilascio di periodo di tale componente per 120 milioni di euro e alla variazione dell'esposizione del Gruppo ai rischi non finanziari che ha comportato una revisione delle stime per i servizi futuri per un totale di 347 milioni di euro, parzialmente compensata dall'effetto derivante dalla nuova produzione per 148 milioni di euro.

Il **Margine sui servizi contrattuali** registra una crescita pre-rilascio di 2.126 milioni di euro, in primo luogo correlata al

contributo della nuova produzione sulla marginalità futura per 949 milioni di euro, di cui 852 milioni di euro relativi alla nuova produzione effettiva registrata nel periodo e 97 milioni di euro dal contributo al CSM derivante dalla variazione di perimetro conseguente all'acquisizione delle società del Gruppo Net. Il Margine sui servizi contrattuali registra inoltre un incremento legato all'andamento positivo registrato sui mercati, che ha generato una crescita del *fair value* delle attività sottostanti più che proporzionale rispetto alla crescita delle relative passività, generando un beneficio pari a 723 milioni di euro.

Il rilascio del Margine sui servizi contrattuali registrato nel periodo è di 1.285 milioni di euro, di cui 116 milioni relativi all'*additional release* e 28 milioni di euro relativi al rilascio delle società del Gruppo Net.

Il Gruppo prevede di rilasciare il Margine sui servizi contrattuali, al 31 dicembre 2023, negli esercizi futuri come di seguito rappresentato:

TAB. B5.3 – MARGINE SUI SERVIZI CONTRATTUALI GMM

Descrizione (milioni di euro)	Contratti assicurativi emessi	Contratti di riassicurazione detenuti
1 – 3 anni	3.377	15
4 – 6 anni	2.951	3
Oltre 6 anni	7.415	1

Di seguito la riconciliazione della passività per residua copertura e per sinistri accaduti dei contratti assicurativi misurati in base al metodo PAA:

TAB. B5.4 – PASSIVITÀ/(ATTIVITÀ) PER CONTRATTI ASSICURATIVI PAA

	Passività per residua copertura		Passività per sinistri accaduti		
Descrizione (milioni di euro)	Esclusa componente di perdita	Componente di perdita	Valore attuale dei flussi finanziari	Aggiustamento per i rischi non finanziari	Totale
Passività per contratti assicurativi	(46)	13	192	16	175
Attività per contratti assicurativi	-	-	-	-	-
Valore contabile netto al 1° gennaio	**(46)**	**13**	**192**	**16**	**175**
Ricavi assicurativi	(413)	-	-	-	(413)
Costi per servizi assicurativi					
Sinistri accaduti e altri costi direttamente attribuibili	-	-	*255*	-	*255*
Variazioni della passività per sinistri accaduti	-	-	*52*	*(4)*	*49*
Perdite e relativi recuperi su contratti onerosi	-	*4*	-	-	*4*
Ammortamento dei costi di acquisizione dei contratti	*48*	-	-	-	*48*
Risultato dei servizi assicurativi	**(388)**	**4**	**307**	**(4)**	**(80)**
Componenti di investimento e rimborsi dei premi	-	-	-	-	-
Costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(0)	-	4	-	4
Effetti connessi con le variazioni dei tassi di cambio	-	-	-	-	-
Totale variazioni rilevate a Conto economico e OCI	**(388)**	**4**	**311**	**(4)**	**(76)**
Flussi di cassa					
Premi ricevuti	*460*	-	-	-	*460*
Pagamenti connessi con i costi di acquisizione dei contratti	*(50)*	-	-	-	*(50)*
Sinistri pagati e altre uscite di cassa	-	-	*(255)*	-	*(255)*
Altre variazioni	-	-	-	-	-
Valore contabile netto al 31 dicembre	**(26)**	**17**	**249**	**12**	**252**
Passività per contratti assicurativi	(26)	17	249	12	252
Attività per contratti assicurativi					

Per quanto riguarda la passività per contratti assicurativi misurati con il metodo del PAA, queste si incrementano di circa 78 milioni di euro in conseguenza, principalmente, dei collocamenti avvenuti nell'esercizio, di cui una parte è di competenza del prossimo esercizio.

Per completezza di informativa, si riporta di seguito il dettaglio dell'incremento delle passività derivanti da contratti assicurativi suddivise in relazione alla tipologia dell'evento che li ha generati.

TAB. B5.5 – CONTRATTI ASSICURATIVI EMESSI ED INIZIALMENTE RILEVATI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO

	Contratti originati		Contratti acquisiti in operazioni di aggregazione di imprese		Contratti trasferiti da terzi		
Descrizione (milioni di euro)	Contratti onerosi	Contratti non onerosi	Contratti onerosi	Contratti non onerosi	Contratti onerosi	Contratti non onerosi	Totale
Stima del valore attuale dei flussi finanziari futuri in uscita							
Costi di acquisizione dei contratti	*1*	*(140)*	*0*	*2*	-	-	*(137)*
Importo dei sinistri e altri costi direttamente attribuibili	*(58)*	*(11.237)*	*4*	*233*	-	-	*(11.058)*
Stima del valore attuale dei flussi finanziari futuri in entrata	59	12.334	(0)	21	-	-	12.413
Stima aggiustamento per rischi non finanziari	1	(122)	3	21	-	-	(97)
Margine sui servizi contrattuali	-	(836)	-	100	-	-	(736)
Altro	-	-	-	-	-	-	-
Incremento della passività per nuovi contratti assicurativi emessi	**3**	**0**	**7**	**376**	**-**	**-**	**386**

Infine, la tabella che segue rappresenta la dinamica del Margine sui servizi contrattuali dei contratti assicurativi emessi ripartiti in base ai contratti esistenti al momento della transizione all'IFRS 17, e dei contratti assicurativi emessi ed inizialmente rilevati nel periodo di riferimento:

TAB. B5.6 – DINAMICA DEI RICAVI ASSICURATIVI E DEL MARGINE SUI SERVIZI CONTRATTUALI DEI CONTRATTI ASSICURATIVI EMESSI RIPARTITI IN BASE AI CONTRATTI ESISTENTI AL MOMENTO DELLA TRANSIZIONE ALL'IFRS 17

Descrizione (milioni di euro)	Nuovi contratti e contratti misurati alla data di transizione con il metodo dell'applicazione retroattiva piena	Contratti misurati alla data di transizione con il metodo dell'applicazione retroattiva modificata	Contratti misurati alla data di transizione con il metodo del *fair value*	Contratti oggetto di *carve-out*	Totale
Margine sui servizi contrattuali – Esistenze iniziali	**11**	**-**	**115**	**12.776**	**12.902**
Variazione perimetro di consolidamento	**97**	**-**	**-**	**-**	**97**
Variazioni riferite ai servizi attuali					
Margine sui servizi contrattuali rilevato in conto economico per riflettere i servizi prestati	(33)	-	(18)	(1.233)	(1.285)
Variazioni riferite ai servizi futuri					
Variazioni delle stime che modificano il Margine sui servizi contrattuali	(25)	-	(8)	390	357
Effetti dei contratti inizialmente rilevati nell'esercizi o di riferimento	64	-	-	885	949
Ricavi/costi di natura finanziaria	**5**	**-**	**(0)**	**718**	**723**
Totale variazioni riconosciute in conto economico e nel conto economico complessivo	**10**	**-**	**(27)**	**761**	**744**
Margine sui servizi contrattuali – Rimanenze finali	**117**	**-**	**89**	**13.537**	**13.743**

B6 – Fondi per rischi e oneri (1.336 milioni di euro)

La movimentazione è la seguente:

TAB. B6 – MOVIMENTAZIONE FONDI PER RISCHI E ONERI NELL'ESERCIZIO 2023

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Accant.ti	Oneri finanziari	Assorbimenti a Conto economico	Utilizzi	Variaz. perimetro di consolid.to	Saldo al 31.12.2023
Fondo rischi operativi	120	6	-	(7)	(17)	-	102
Fondo vertenze con terzi	298	30	4	(42)	(43)	0	248
Fondo vertenze con il personale (1)	35	13	-	(0)	(9)	-	38
Fondo oneri del personale	109	128	-	(32)	(64)	-	141
Fondo di incentivazione agli esodi	354	159	-	-	(229)	-	285
Fondi rischi operativi per crediti di imposta Legge n.77/2020	320	80	-	-	-	-	400
Fondo oneri fiscali/previdenziali	20	3	0	(0)	(0)	-	23
Altri fondi per rischi e oneri	98	15	-	(4)	(10)	(0)	99
Totale	**1.355**	**434**	**4**	**(86)**	**(371)**	**0**	**1.336**
Analisi complessiva Fondi per rischi e oneri:							
- quota non corrente	804						782
- quota corrente	551						554
	1.335						**1.336**

(1) Gli accantonamenti netti al Costo del lavoro ammontano a 9 milioni di euro. I costi per servizi (assistenze legali) sono di 3 milioni di euro.

Nel dettaglio:

- il **Fondo rischi operativi**, relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta, riflette principalmente rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale emessi in anni passati, rischi stimati per oneri e spese da sostenersi in esito a pignoramenti subiti dal BancoPosta in prevalenza in qualità di terzo pignorato, rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti e frodi. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi per passività definite;
- il **Fondo vertenze con terzi** è costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e ad utilizzi per passività definite;
- il **Fondo vertenze con il personale** è costituito a fronte delle passività che potrebbero emergere in esito a contenziosi e vertenze di lavoro promossi a vario titolo. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e delle relative spese legali, tenuto conto dei livelli complessivi di soccombenza consuntivati in esito ai giudizi;
- il **Fondo oneri del personale** è costituito a copertura di prevedibili passività concernenti il costo del lavoro, certe o probabili nel loro futuro manifestarsi ma suscettibili di variazioni di stima nella relativa quantificazione. Si incrementa nell'esercizio per il valore stimato di nuove passività (128 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (32 milioni di euro) e per passività definite (64 milioni euro);
- il **Fondo di incentivazione agli esodi** riflette la stima delle passività che il Gruppo si è impegnato irrevocabilmente a sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanze Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2025. Il Fondo accantonato al 31 dicembre 2022 è stato utilizzato per 229 milioni di euro;
- il **Fondo rischi per crediti d'imposta Legge n.77/2020** è costituito a copertura delle probabili passività analiticamente descritte nella nota A10 – Crediti d'imposta Legge n. 77/2020;
- il **Fondo oneri fiscali/previdenziali** è stato stanziato per fronteggiare stimate passività in materia tributaria e previdenziale.
- gli **Altri fondi per rischi e oneri** fronteggiano probabili passività di varia natura, tra le quali i rischi stimati che specifiche azioni legali da intraprendersi per lo svincolo di taluni pignoramenti subiti dalla Capogruppo risultino insufficienti al recupero delle somme, la rivendicazione di fitti pregressi su beni utilizzati a titolo gratuito, il riconoscimento di interessi passivi maturati a favore di taluni fornitori e frodi.

B7 – Trattamento di fine rapporto (637 milioni di euro)

Nel 2023 la movimentazione delle passività in commento è la seguente:

TAB. B7 – MOVIMENTAZIONE TFR

(milioni di euro)	Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio	**705**
Costo relativo alle prestazioni correnti	3
Componente finanziaria	26
Effetto (utili)/perdite attuariali	8
Utilizzi dell'esercizio	(106)
Saldo al 31 dicembre 2023	**637**

Il costo relativo alle prestazioni correnti è rilevato nel costo del lavoro mentre la componente finanziaria dell'accantonamento è iscritta negli Oneri finanziari.

TAB. B7.1 – (UTILI)/PERDITE ATTUARIALI

	31.12.2023 TFR
Variazione ipotesi demografiche	0
Variazione ipotesi finanziarie	15
Altre variazioni legate all'esperienza	(6)
Totale	**8**

Di seguito si fornisce l'analisi di sensitività del TFR rispetto alla variazione delle principali ipotesi attuariali.

TAB. B7.2 – ANALISI DI SENSITIVITÀ

	31.12.2023 TFR
Tasso di inflazione +0,25%	644
Tasso di inflazione -0,25%	630
Tasso di attualizzazione +0,25%	626
Tasso di attualizzazione -0,25%	648
Tasso di turnover +0,25%	639
Tasso di turnover -0,25%	635

Di seguito si forniscono ulteriori informazioni riguardanti il TFR.

TAB. B7.3 – ALTRE INFORMAZIONI

	31.12.2023
Service Cost previsto	2,5
Duration media del Piano a benefici definiti	8,0
Turnover medio dei dipendenti per anno	2,0%

B8 – Passività finanziarie (95.393 milioni di euro)

TAB. B8 – PASSIVITÀ FINANZIARIE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Passività finanziarie al costo ammortizzato	8.984	85.098	94.082	10.047	92.534	102.582	(8.500)
Passività finanziarie al FVTPL	168	3	171	69	19	88	83
Strumenti finanziari derivati	1.091	47	1.138	823	152	975	163
Passività finanziarie vs. Imprese controllate	-	2	2	-	1	1	1
Totale	**10.243**	**85.150**	**95.393**	**10.939**	**92.706**	**103.644**	**(8.251)**
di cui Operatività Finanziaria	*7.571*	*74.009*	*81.581*	*7.932*	*82.825*	*90.757*	*(9.177)*
di cui Operatività Assicurativa	*108*	*52*	*160*	*0*	*39*	*40*	*120*
di cui Operatività Postale e Commerciale	*2.556*	*814*	*3.370*	*2.999*	*380*	*3.379*	*(9)*
di cui Operatività Pagamenti e Monetica	*8*	*10.275*	*10.283*	*8*	*9.460*	*9.468*	*815*

Le Passività finanziarie sono di seguito commentate per ciascuna tipologia di operatività.

Operatività finanziaria

TAB. B8.1 – PASSIVITÀ FINANZIARIE SETTORE FINANZIARIO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Passività finanziarie al costo ammortizzato	6.480	73.962	80.443	7.109	82.673	89.782	(9.340)
Debiti per conti correnti postali	-	61.908	61.908	-	68.336	68.336	(6.428)
Finanziamenti	6.480	1.736	8.217	7.109	3.016	10.125	(1.909)
MEF conto tesoreria dello Stato	-	5.371	5.371	-	4.169	4.169	1.202
Altre passività finanziarie	0	4.946	4.946	0	7.153	7.153	(2.207)
Strumenti finanziari derivati	1.091	47	1.138	823	152	975	164
Totale	**7.571**	**74.009**	**81.581**	**7.932**	**82.825**	**90.757**	**(9.177)**

Passività finanziarie al Costo ammortizzato

Debiti per conti correnti postali

Rappresentano la raccolta diretta BancoPosta e comprendono le competenze nette maturate al 31 dicembre 2023 regolate con la clientela nel mese di gennaio 2024. Il decremento della voce rispetto al 31 dicembre 2022 è dovuto principalmente alla riduzione delle giacenze della Pubblica Amministrazione.

Finanziamenti

Al 31 dicembre 2023 sono in essere debiti per 8.217 milioni di euro relativi a operazioni di pronti contro termine poste in essere dalla Capogruppo con primari operatori finanziari e Controparti Centrali per un nominale complessivo di titoli impegnati pari a 11.456 milioni di euro. Tali debiti si riferiscono per 7.102 milioni di euro a *Long Term RePo* e per 3.451 milioni di euro a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzati entrambi ad investimenti in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi a fronte di operazioni di collateralizzazione. Le operazioni di pronti contro termine, per un nominale di 3.996 milioni di euro, sono oggetto di operazioni di *Fair Value Hedge* con la finalità di copertura del rischio di tasso in interesse.

Infine, le attività e passività finanziarie relative ad operazioni di pronti contro termine gestite attraverso la Controparte Centrale, che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, sono oggetto di compensazione. L'effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell'esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Il *fair value*[238] dei pronti contro termine in commento al 31 dicembre 2023 ammonta a 7.996 milioni di euro.

MEF conto Tesoreria dello Stato

TAB. B8.1.1 – MEF CONTO TESORERIA DELLO STATO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Saldo dei flussi finanziari per anticipazioni	-	5.168	5.168	-	4.083	4.083	1.085
Saldo flussi fin.ri gestione del Risparmio Postale	-	30	30	-	(84)	(84)	114
Debiti per responsabilità connesse a rapine	-	157	157	-	155	155	2
Debiti per rischi operativi	-	16	16	-	14	14	2
Totale	**-**	**5.371**	**5.371**	**-**	**4.169**	**4.169**	**1.202**

Il **Saldo dei flussi finanziari per anticipazioni** accoglie il debito per anticipazioni erogate dal MEF necessarie a far fronte al fabbisogno di cassa del BancoPosta ed è così composto:

TAB. B8.1.2 – SALDO DEI FLUSSI FINANZIARI PER ANTICIPAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Anticipazioni nette	-	5.167	5.167	-	4.083	4.083	1.084
Conti correnti postali del MEF e altri debiti	-	670	670	-	670	670	(0)
Min. della Giustizia - Gest. mandati pagamento	-	1	1	-	0	0	0
MEF - Gestione pensioni di Stato	-	(670)	(670)	-	(670)	(670)	0
Totale	**-**	**5.168**	**5.168**	**-**	**4.083**	**4.083**	**1.085**

Il **Saldo dei flussi finanziari per la gestione del risparmio postale**, negativo di 30 milioni di euro, è costituito dall'eccedenza dei rimborsi sui depositi avvenuti negli ultimi due giorni dell'esercizio e regolati nei primi giorni dell'esercizio successivo. Al 31 dicembre 2023, il saldo è rappresentato da un debito di 124 milioni di euro verso Cassa Depositi e Prestiti e da un credito di 94 milioni di euro verso il MEF per le emissioni di buoni fruttiferi postali di sua competenza.

I **Debiti per responsabilità connesse a rapine** subite dagli Uffici Postali di 157 milioni di euro rappresentano obbligazioni assunte nei confronti del MEF conto Tesoreria dello Stato a seguito di furti e sottrazioni. Tali obbligazioni derivano dai prelievi effettuati presso la Tesoreria dello Stato, necessari per reintegrare gli ammanchi di cassa dovuti a detti eventi criminosi in modo da garantire la continuità operativa degli Uffici Postali.

I **Debiti per rischi operativi** di 16 milioni di euro si riferiscono a quella parte di anticipazioni ottenute per operazioni della gestione BancoPosta per le quali sono successivamente emerse insussistenze dell'attivo certe o probabili.

238. Ai fini della scala gerarchica del *fair value,* che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di livello 2.

Altre passività finanziarie

Le altre passività finanziarie sono iscritte ad un valore che approssima il relativo *fair value.*

TAB. B8.1.3 – ALTRE PASSIVITÀ FINANZIARIE SETTORE FINANZIARIO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Trasferimento fondi naz. e intern.li	-	1.071	1.071	-	1.108	1.108	(37)
Depositi in garanzia	-	2.831	2.831	-	4.824	4.824	(1.993)
Assegni da accreditare sui libretti di risparmio	-	230	230	-	183	183	47
Assegni vidimati	-	408	408	-	476	476	(68)
Importi da accreditare alla clientela	-	83	83	-	87	87	(4)
Altri importi da riconoscere a terzi	-	139	139	-	173	173	(33)
Altre partite in corso di lavorazione	-	183	183	-	302	302	(119)
Totale	**0**	**4.946**	**4.946**	**0**	**7.153**	**7.153**	**(2.207)**

I **Debiti per depositi in garanzia** si riferiscono per 2.811 milioni di euro a somme ricevute da controparti per operazioni di *Interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit support Annex*) e per 20 milioni di euro a somme ricevute da controparti per operazioni di repo (*collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement*). Il decremento di tale voce rispetto al 31 dicembre 2022 è riferibile principalmente alla riduzione dei derivati di *fair value hedge* a seguito di operazioni di estinzione anticipata.

Strumenti finanziari derivati

Le variazioni della voce in oggetto intervenute nell'esercizio 2023 sono commentate nella nota A6 – *Attività finanziarie.*

Operatività assicurativa

TAB. B8.2 – PASSIVITÀ FINANZIARIE SETTORE ASSICURATIVO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Passività finanziarie al costo ammortizzato	10	49	59	0	39	40	19
Finanziamenti	10	0	10	-	-	-	10
Debiti per *leasing*	0	1	1	0	1	1	0
Altre passività finanziarie	-	48	48	-	39	39	9
Passività finanziarie al FVTPL	98	3	101	-	-	-	101
Totale	**108**	**52**	**160**	**0**	**39**	**40**	**120**

Nell'ambito dell'operatività assicurativa sono presenti due prestiti obbligazionari subordinati di durata decennale emessi da Net Insurance rispettivamente nel 2020 e nel 2021: il primo, convertibile, del valore nominale di 200 migliaia di euro (*fair value* al 31 dicembre 2023 di 174 migliaia di euro) e il secondo del valore nominale di 12,5 milioni di euro (*fair value* al 31 dicembre 2023 di 10,9 milioni di euro).

Operatività postale e commerciale

TAB. B8.3 – PASSIVITÀ FINANZIARIE SETTORE POSTALE E COMMERCIALE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Passività finanziarie al costo ammortizzato	2.486	814	3.300	2.931	361	3.291	9
Finanziamenti	1.446	502	1.948	1.823	53	1.876	73
Obbligazioni	498	500	998	997	50	1.048	(50)
Debiti vs. istituzioni finanziarie	948	2	950	825	2	827	123
Debiti per mutui	-	-	-	1	-	1	(1)
Debiti per *leasing*	1.037	293	1.330	1.102	295	1.397	(67)
Altre passività finanziarie	3	19	22	6	13	18	3
Passività finanziarie al FVTPL	70	-	70	69	19	88	(18)
Totale	**2.556**	**814**	**3.370**	**2.999**	**380**	**3.379**	**(9)**

Passività finanziarie al Costo ammortizzato

Finanziamenti

I finanziamenti non sono assistiti da garanzie reali e non sono in essere *financial covenants* che obbligano le società del settore al rispetto di determinati *ratios* economici e finanziari, o al mantenimento dei livelli minimi di *rating*. Per i finanziamenti BEI e per il finanziamento CEB è previsto il mantenimento di un livello minimo di *rating* pari a BBB- (o equivalente) da parte di Moody's e S&P per BEI e da almeno due delle tre agenzie di *rating* di Poste Italiane per CEB. In caso di perdita di *rating*, è fatta salva la facoltà di entrambe le banche di richiedere ulteriori garanzie o, nel caso di BEI, un aumento del margine. In caso di mancato accordo, potrà essere richiesto il rimborso anticipato immediato dei prestiti. Sono invece in essere clausole *standard* di *negative pledge*[239].

Obbligazioni

La voce **Obbligazioni** si riferisce ad un prestito *senior unsecured* del valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro emesso da Poste Italiane il 10 dicembre 2020 in due tranche, collocato in forma pubblica a investitori istituzionali nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Notes* (EMTN) di 2,5 miliardi di euro depositato presso la Borsa del Lussemburgo. La prima tranche di 500 milioni di euro ha scadenza 10 dicembre 2024, prezzo di emissione sopra la pari di 100,10, con cedola fissa annuale dello 0,00% e rendimento effettivo a scadenza di -0,025%; la seconda tranche di 500 milioni di euro ha scadenza 10 dicembre 2028, prezzo di emissione sotto la pari di 99,758, con cedola fissa annuale dello 0,50% e rendimento effettivo a scadenza di 0,531%. Il *fair value*[240] del prestito al 31 dicembre 2023 è di 916 milioni di euro.

Nel mese di ottobre 2023, è giunto a scadenza il prestito del valore nominale di 50 milioni di euro, collocato in forma privata ed emesso alla pari in data 25 ottobre 2013.

239. Impegno assunto nei confronti dei creditori di non concedere ad altri finanziatori successivi di pari status, garanzie o altri vincoli sui beni, salvo offrire analoga tutela anche ai creditori.
240. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 1.

Debiti verso istituzioni finanziarie

TAB. B8.3.1 – DEBITI VERSO ISTITUZIONI FINANZIARIE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Fin.to BEI TF scad. 12/03/26	173	-	173	173	-	173	-
Fin.to BEI TF scad. 16/10/26	400	-	400	400	-	400	-
Fin.to BEI TF scad. 19/05/2028	150	-	150	150	-	150	-
Fin.to BEI TF scad. 02/05/2028	100	-	100	100	-	100	-
Fin.to CEB TV scad. 28/12/30	125	-	125	-	-	-	125
Altri finanziamenti	-	1	1	2	1	3	(2)
Ratei di interesse	-	1	1	-	1	1	0
Totale	**948**	**2**	**950**	**825**	**2**	**827**	**123**

TV: Finanziamento a tasso variabile. TF: Finanziamento a tasso fisso.

Al 31 dicembre 2023 non sono state utilizzate linee di credito *committed e uncommited* per finanziamenti a breve.

In data 18 dicembre 2023, è stata sottoscritta con la CEB "*Council of Europe Development Bank*", una linea di credito a medio/lungo termine per complessivi 250 milioni di euro, a supporto di progetti e investimenti con finalità di integrazione sociale, sostegno alle infrastrutture pubbliche e sostenibilità. Il 28 dicembre 2023, è stata erogata la prima tranche di 125 milioni di euro, con interessi a tasso variabile (tasso Euribor 6 mesi maggiorato dello *spread*), con rimborso in quote capitali costanti dopo un periodo di preammortamento di tre anni e scadenza il 28 dicembre 2030.

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[241] dei quattro finanziamenti BEI è di complessivi 778 milioni di euro e del finanziamento CEB è di 128 milioni di euro.

Debiti per *leasing*

La passività finanziaria per *leasing* al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.330 milioni di euro. Per maggiori dettagli sulla variazione della voce in oggetto si rimanda a quanto riportato nella nota A4 – *Attività per diritti d'uso*.

Operatività pagamenti e monetica

TAB. B8.4 – PASSIVITÀ FINANZIARIE SETTORE PAGAMENTI E MONETICA

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debiti per *leasing*	8	1	9	8	1	9	(0)
Altre passività finanziarie	-	10.274	10.274	-	9.459	9.459	815
Gestione carte prepagate e altre partite IMEL	-	10.039	10.039	-	9.270	9.270	768
Importi da accreditare alla clientela	-	60	60	-	45	45	16
RAV, F23, F24 e bolli auto	-	93	93	-	105	105	(12)
Altri	-	81	81	-	39	39	42
Totale	**8**	**10.275**	**10.283**	**8**	**9.460**	**9.468**	**815**

Le passività per **gestione carte prepagate** si riferiscono a PostePay S.p.A.

241. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 2.

Posizione Finanziaria Netta

Di seguito, si riporta la posizione finanziaria netta al 31 dicembre 2023 ripartita per ciascuna tipologia di operatività:

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL 31 DICEMBRE 2023

Saldo al 31.12.2023 (milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni	Consolidato	di cui parti correlate
Passività finanziarie	**5.017**	**93.076**	**429**	**10.478**	**(13.606)**	**95.393**	
Passività finanziarie al costo ammortizzato	3.300	81.446	59	10.283	(1.004)	94.084	5.532
Debiti per conti correnti postali	0	62.913	-	-	(1.004)	61.908,424	0
Obbligazioni	998	-	10	-	-	1.008	-
Debiti vs istituzioni finanziarie	950	8.217	-	-	-	9.167	-
Debiti per mutui	-	-	-	-	-	-	-
Debiti per leasing	1.330	0	1	9	-	1.341	9
Debiti per *leasing* finanziari	-	-	-	-	-	-	-
MEF conto tesoreria dello Stato	-	5.371	-	-	-	5.371	5.371
Altre passività finanziarie	22	4.946	48	10.274	-	15.290	152
Passività finanziarie al FVTPL	70	-	101	-	-	171	-
Strumenti finanziari derivati	0	1.138	-	-	-	1.138	201
Passività finanziarie verso altri settori	1.646	10.492	269	195	(12.602)	-	-
Passività per contratti assicurativi	**-**	**-**	**155.339**	**-**	**(1)**	**155.338**	**-**
Attività finanziarie	**(1.205)**	**(80.636)**	**(156.394)**	**(11.507)**	**12.582**	**(237.159)**	
Strumenti finanziari al costo ammortizzato	(9)	(42.673)	(2.123)	(299)	(0)	(45.103)	(11.877)
Strumenti finanziari al FVOCI	(636)	(33.100)	(105.852)	(7)	-	(139.594)	-
Strumenti finanziari al *fair value* rilevato a Conto economico	(9)	(26)	(48.170)	(1)	-	(48.205)	(22)
Strumenti finanziari derivati	(0)	(4.257)	-	-	-	(4.257)	(167)
Attività finanziarie verso altri settori	(552)	(581)	(249)	(11.201)	12.582	-	-
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	**(407)**	**(7.912)**	**-**	**-**	**-**	**(8.318)**	
Attività per cessioni in riassicurazione	**-**	**-**	**(233)**	**-**	**-**	**(233)**	**-**
Indebitamento netto/(avanzo finanziario netto)	**3.405**	**4.528**	**(859)**	**(1.028)**	**(1.025)**	**5.021**	
Cassa e depositi BancoPosta	**-**	**(4.671)**	**-**	**-**	**-**	**(4.671)**	**-**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**(650)**	**(940)**	**(3.561)**	**(65)**	**1.004**	**(4.211)**	**(874)**
Posizione finanziaria netta	**2.755**	**(1.082)**	**(4.420)**	**(1.093)**	**(21)**	**(3.861)**	

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL 31 DICEMBRE 2022

Saldo al 31.12.2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni	Consolidato	di cui parti correlate
Passività finanziarie	**4.918**	**100.941**	**303**	**9.557**	**(12.074)**	**103.644**	
Passività finanziarie al costo ammortizzato	3.291	90.298	40	9.468	(515)	102.582	4.385
Debiti per conti correnti postali	-	68.852	-	-	(515)	68.336	1
Obbligazioni	1.048	-	-	-	-	1.048	-
Debiti vs istituzioni finanziarie	827	10.125	-	-	-	10.952	-
Debiti per mutui	1	-	-	-	-	1	-
Debiti per leasing	1.397	0	1	9	-	1.407	8
Debiti per *leasing* finanziari	0	-	-	-	-	0	-
MEF conto tesoreria dello Stato	-	4.169	-	-	-	4.169	4.169
Altre passività finanziarie	18	7.153	39	9.459	-	16.669	207
Passività finanziarie al FVTPL	88	-	-	-	-	88	-
Strumenti finanziari derivati	0	975	-	-	-	975	193
Passività finanziarie verso altri settori	1.539	9.668	263	89	(11.559)	-	-
Passività per contratti assicurativi	**-**	**-**	**141.381**	**-**	**(1)**	**141.380**	**-**
Attività finanziarie	**(1.083)**	**(83.701)**	**(142.351)**	**(10.545)**	**11.539**	**(226.141)**	
Strumenti finanziari al costo ammortizzato	(3)	(43.901)	(2.193)	(198)	(0)	(46.295)	(14.838)
Strumenti finanziari al FVOCI	(536)	(33.190)	(96.501)	(8)	-	(130.235)	(502)
Strumenti finanziari al *fair value* rilevato a Conto economico	(1)	(40)	(43.461)	-	-	(43.501)	(21)
Strumenti finanziari derivati	(0)	(6.109)	-	-	-	(6.110)	(203)
Attività finanziarie verso altri settori	(543)	(460)	(196)	(10.339)	11.539	-	-
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	**(420)**	**(8.601)**	**-**	**-**	**-**	**(9.021)**	**-**
Attività per cessioni in riassicurazione	**-**	**-**	**(44)**	**-**	**-**	**(44)**	**-**
Indebitamento netto/(avanzo finanziario netto)	**3.415**	**8.640**	**(710)**	**(988)**	**(537)**	**9.819**	
Cassa e depositi BancoPosta	**-**	**(5.848)**	**-**	**-**	**-**	**(5.848)**	**-**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**(575)**	**(2.018)**	**(2.732)**	**(172)**	**515**	**(4.983)**	**(1.991)**
Posizione finanziaria netta	**2.839**	**773**	**(3.442)**	**(1.161)**	**(22)**	**(1.012)**	

La Posizione finanziaria netta complessiva al 31 dicembre 2023 è in avanzo di 3.861 milioni di euro, in miglioramento di 2.848 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un avanzo di 1.012 milioni di euro). La variazione intercorsa nel periodo è in larga parte riconducibile agli effetti valutativi dell'esercizio positivi per circa 2,1 miliardi di euro degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (per circa 1,9 miliardi di euro) e in via residuale dalle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (per circa 0,2 miliardi di euro). Alla variazione concorrono, inoltre, una gestione operativa positiva per 2,6 miliardi di euro (di cui 1,9 miliardi di euro riferibili all'utile dell'esercizio e 0,9 miliardi di euro agli ammortamenti dell'esercizio), l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 0,2 miliardi di euro, investimenti per 0,8 miliardi di euro, dalla distribuzione di dividendi per complessivi 0,9 miliardi di euro (di cui 307 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023) e altri decrementi per complessivi 0,3 miliardi di euro, essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16. La variazione, infine, include l'effetto negativo derivante essenzialmente dall'acquisizione di Net Insurance (circa 108 milioni di euro di esborso) e dalla partecipazione di Poste Vita in Cronos (per circa 49,5 milioni di euro comprensivi del secondo aumento di capitale sottoscritto per circa 47,8 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2023, l'indebitamento finanziario calcolato secondo gli Orientamenti ESMA 32-382-1138, con riguardo al Settore Operativo Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, è il seguente:

INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA

Descrizione (milioni di euro)	Al 31.12.2023	Al 31.12.2022
A. Disponibilità liquide	(650)	(575)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(6)	(1)
D. Liquidità (A + B + C)	**(656)**	**(577)**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	813	379
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**814**	**381**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**158**	**(196)**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	2.058	2.001
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.571**	**3.017**
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.729**	**2.821**

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA

Descrizione (milioni di euro)	Al 31.12.2023	Al 31.12.2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.729**	**2.821**
Attività finanziarie non correnti	(647)	(539)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(420)
Posizione Finanziaria Netta	**1.661**	**1.843**
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.094	996
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	**2.755**	**2.839**

Per le informazioni relative alle linee di credito e alla liquidità disponibile del Gruppo Poste al 31 dicembre 2023, si rimanda a quanto riportato nella nota 6 – *Analisi e Presidio dei rischi – Rischi finanziari – Rischio liquidità.*

Variazione delle passività finanziarie derivanti da attività di finanziamento

Di seguito si riporta la tabella di riconciliazione delle passività finanziarie derivanti da attività di finanziamento come richiesto dallo IAS 7, a seguito delle modifiche apportate dal Regolamento UE n.1990/2017 del 6 novembre 2017.

TAB. B8.4 – VARIAZIONE DELLE PASSIVITÀ FINANZIARIE DERIVANTI DA ATTIVITÀ DI FINANZIAMENTO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2022	Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	Flusso di cassa netto da /(per) attività operativa*	Flussi non monetari	Saldo al 31.12.2023
Finanziamenti	12.000	77	(2.822)	921	10.176
Obbligazioni	1.048	(50)	-	10	1.008
Debiti vs. istituzioni finanziarie	10.952	127	(2.823)	911	9.167
Debiti per mutui	1	-	1	(0)	2
Debiti per *leasing*	1.407	(298)	-	231	1.341
Altre passività finanziarie	16.669	(33)	(190)	(1.160)	15.286
Totale	**30.076**	**(254)**	**(3.012)**	**(8)**	**26.803**

B9 – Debiti commerciali (2.252 milioni di euro)

TAB. B9 - DEBITI COMMERCIALI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Debiti verso fornitori	1.625	1.655	(30)
Passività derivanti da contratti	563	553	11
Debiti verso imprese controllate	3	3	(0)
Debiti verso imprese collegate	61	23	37
Totale	**2.252**	**2.234**	**19**

Debiti verso fornitori

TAB. B9.1 – DEBITI VERSO FORNITORI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Fornitori Italia	1.384	1.402	(18)
Fornitori estero	106	79	27
Corrispondenti esteri[1]	135	173	(38)
Totale	**1.625**	**1.655**	**(30)**

[1] I debiti verso corrispondenti esteri si riferiscono ai compensi dovuti alle Amministrazioni Postali estere e ad aziende a fronte di servizi postali e telegrafici ricevuti.

Passività derivanti da contratti

TAB. B9.2 – MOVIMENTAZIONE PASSIVITÀ DERIVANTI DA CONTRATTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Variazione per rilevazione dei ricavi del periodo	Altre variazioni	Saldo al 31.12.2023
Anticipi e acconti da clienti	434	-	11	445
Passività per sconti su volumi	1	-	(0)	0
Passività per commissioni da retrocedere	52	35	(43)	43
Altre passività derivanti da contratti	67	(22)	30	75
Totale	**553**	**13**	**(2)**	**563**

Gli **Anticipi e acconti da clienti** riguardano principalmente somme ricevute dalla clientela a fronte dei servizi da eseguire ed elencati di seguito:

TAB. B9.2.1 – ANTICIPI E ACCONTI DA CLIENTI

Descrizione (milioni di euro)		Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Anticipi da corrispondenti esteri		179	223	(44)
Anticipi per Editoria da PCM	[tab. A8.1]	195	125	71
Anticipi per spedizioni		59	67	(9)
Anticipi per altri servizi		13	19	(6)
Totale		**445**	**434**	**12**

Le **passività per commissioni da retrocedere** rappresentano la stima delle passività connesse alla restituzione di commissioni su prodotti di finanziamento collocati in data successiva al 1° Gennaio 2018, previste contrattualmente in caso di estinzione anticipata del prestito da parte del cliente.

Le **Altre passività derivanti da contratti** si riferiscono principalmente a canoni su carte Postamat e carta "Postepay Evolution" riscossi anticipatamente.

B10 – Altre passività (4.343 milioni di euro)

TAB. B10 – ALTRE PASSIVITÀ

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debiti verso il personale	10	682	692	10	720	731	(38)
Debiti verso ist. di previdenza e sicurezza sociale	16	434	450	20	439	459	(8)
Altri debiti tributari	1.826	913	2.739	1.790	658	2.448	292
Debiti diversi	55	199	254	52	136	187	67
Ratei e risconti passivi	150	56	207	133	46	179	28
Totale	**2.058**	**2.285**	**4.343**	**2.004**	**1.998**	**4.002**	**340**

Debiti verso il personale

Riguardano principalmente le competenze maturate e non ancora pagate al 31 dicembre 2023. Il loro dettaglio è il seguente:

TAB. B10.1 – DEBITI VERSO IL PERSONALE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
per 14^ mensilità	-	211	211	-	208	208	3
per incentivi	10	372	382	10	408	418	(36)
per permessi e ferie maturate e non godute	-	43	43	-	41	41	2
per altre partite del personale	-	55	55	-	63	63	(8)
Totale	**10**	**682**	**692**	**10**	**720**	**731**	**(38)**

Il decremento della voce in commento rispetto all'esercizio 2022 è prevalentemente riconducibile alla componente straordinaria per minori incentivi all'esodo.

Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale

TAB. B10.2 – DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debiti verso INPS	2	333	334	1	330	332	2
Debiti verso fondi pensione	-	87	87	-	89	89	(2)
Debiti verso INAIL	15	0	15	18	0	19	(4)
Debiti verso altri Istituti	(0)	15	15	0	19	19	(4)
Totale	**16**	**434**	**450**	**20**	**439**	**459**	**(8)**

Altri debiti tributari

TAB. B10.3 – ALTRI DEBITI TRIBUTARI

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debito per imposta di bollo	1.826	132	1.958	1.790	21	1.810	148
Debito per imposta sulle riserve assicurative	-	496	496	-	420	420	76
Ritenute sui redditi di lavoro dipendente e autonomo	-	94	94	-	91	91	3
Debito per IVA	-	23	23	-	24	24	(1)
Debito per imposta sostitutiva	-	40	40	-	32	32	8
Ritenute su c/c postali	-	74	74	-	29	29	45
Debiti tributari diversi	-	55	55	-	41	41	13
Totale	**1.826**	**913**	**2.739**	**1.790**	**658**	**2.448**	**292**

In particolare:

- Il **Debito per imposta di bollo** accoglie il saldo dovuto all'Erario per l'imposta assolta in modo virtuale nell'esercizio 2023. La quota non corrente del debito per imposta di bollo si riferisce a quanto maturato al 31 dicembre 2023 sui buoni fruttiferi postali in circolazione e sulle polizze assicurative dei Rami III e V ai sensi della normativa richiamata nella nota A9 – *Altri crediti e attività*.
- Il **Debito per imposta sulle riserve assicurative** si riferisce a Poste Vita S.p.A. ed è commentato nella nota A9.

Debiti diversi

TAB. B10.4 – DEBITI DIVERSI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Debiti diversi della gestione BancoPosta	-	3	3	-	5	5	(2)
Depositi cauzionali	16	0	17	14	0	14	2
Altri debiti	39	195	234	38	130	168	66
Totale	**55**	**199**	**254**	**52**	**135**	**187**	**67**

Ratei e risconti passivi

I **ratei e risconti passivi**, in aumento di 28 milioni di euro rispetto all'esercizio di comparazione, includono risconti passivi per 124 milioni di euro per il contributo a fondo perduto ricevuto anticipatamente dalla Capogruppo per la realizzazione del "Progetto Polis – Casa dei servizi digitali".

4.3 Note al Conto Economico

C1 – Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro (3.746 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Corrispondenza	1.753	1.749	3
Pacchi	1.395	1.395	0
Altri Ricavi	281	190	91
Totale ricavi da mercato	**3.429**	**3.335**	**94**
Compensi per Servizio Universale	262	262	-
Integrazioni tariffarie all'Editoria	55	54	1
Totale	**3.746**	**3.651**	**95**
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	3.120	3.179	(59)
rilevati in un determinato momento	376	371	5
rilevati nel corso del tempo	2.744	2.808	(64)

I **Ricavi da mercato** mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 in gran parte ascrivibile alla plusvalenza di circa 109 milioni di euro correlata all'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società sennder (si veda Nota 2.8 – Principali variazioni nell'area di consolidamento).

I compensi per **Servizio Universale** riguardano il rimborso a carico del Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'onere per lo svolgimento degli obblighi di Servizio Universale (OSU). L'ammontare del compenso annuale di 262 milioni di euro è definito nel Contratto di Programma 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020.

La voce **Integrazioni tariffarie all'Editoria**[242] riguarda le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria – spettanti a Poste Italiane a titolo di rimborso delle riduzioni praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione. Il compenso è stato determinato sulla base delle tariffe stabilite dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex MiSE) di concerto con il Ministero dell'Economia e Finanze del 21 ottobre 2010 e dal D.L. n. 63 del 18 maggio 2012, come convertito dalla Legge n. 103 del 16 luglio 2012. Con la Delibera Agcom 454/22/CONS del 30 dicembre 2022 sono state definite le nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base con un conseguente incremento della compensazione ricevuta dalla Società per singolo invio spedito a tariffa agevolata. L'importo delle agevolazioni che la Società ha concesso trova copertura nel Bilancio dello Stato 2023.

C2 – Ricavi netti da servizi finanziari (5.229 milioni di euro)

I **Ricavi netti da servizi finanziari** sono costituiti dai servizi resi principalmente nell'ambito del Patrimonio BancoPosta della Capogruppo e della controllata BancoPosta Fondi SGR.

242. La Legge n.8 del 28 febbraio 2020 ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano «*per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale*» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione Europea.

Il dettaglio è il seguente:

TAB. C2 – RICAVI NETTI DA SERVIZI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Ricavi per servizi finanziari	5.516	4.684	832
Proventi derivanti da operatività finanziaria	271	428	(157)
Altri ricavi e proventi	7	13	(6)
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(566)	(187)	(379)
Totale	**5.229**	**4.938**	**290**
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	2.643	2.520	123
rilevati in un determinato momento	231	233	(2)
rilevati nel corso del tempo	2.412	2.288	124

Il dettaglio dei **Ricavi per servizi finanziari** è il seguente:

TAB. C2.1 – RICAVI PER SERVIZI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere	2.702	2.008	694
Remun.ne attività di raccolta del risparmio postale	1.740	1.600	140
Ricavi dei servizi di c/c	426	426	1
Commissioni su bollettini di c/c postale	208	216	(8)
Collocamento prodotti di finanziamento	157	192	(35)
Proventi dei servizi delegati	91	89	2
Commissioni gestione fondi SGR	143	118	25
Servizi di trasferimento fondi	17	13	4
Altro	32	22	10
Totale	**5.516**	**4.684**	**832**

I **Ricavi per servizi finanziari** mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale.

In particolare:

- La voce **Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere** è di seguito dettagliata:

TAB. C2.1.1 – PROVENTI DEGLI IMPIEGHI DELLA RACCOLTA SU CONTI CORRENTI POSTALI E DELLE DISPONIBILITÀ LIBERE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi degli impieghi in titoli	1.962	1.482	480
Interessi su titoli al costo ammortizzato	780	677	103
Interessi su titoli al FVOCI	936	821	115
Interessi attivi (passivi) su *asset swap* di CFH su titoli al FVOCI e CA	5	20	(15)
Interessi attivi (passivi) su *asset swap* di FVH su titoli al FVOCI e CA	171	(79)	250
Interessi su operazioni di pronti contro termine	70	43	27
Proventi degli impieghi in crediti d'imposta	309	273	36
Interessi attivi su crediti d'imposta al CA	309	189	120
Interessi attivi su crediti d'imposta al FVTOCI	-	84	(84)
Proventi degli impieghi presso il MEF	446	252	194
Remunerazione della raccolta su c/c (depositi presso il MEF)	441	323	118
Differenziale derivati di stabilizzazione dei rendimenti	5	(71)	76
Quota interessi attivi sulla liquidità propria (proventi finanziari)	(15)	1	(6)
Altri proventi	0	2	-
Totale	**2.702**	**2.008**	**694**

L'incremento della voce in commento rispetto al precedente esercizio è principalmente imputabile ai proventi degli impieghi in titoli e ai proventi degli impieghi presso il MEF.

I *proventi degli impieghi in titoli* riguardano gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi provenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata. L'ammontare dei proventi comprende gli effetti della copertura dal rischio di tasso. L'incremento della voce in commento rispetto all'esercizio 2022 è dovuto principalmente agli effetti del rialzo della curva dei tassi di interesse, con effetto positivo sui differenziali scambiati nelle operazioni di copertura di *fair value hedge* e alla maggiore redditività sia dei nuovi titoli entrati in portafoglio nell'esercizio 2023, sia di quelli oggetto della più ampia ristrutturazione della copertura di *fair value hedge* come descritto nella nota A6 – *Attività finanziarie.*

I *proventi degli impieghi in crediti d'imposta* riguardano gli interessi maturati nell'esercizio sugli impieghi descritti nella nota A10 – *Crediti d'imposta Legge n. 77/2020.*

I *proventi degli impieghi presso il MEF* riguardano principalmente gli interessi maturati nell'esercizio sugli impieghi della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione remunerata ad un tasso variabile come descritto nella nota A6 – *Attività finanziarie*. L'incremento rispetto al 31 dicembre 2022 è principalmente dovuto al rialzo della curva dei tassi di interesse.

- La **remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale** si riferisce al servizio di emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali e al servizio di versamento e prelevamento su Libretti Postali, svolti da Poste Italiane S.p.A. per conto della Cassa Depositi e Prestiti. L'incremento della voce in commento riflette i corrispettivi maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, alla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti rinnovata il 23 dicembre 2021 per il periodo 2021-2024.
- I ricavi **dei servizi di conto corrente** accolgono principalmente le commissioni per spese di tenuta conto, le commissioni per i servizi di incasso e per l'attività di rendicontazione svolti per la clientela, le commissioni su carte di debito annuali e quelle relative alle transazioni.
- I proventi da **collocamento prodotti di finanziamento** si riferiscono alle commissioni percepite dalla Capogruppo per l'attività di collocamento di prestiti personali e mutui erogati da terzi.

Il dettaglio dei **Proventi derivanti da operatività finanziaria** è il seguente:

TAB. C2.2 – PROVENTI DERIVANTI DA OPERATIVITÀ FINANZIARIA

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi da strumenti finanziari al FVOCI	164	262	(98)
Utili realizzati	164	262	(98)
Proventi da strumenti finanziari al costo ammortizzato	48	129	(82)
Utili realizzati	48	129	(82)
Proventi da strumenti finanziari di capitale al FVPL	8	2	6
Utili da valutazione	7	1	6
Utili realizzati	1	-	1
Proventi da strumenti finanziari di *cash flow hedge*	-	1	(1)
Utili da valutazione	-	1	(1)
Proventi da strumenti finanziari di *fair value hedge*	0	17	(16)
Utili da valutazione	0	17	(16)
Utili su cambi	3	5	(2)
Utili da valutazione	1	1	(0)
Utili realizzati	2	4	(2)
Proventi diversi	48	12	36
Totale	**271**	**428**	**(157)**

Il decremento dei **Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria,** rispetto all'esercizio precedente, è principalmente dovuto ai minori utili da realizzo da strumenti finanziari al FVTOCI e al Costo ammortizzato parzialmente compensato dai maggiori proventi diversi per interessi maturati sui depositi in garanzia versati a controparti.

Il dettaglio degli **Oneri derivanti da operatività finanziaria** è il seguente:

TAB. C2.3 – ONERI DERIVANTI DA OPERATIVITÀ FINANZIARIA

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Oneri da strumenti finanziari al FVTOCI	54	4	50
Perdite da realizzo	54	4	50
Oneri da strumenti finanziari al costo ammortizzato	-	53	(53)
Perdite da realizzo	-	53	(53)
Oneri da strumenti finanziari a *fair value* rilveato a Conto economico	7	2	5
Perdite da valutazione	4	1	3
Perdite da realizzo	3	0	2
Interessi passivi	505	127	378
a favore della clientela	219	85	133
su operazioni di pronti contro termine	128	14	113
verso Controllante	-	4	(4)
su depositi in garanzia	158	24	134
Quota interessi passivi sulla liquidità propria (oneri finanziari)	-	(1)	1
Totale	**566**	**187**	**379**

Gli **Oneri derivanti da operatività finanziaria** si incrementano rispetto all'esercizio 2022 principalmente per effetto della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti, su operazioni di pronti contro termine e su conti correnti postali della clientela pubblica.

C3 – Ricavi netti da servizi assicurativi (1.567 milioni di euro)

TAB. C3 – RICAVI NETTI DA SERVIZI ASSICURATIVI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi	2.550	2.456	94
Costi derivanti da contratti assicurativi emessi	(1.058)	(805)	(253)
Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione	(15)	(8)	(7)
Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri	6.458	(1.532)	7.990
(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi	(6.373)	1.539	(7.911)
Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	5	(0)	5
Totale	**1.567**	**1.650**	**(83)**

I ricavi netti da servizi assicurativi registrano un decremento rispetto all'esercizio 2022, passando da 1.650 milioni di euro a 1.567 milioni di euro per effetto principalmente del minor rilascio del CSM rilevato nel corso del periodo: 1.285 milioni di euro rispetto a 1.515 milioni di euro dell'esercizio di comparazione; in particolare, nell'esercizio 2022, il rilascio aveva beneficiato dell'extra rendimento aggiuntivo relativo al differenziale tra la curva *risk neutral* utilizzata per la valorizzazione del CSM e l'effettiva curva *real word*. Tale decremento risulta solo in parte compensato dal contributo positivo dei proventi, al netto della quota ribaltata agli assicurati, della gestione finanziaria (+79 milioni di euro rispetto all'esercizio 2022), stante il miglioramento delle dinamiche finanziarie e dal maggior rilascio dell'Aggiustamento per il rischio non finanziario (+31 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022.

Di seguito si riporta il dettaglio della composizione dei ricavi da contratti assicurativi e dei costi derivanti da contratti assicurativi.

Il dettaglio dei Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi è il seguente:

TAB. C3.1 – RICAVI DERIVANTI DA CONTRATTI ASSICURATIVI EMESSI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Contratti valutati in base al GMM e VFA	**2.137**	**2.139**	**(2)**
Variazione della passività per residua copertura	1.923	1.965	(41)
Sinistri accaduti e altri costi per servizi assicurativi attesi	*516*	*360*	*156*
Variazioni dell'aggiustamento per i rischi non finanziari	*120*	*89*	*31*
Margine sui servizi contrattuali registrato in conto economico per i servizi forniti	*1.285*	*1.515*	*(231)*
Altre variazioni	*2*	*0*	*2*
Costi di acquisizione dei contratti assicurativi recuperati	214	174	40
Contratti misurati in base al PAA	**413**	**317**	**96**
Totale	**2.550**	**2.456**	**94**

Alla data di chiusura dell'esercizio in commento i ricavi assicurativi dei contratti misurati in sede di transizione all'IFRS 17 con il *Fair Value Approach* sono pari a 58 milioni di euro, per i contratti oggetto di *carve-out*[243] sono pari 1.909 milioni di euro, mentre il residuo è relativo ai ricavi derivanti dai nuovi contratti rilevati nel periodo e dai contratti per i quali è stato adottato il *Full Retrospective Approach*.

243. Contratti per i quali è stata applicata l'esenzione delle *coorti annuali*.

Il dettaglio dei **Costi derivanti da contratti assicurativi** emessi è il seguente:

TAB. C3.2 – COSTI DERIVANTI DA CONTRATTI ASSICURATIVI EMESSI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Contratti valutati in base al GMM e VFA	**703**	**533**	**170**
Sinistri accaduti e altri costi direttamente attribuibili	346	360	(14)
Variazioni della passività per sinistri accaduti	146	(1)	147
Perdite su contratti onerosi e recupero di tali perdite	(3)	0	(3)
Ammortamento delle spese di acquisizione dei contratti assicurativi	214	174	40
Altro	(1)	-	(1)
Contratti misurati in base al PAA	**355**	**271**	**84**
Totale	**1.058**	**805**	**253**

Il dettaglio dei Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione è il seguente:

TAB. C3.3 – RICAVI/(COSTI) DERIVANTI DA CESSIONI IN RIASSICURAZIONE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Cessioni in riassicurazione valutate in base al GMM	**(48)**	**0**	**(48)**
Variazione dell'attività per residua copertura	(48)	0	(48)
Importo dei sinistri e altri costi recuperabili attesi	*(35)*	*0*	*(35)*
Variazioni dell'aggiustamento per i rischi non finanziari	*(4)*	*(0)*	*(4)*
Margine sui servizi contrattuali registrato in conto economico per i servizi ricevuti	*(6)*	*(0)*	*(6)*
Altro	*(3)*	*0*	*(3)*
Altri costi direttamente attribuibili alle cessioni in riassicurazione	0	0	0
Totale costi derivanti dalle cessioni in riassicurazione	**(89)**	**(7)**	**(82)**
Effetti delle variazioni del rischio di inadempimento da parte dei riassicuratori	0	0	0
Importo dei sinistri e altre spese recuperato	0	0	(0)
Variazioni dell'attività per sinistri accaduti	38	(1)	39
Altri recuperi	2	0	2
Ricavi da cessioni in riassicurazione valutate in base al PAA	**33**	**(0)**	
Totale	**(15)**	**(8)**	**(7)**

Il dettaglio dei **Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri** è il seguente:

TAB. C3.4 – PROVENTI ED (ONERI) DERIVANTI DALLA GESTIONE FINANZIARIA E ALTRI PROVENTI/ONERI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi	6.982	4.434	2.549
Oneri derivanti dalla gestione finanziaria e altri oneri	(525)	(5.966)	5.441
Totale	**6.458**	**(1.532)**	**7.990**

TAB. C3.4.1 – PROVENTI DERIVANTI DALLA GESTIONE FINANZIARIA E ALTRI PROVENTI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi da strumenti finanziari al FVOCI	3.217	3.613	(396)
Interessi	3.202	3.549	(347)
Utili realizzati	15	64	(49)
Dividendi	0	-	
Proventi da strumenti finanziari al Costo ammortizzato	6	6	0
Interessi	6	6	0
Utili realizzati	-	-	-
Proventi da strumenti finanziari al FVPL	3.600	693	2.907
Interessi	553	321	233
Utili da valutazione	2.893	335	2.557
Utili realizzati	154	37	117
Proventi diversi	160	122	38
Totale	**6.982**	**4.434**	**2.549**

L'incremento dei **Proventi derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi** è principalmente ascrivibile agli utili da valutazione dei proventi da strumenti finanziari al FVPL.

TAB. C3.4.2 – ONERI DERIVANTI DALLA GESTIONE FINANZIARIA E ALTRI ONERI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Oneri da strumenti finanziari al FVOCI	46	252	(206)
Interessi	0	5	(5)
Perdite da realizzo	46	247	(202)
Oneri da strumenti finanziari al FVPL	469	5.711	(5.242)
Perdite da valutazione	289	5.382	(5.093)
Perdite da realizzo	181	329	(149)
Rettifiche/(riprese) di valore nette per risc. credito	7	(4)	11
Altri oneri	3	(14)	17
Totale	**525**	**5.966**	**(5.441)**

Il decremento degli **Oneri derivanti dalla gestione finanziaria e altri oneri** è riconducibile principalmente agli oneri da valutazione degli strumenti finanziari al FVPL.

Tali utili e perdite da valutazione, connessi pressoché interamente agli investimenti inclusi nelle gestioni separate, sono stati quasi interamente retrocessi agli assicurati mediante il meccanismo del *"mirroring"* e inclusi nella voce "(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi".

TAB. C3.5 – (COSTI)/RICAVI NETTI DI NATURA FINANZIARIA RELATIVI A CONTRATTI ASSICURATIVI EMESSI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Interessi maturati	(12)	0	(12)
Effetti delle variazioni dei tassi d'interesse e altre assunzioni finanziarie	(1)	1	(2)
Variazione del *fair value* delle attività sottostanti ai contratti valutati in base al VFA	(6.359)	1.538	(7.897)
Effetti della variazione dei tassi di cambio	0	0	0
Altro	0	0	0
Totale	**(6.373)**	**1.539**	**(7.911)**

TAB. C3.6 – RICAVI/(COSTI) NETTI DI NATURA FINANZIARIA RELATIVI ALLE CESSIONI IN RIASSICURAZIONE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Interessi maturati	5	0	5
Effetti delle variazioni dei tassi d'interesse e altre assunzioni finanziarie	0	(0)	0
Effetti della variazione dei tassi di cambio	0	0	0
Altro	0	0	0
Totale	**5**	**(0)**	**5**

C4 – Ricavi da servizi di pagamenti e mobile (1.586 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. C4 – RICAVI DA SERVIZI DI PAGAMENTI E MOBILE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Monetica	623	581	42
Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	409	423	(14)
Commissioni per *acquiring*	60	47	13
Altre commissioni	154	111	44
Mobile	327	317	11
Servizi di pagamento	473	233	240
Commissioni di incasso e rendicontazione	280	68	212
Commissioni per accettazione F23 e F24	46	48	(1)
Servizi di trasferimento fondi	147	109	38
Altri prodotti e servizi	(0)	9	(9)
Ricavi servizi energia	157	12	145
Altri ricavi e proventi	6	4	1
Totale	**1.586**	**1.147**	**440**
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	1.306	1.127	179
rilevati in un determinato momento	438	485	(47)
rilevati nel corso del tempo	868	642	226

Sono costituiti dai ricavi da prodotti di monetica e servizi di pagamento, dai ricavi dei servizi di telefonia mobile e dai ricavi del comparto energia, resi principalmente da PostePay S.p.A. e dalle sue controllate dirette.

I Ricavi da servizi di pagamenti e mobile segnano un incremento di 440 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente con il contributo positivo di tutti i comparti. In particolare, si segnala la crescita dei ricavi per servizi di incasso e rendicontazione, tenuto conto del contributo per l'intero anno 2023 di LIS Holding e Lis Pay (consolidate a partire da settembre 2022), e i ricavi del comparto energia.

C5 – Costi per beni e servizi (3.237 milioni di euro)

TAB. C5 – COSTI PER BENI E SERVIZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Costi per servizi	2.906	2.619	287
Godimento beni di terzi	163	137	26
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	303	190	113
Allocazione dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi	(135)	(119)	(16)
Totale	**3.237**	**2.827**	**410**

I Costi per beni e servizi (rettificati dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi) si incrementano di complessivi 410 milioni di euro rispetto all'esercizio 2022 principalmente per l'aumento generalizzato dei prezzi derivante dallo scenario inflattivo internazionale e dell'ampliamento del perimetro societario avvenuto soprattutto nel secondo semestre dell'esercizio precedente.

Costi per servizi

TAB. C5.1 – COSTI PER SERVIZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Trasporti di corrispondenza, pacchi e modulistica	1.146	1.084	62
Commissioni e oneri di gestione carte di credito/debito	322	218	105
Canoni outsourcing e oneri diversi per prestazioni esterne	281	243	38
Manutenzione ordinaria e assistenza tecnica	247	250	(3)
Servizi di telefonia mobile per la clientela	182	169	13
Spese per servizi del personale	141	129	12
Utenze energetiche e idriche	101	80	21
Pulizia, smaltimento e vigilanza	95	109	(15)
Pubblicità e propaganda	78	62	16
Servizio movimento fondi	57	62	(5)
Scambio corrispondenza e telegrafia	44	42	2
Commissioni per attività di gestione patrimoni	43	43	(0)
Servizi di telecomunicazione e trasmissione dati	40	43	(3)
Vettoriamento energia elettrica e gas	34	0	33
Consulenze varie e assistenze legali	19	18	1
Servizi di stampa e imbustamento	10	12	(1)
Compensi e spese sindaci	2	1	0
Altro	66	54	12
Totale	**2.906**	**2.619**	**287**

L'incremento dei costi per servizi è dovuto principalmente all'aumento delle commissioni e oneri di gestione delle carte di credito/debito, ai costi per servizi di logistica e recapito legati al comparto pacchi, ai canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud* e ai costi per vettoriamento di energia elettrica e gas del comparto energia.

Godimento beni di terzi

TAB. C5.2 – GODIMENTO BENI DI TERZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Affitto immobili e spese accessorie	113	86	27
Veicoli in *full rent*	33	36	(3)
Noleggi apparecchiature e licenze software	4	3	1
Altri costi per godimento di beni di terzi	13	12	1
Totale	**163**	**137**	**26**

Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

TAB. C5.3 – MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Materiale di consumo, pubblicitario e beni destinati alla vendita	109	87	22
Carburanti, lubrificanti e combustibili	68	74	(6)
Costi energia elettrica e gas	115	13	102
Stampa francobolli e carte valori	6	4	2
Carta moneta elettronica	15	9	6
SIM card e scratch card	1	1	(1)
Var.ne rimanenze prodotti in corso, semil., finiti e merci	(8)	(5)	(3)
Var.ne rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo	1	6	(5)
Var.ne immobili destinati alla vendita	(7)	1	(7)
Altri	3	0	3
Totale	**303**	**190**	**113**

L'incremento rispetto all'esercizio 2022 risente principalmente dell'aumento generalizzato dei prezzi d'acquisto del carburante e delle materie prime, dei maggiori costi del comparto energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale e dell'ampliamento del perimetro societario.

C6 – Costo del lavoro (5.170 milioni di euro)

Il costo del lavoro include le spese per il personale comandato o distaccato presso altre amministrazioni, i cui recuperi sono iscritti nella voce Altri ricavi e proventi, ed è così ripartito per natura:

TAB. C6 – COSTO DEL LAVORO

Descrizione (milioni di euro)	Nota	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Salari e stipendi		4.076	3.856	220
Oneri sociali		1.157	1.099	58
TFR: costo relativo alle prestazioni correnti	[tab. B7]	3	2	1
TFR: costo relativo alla previdenza complementare e INPS		238	234	4
Contratti di somministrazione/a progetto		4	3	1
Compensi e spese amministratori		5	3	1
Incentivi all'esodo		12	22	(11)
Accantonamenti (rilasci) netti per vertenze con il personale	[tab. B6]	10	(3)	13
Accantonamento al fondo di incentivazione agli esodi	[tab. B6]	159	54	105
Recuperi del personale per vertenze		(3)	(4)	1
Pagamenti basati su azioni		12	9	3
Altri costi (recuperi di costo) del personale		(29)	(48)	19
Allocazione dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi		(473)	(404)	(69)
Totale		**5.170**	**4.823**	**347**

Il **Costo del lavoro** (rettificato dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi) segna un incremento rispetto all'esercizio 2022 di 347 milioni di euro riferibile, per la componente ordinaria, principalmente all'aumento del costo unitario e, per la componente straordinaria, ai maggiori incentivi all'esodo e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario, erogato nel mese di novembre 2023, per circa 130 milioni di euro. L'aumento del costo unitario è riconducibile principalmente all'incremento sui minimi contrattuali scattato a luglio 2022 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021 e all'incremento della componente variabile trainata dalla quota legata all'azione commerciale.

Le voci Accantonamenti netti per vertenze con il personale e Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi sono commentate nella nota B6 – *Fondi per rischi e oneri*.

Il numero medio e puntuale dei dipendenti a tempo indeterminato del Gruppo è il seguente:

TAB. C6.1 – NUMERO DEI DIPENDENTI

	Numero medio		Numero puntuale	
Unità	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Dirigenti	**692**	**660**	**688**	**679**
Quadri	15.338	15.136	15.279	15.161
Aree operative	88.540	89.871	86.349	89.896
Aree di base	6.334	4.619	6.475	6.080
Tot. unità tempo indeterminato*	**110.904**	**110.286**	**108.791**	**111.816**

* Dati espressi in *full time equivalent.*

Inoltre, tenendo conto dei dipendenti con contratti di lavoro flessibile, il numero medio complessivo *full time equivalent* delle risorse impiegate nell'esercizio in commento è stato di 119.310 (nell'esercizio 2022: 119.806).

C7 – Ammortamenti e svalutazioni (811 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. C7 – AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Ammortamenti Immobili impianti e macchinari	239	230	9
Svalutazioni/assorbimento sval.ni/rettifiche Immobili, impianti e macchinari	3	(4)	7
Ammortamenti Investimenti immobiliari	1	1	(0)
Ammortamenti e Svalutazioni di Attività immateriali	366	354	12
Ammortamenti Attività per diritti d'uso	272	251	21
Allocazione dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi	(72)	(61)	(11)
Totale	**811**	**769**	**42**

Gli ammortamenti e svalutazioni (rettificati dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi) rilevano un incremento di 42 milioni di euro rispetto all'esercizio 2022. L'incremento è riconducibile ai diritti d'uso (21 milioni di euro) principalmente per l'ampliamento della flotta in *leasing* detenuta dalla Capogruppo, alle attività immateriali (12 milioni di euro) per gli investimenti su applicativi software divenuti disponibili all'uso e per gli *asset* identificati nell'ambito dei processi di *purchase price allocation* sulle acquisizioni effettuate nel corso del 2022 ed alla voce immobili, impianti e macchinari (9 milioni di euro).

C8 – Incrementi per lavori interni (56 milioni di euro)

La voce è così composta:

TAB. C8 – INCREMENTI PER LAVORI INTERNI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Immobili impianti e macchinari:	**2**	**3**	**(2)**
per Costi per beni e servizi	2	3	(2)
Attività immateriali:	**54**	**38**	**16**
per Costi per beni e servizi	14	3	12
per Costo del lavoro	39	33	5
per Ammortamenti	1	2	(1)
Totale	**56**	**41**	**14**

C9 – Altri costi e oneri (275 milioni di euro)

La composizione del saldo degli Altri costi e oneri è la seguente:

TAB. C9 – ALTRI COSTI E ONERI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Accantonamenti netti ai (rilasci netti dai) fondi rischi e oneri	81	323	(241)
per vertenze con terzi	(12)	24	(36)
per rischi operativi	(1)	(11)	10
per altri rischi e oneri	11	(10)	21
per oneri fiscali	3	(1)	4
per rischi crediti d'imposta Legge n. 77/2020	80	320	(240)
Manifestazione rischi operativi	28	25	3
Rapine subite	4	2	2
Insussistenze dell'attivo BancoPosta al netto dei recuperi	3	4	(1)
Altre perdite operative del BancoPosta	21	19	2
Minusvalenze	3	2	1
IMU, TARSU/TARI/TARES e altre imposte e tasse	113	107	6
Altri costi correnti	71	62	9
Allocazione dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi	(22)	(10)	(11)
Totale	**275**	**508**	**(233)**

Gli **Altri costi e oneri** (rettificati dei costi direttamente attribuibili ai contratti assicurativi) si decrementano rispetto all'esercizio di comparazione per minori accantonamenti per rischi e oneri, si veda al riguardo quanto riportato nella nota B6 – *Fondi per rischi e oneri* e A10 – Crediti d'imposta Legge n.77/2020.

C10 – Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti, e altre attività (71 milioni di euro)

TAB. C10 – RETTIFICHE/(RIPRESE) DI VALORE SU STRUMENTI DI DEBITO, CREDITI E ALTRE ATTIVITÀ

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Svalutazioni nette e perdite su crediti e altre attività	64	97	(33)
Svalutazione (riprese di valore) crediti dell'operatività finanziaria	(0)	1	(1)
Svalutazione (riprese di valore) strumenti di debito al FVTOCI	3	4	(1)
Svalutazione (riprese di valore) strumenti di debito al Costo ammortizzato	4	2	3
Totale	**71**	**104**	**(34)**

C11 – Proventi (181 milioni di euro) e oneri finanziari (119 milioni di euro)

Le voci Proventi e Oneri da strumenti finanziari si riferiscono ad attività diverse da quelle tipiche del BancoPosta e delle società operanti nel settore finanziario e/o del settore assicurativo.

Proventi finanziari

TAB. C11.1 – PROVENTI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi da strumenti finanziari FVOCI	60	66	(7)
Interessi	55	64	(9)
Differenziali maturati su strumenti finanziari derivati di *Fair Value Hedging*	0	1	(1)
Proventi da realizzo	0	1	(1)
Dividendi	4	0	4
Proventi da strumenti finanziari al costo ammortizzato	62	64	(3)
Interessi	62	64	(3)
Proventi da strumenti finanziari FVPL	10	8	2
Utili da valutazione	9	3	6
Differenziali maturati su strumenti finanziari derivati al FVPL	1	5	(4)
Proventi da passività finanziarie FVPL	2	11	(9)
Proventi da strumenti finanziari di *cash flow hedge*	6	0	6
Utili realizzati	6	0	6
Altri proventi finanziari	35	10	25
Remunerazione liquidità propria di Poste Italiane	15	1	14
Interessi su c/c bancari	9	4	5
Proventi finanziari su crediti attualizzati	2	2	(0)
Interessi di mora	30	23	8
Svalutazione crediti per interessi di mora	(29)	(22)	(7)
Altri proventi	8	2	6
Utili su cambi	8	11	(3)
Totale	**181**	**169**	**12**

Ai fini di raccordo con il Rendiconto finanziario, nell'esercizio 2023 i proventi finanziari al netto dei proventi da realizzo, degli utili su cambi e dei dividendi ammontano complessivamente a 169 milioni di euro (157 milioni di euro nell'esercizio 2022).

I proventi finanziari registrano un incremento di 12 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente principalmente per la remunerazione maturata sui conti correnti postali intestati a Poste Italiane per effetto del rialzo della curva dei tassi di interesse (14 milioni di euro).

Oneri finanziari

TAB. C11.2 – ONERI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Oneri sulle passività finanziarie	38	33	5
su prestiti obbligazionari	5	4	1
su debiti verso istituzioni finanziarie	6	4	2
su debiti per *leasing*	28	24	5
da strumenti finanziari derivati	0	1	(1)
Oneri diversi sulle attività finanziarie	4	18	(15)
Perdite da realizzo su strumenti finanziari al FVOCI	3	-	3
Perdite da valutazione su strumenti finanziari al FVPL	0	18	(18)
Oneri da passività finanziaria FVPL	5	-	
Componente finanziaria dell'accantonamento a TFR	26	16	10
Componente finanziaria degli accantonamenti a fondi rischi	4	(0)	5
Interessi passivi sulla liquidità propria	-	1	(1)
Altri oneri finanziari	34	50	(16)
Perdite su cambi	8	9	(1)
Totale	**119**	**126**	**(7)**

A fini di raccordo con il Rendiconto finanziario, nell'esercizio 2023 gli oneri finanziari al netto delle perdite su cambi ammontano a 110 milioni di euro (118 milioni di euro nell'esercizio 2022).

C12 – Imposte sul reddito (794 milioni di euro)

TAB. C12 – IMPOSTE SUL REDDITO

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023				Esercizio 2022				Variazioni
	IRES	IRAP	Altro	Totale	IRES	IRAP	Altro	Totale	
Imposte correnti	597	148	2	746	408	111	1	520	226
Imposte differite attive	(3)	1	-	(2)	43	8	-	52	(54)
Imposte differite passive	43	7	-	50	222	56	-	278	(228)
Totale	**637**	**156**	**2**	**794**	**672**	**176**	**1**	**850**	**(56)**

Di seguito la riconciliazione tra aliquota fiscale teorica IRES della Capogruppo ed il *tax rate* effettivo del 29,11%:

TAB. C12.1 – RICONCILIAZIONE TRA ALIQUOTA ORDINARIA E ALIQUOTA EFFETTIVA IRES

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023		Esercizio 2022	
	Imposta	Incidenza %	Imposta	Incidenza %
Utile ante imposte	2.727		2.433	
Imposta teorica	655	24,0%	584	24,0%
Effetto delle variazioni in aumento (dim.ne) rispetto all'imposta ordinaria				
Utili realizzati su partecipazioni	(25)	-0,92%	-	0,00%
Sopravvenienze passive indeducibili	8	0,30%	6	0,24%
Acc.ti netti a fondi rischi e oneri e svalut.ne crediti	23	0,83%	99	4,06%
Riallineamento valori civilistici/fiscali e imposte esercizi precedenti	(11)	-0,39%	(10)	-0,43%
Effetto fiscale patent Box e ACE esercizi precedenti	-	0,00%	(6)	-0,25%
Altre differenze	(11)	-0,40%	(0)	-0,02%
IRAP società italiane	155	5,69%	178	7,33%
Imposta effettiva	**794**	**29,11%**	**850**	**34,92%**

In merito alla deducibilità delle perdite connesse alle mancate compensazioni dei Crediti d'Imposta, e dello stanziamento dei fondi rischi sui crediti di imposta (si veda anche nota A10 – Crediti d'imposta Legge n. 77/2020), in data 25 gennaio 2024 è pervenuta la risposta dell'Agenzia delle Entrate all'interpello presentato dalla Capogruppo; la risposta ricevuta fornisce indicazioni che si prestano a diverse letture e sono, allo stato, in corso interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate per definire la corretta interpretazione e i conseguenti riflessi sulle diverse fattispecie applicabili. Considerato il permanere della situazione di incertezza interpretativa, sulla base di quanto disposto dall'IFRIC 23 – Incertezza sui trattamenti ai fini dell'imposta sul reddito, tali partite sono state valutate prudenzialmente come non deducibili. I possibili effetti fiscali positivi che dovessero emergere a seguito degli sviluppi interpretativi delle fattispecie in questione, all'esito delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, verranno riflessi nei bilanci degli esercizi successivi al 2023.

Imposte correnti

TAB. C12.2 – MOVIMENTAZIONE CREDITI/(DEBITI) IMPOSTE CORRENTI

Descrizione (milioni di euro)	Imposte correnti 2023			
	IRES	IRAP	Società estere	
	Crediti/ Debiti	Crediti/ Debiti	Crediti/ Debiti	Totale
Saldo al 1° gennaio	**70**	**12**	**(2)**	**80**
Pagamenti	131	63	3	197
Incasso credito ACE 2013	(6)	-	-	(6)
Credito istanza di rimborso IRAP	-	(1)	-	(1)
Compensazioni crediti di imposta Legge n. 77/2020	340	39	-	379
Accantonamenti a Conto Economico	(597)	(148)	(2)	(746)
Accantonamenti a Patrimonio Netto	7	0	-	7
Altro*	63	5	(0)	68
Saldo al 31 dicembre	**8**	**(30)**	**(1)**	**(23)**
di cui:				
Crediti per imposte correnti	156	10	-	167
Debiti per imposte correnti	(149)	(40)	(1)	(189)

* La voce si riferisce principalmente a crediti per ritenute.

In base allo IAS 12 – Imposte sul reddito, dove applicabile, i crediti per IRES e IRAP versate sono compensati con i Debiti per imposte correnti trattandosi di diritti e obbligazioni verso una medesima autorità fiscale da parte di un unico soggetto passivo di imposta che ha diritto di compensazione e intende esercitarlo.

I crediti/(debiti) per imposte correnti al 31 dicembre 2023 comprendono:

- il debito di 175 milioni di euro determinato principalmente dagli accantonamenti IRES e IRAP dell'esercizio 2023 al netto degli acconti IRES e IRAP versati e dei crediti IRES e IRAP rivenienti dal precedente esercizio e crediti per ritenute;
- crediti riferiti alla Capogruppo di residui 14 milioni di euro relativi all'adesione al regime del Patent Box per gli esercizi 2017–2019. A seguito della presentazione della relativa dichiarazione dei redditi integrativa, nell'esercizio in commento, è stato incassato il credito IRES connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE) per l'esercizio 2013 di 6 milioni di euro;
- crediti per complessivi 14 milioni di euro relativi ad un interpello riferibile all'imputazione fiscale di componenti di reddito derivanti dalla gestione delle giacenze su conti correnti postali;
- credito per imposta sostitutiva di residui 13 milioni di euro relativo all'affrancamento effettuato dalla Capogruppo nel corso dell'esercizio 2018, ai sensi dell'art. 15 comma 10 *ter* del D.L. 29 novembre 2008 n. 185, dei maggiori valori, risultanti dalle Note al Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017, dell'avviamento e delle altre attività immateriali relativi all'acquisizione della partecipazione nella società FSIA Investimenti S.r.l.;
- crediti per imposta sostitutiva di residui 7 milioni di euro relativi all'affrancamento effettuato dalla Capogruppo nel corso dell'esercizio 2022, ai sensi dall'articolo 15, commi 10 *bis* e 10 *ter,* del D.L. 29 novembre 2008 n.185, degli avviamenti derivanti dall'acquisto delle partecipazioni delle società Nexive Group e Sengi HK;
- crediti di residui 9 milioni di euro iscritti a seguito delle risposte ricevute su due istanze di interpello presentate all'Agenzia delle Entrate sugli effetti fiscali derivanti dall'applicazione dei principi contabili IFRS 9 e 15. Tali crediti, diverranno compensabili dopo la presentazione delle relative dichiarazioni dei redditi integrative.

Si segnala che nel corso dell'esercizio le società PostePay S.p.A. e Poste Italiane S.p.A. hanno rilevato crediti per imposta sostitutiva rispettivamente per circa 90 milioni di euro e 6 milioni di euro relativi agli affrancamenti effettuati, ai sensi dall'articolo 15, comma 10 ter, del D.L. 29 novembre 2008 n.185, dell'avviamento e delle altre attività immateriali identificate in sede di *Purchase Price Allocation* ("PPA") derivanti dall'acquisto delle partecipazione in LIS Holding, Agile e Soucesense. Il versamento dell'imposta sostitutiva consentirà, a partire dall'esercizio 2025, di dedurre fiscalmente gli importi affrancati.

Imposte differite

TAB. C12.3 – IMPOSTE DIFFERITE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31 dicembre 2023	Saldo al 31 dicembre 2022	Variazioni
Imposte differite attive	2.109	2.601	(492)
Imposte differite passive	(900)	(815)	(85)
Totale	**1.208**	**1.786**	**(578)**

Di seguito vengono illustrati i movimenti dei debiti e crediti per imposte differite:

TAB. C12.4 – MOVIMENTAZIONE DEI (DEBITI) E CREDITI PER IMPOSTE DIFFERITE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio	1.786
Proventi/(Oneri) netti imputati a Conto economico	(48)
Proventi/(Oneri) netti imputati a Patrimonio netto	(565)
Variazione perimetro di consolidamento e altro	34
Saldo al 31 dicembre	**1.208**

I movimenti delle Imposte differite attive e passive ripartite in base ai principali fenomeni che le hanno generate sono indicati nelle tabelle che seguono:

TAB. C12.5 – MOVIMENTAZIONE DELLE IMPOSTE DIFFERITE ATTIVE

Descrizione (milioni di euro)	Attività materiali e immateriali	Attività e passività finanziarie	Fondi a copertura perdite attese	Fondi per rischi e oneri	Attività e passività assicurative	Altre	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**49**	**1.118**	**95**	**237**	**913**	**189**	**2.601**
Proventi/(Oneri) imputati a Conto economico	(1)	4	1	(19)	3	14	2
Proventi/(Oneri) imputati a Patrimonio netto	0	(525)	-	(0)	(1)	(0)	(525)
Variazione perimetro di consolidamento	-	2	-	0	25	2	29
Saldo al 31 dicembre 2023	**49**	**601**	**97**	**218**	**939**	**206**	**2.109**

TAB. C12.6 – MOVIMENTAZIONE DELLE IMPOSTE DIFFERITE PASSIVE

Descrizione (milioni di euro)	Attività e passività finanziarie	Attività immat.li	Altre	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**674**	**63**	**78**	**815**
Oneri/(Proventi) imputati a Conto economico	47	(3)	7	50
Oneri/(Proventi) imputati a Patrimonio netto	30	-	(0)	30
Variazione perimetro di consolidamento	-	5	0	5
Riclassifiche	-	-	0	0
Saldo al 31 dicembre 2023	**751**	**64**	**86**	**900**

I movimenti delle Imposte differite attive e passive rilevati nell'esercizio e riferiti direttamente a voci incluse nel Patrimonio netto sono le seguenti:

TAB. C12.7 – IMPOSTE DIFFERITE IMPUTATE A PATRIMONIO NETTO

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023
Riserva *fair value* per attività finanziarie al FVOCI	(2.387)
Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	1.755
Riserva *cash flow hedging* per strumenti derivati di copertura	68
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	(0)
Totale	**(565)**

4.4 Informativa per settori operativi

I Settori operativi identificati, coerenti con gli indirizzi strategici del Gruppo sono quelli relativi a:
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Servizi Finanziari
- Servizi Assicurativi
- Pagamenti e Mobile

Per la descrizione dei settori operativi nonché dei tipi di prodotti e/o servizi dai quali ciascun settore oggetto di informativa ottiene i propri ricavi, si rimanda alla sezione “Premessa” della presente Relazione Finanziaria Annuale.

La misura economica del risultato conseguito da ogni settore è il Risultato operativo e di intermediazione.

Al fine di dare una lettura del *business energy,* incluso nel settore operativo Pagamenti e Mobile, secondo una logica per margine di intermediazione non essendo il Gruppo produttore di energia, i valori segnalati con asterisco includono una riclassifica gestionale che prevede l’esposizione dei ricavi legati al *business energy* al netto dei costi connessi all’acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas. Pertanto, i valori che si discostano rispetto ai dati contabili sono appositamente contrassegnati e riconciliati con i dati dei prospetti contabili.

I risultati che seguono, esposti separatamente coerentemente con la visione del *Management* e in ottemperanza ai princìpi contabili di riferimento, devono essere letti congiuntamente in un’ottica di integrazione dei servizi offerti dalla Rete commerciale nell’ambito dei *business* afferenti a tutti e quattro i settori operativi definiti, anche tenuto conto dell’obbligo di adempimento del Servizio Postale Universale.

DATI ECONOMICI PER SETTORE OPERATIVO

Esercizio 2023 (milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Ricavi netti della gestione ordinaria da terzi	3.746	5.229	1.567	1.447 *	-	11.989*
Ricavi netti della gestione ordinaria da altri settori	5.245	866	(148)	264	(6.227)	0
Ricavi netti della gestione ordinaria	**8.991**	**6.095**	**1.419**	**1.710***	**(6.227)**	**11.989***
Totale costi	**(9.033)**	**(5.232)**	**(59)**	**(1.271)***	**6.227**	**(9.368)***
di cui: Ammortamenti e svalutazioni	*(844)*	*(0)*	*(2)*	*(36)*	*71*	*(811)*
di cui: Altri costi non monetari	*(291)*	*(12)*	*(1)*	*(24)*	-	*(328)*
Risultato operativo e di intermediazione	**(43)**	**863**	**1.360**	**440**	**0**	**2.620**
Proventi/(oneri) finanziari	(41)	(1)	102	2	-	62
(Rettifiche)/riprese di valore su attività finanziarie	25	0	(0)	(0)	-	25
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	2	18	-	-	-	20
Proventi/(oneri) finanziari da altri settori	8	13	(51)	30	0	-
Imposte dell'esercizio	2	(246)	(417)	(134)	-	(794)
Utile/(perdita) dell'esercizio	**(46)**	**647**	**994**	**338**	**0**	**1.933**

Esercizio 2022 (milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Ricavi netti della gestione ordinaria da terzi	3.651	4.939	1.650	1.134 *	-	11.374*
Ricavi netti della gestione ordinaria da altri settori	4.862	820	(148)	264	(5.798)	0
Ricavi netti della gestione ordinaria	**8.512**	**5.759**	**1.502**	**1.398***	**(5.798)**	**11.374***
Totale costi	**(8.838)**	**(4.872)**	**(48)**	**(1.019)***	**5.798**	**(8.978)***
di cui: Ammortamenti e svalutazioni	*(805)*	*(0)*	*(3)*	*(23)*	*63*	*(769)*
di cui: Altri costi non monetari	*(498)*	*21*	*(1)*	*(7)*	-	*(486)*
Risultato operativo e di intermediazione	**(326)**	**887**	**1.455**	**379**	**(0)**	**2.396**
Proventi/(oneri) finanziari	(31)	(13)	87	(0)	-	43
(Rettifiche)/riprese di valore su attività finanziarie	1	0	(0)	(0)	-	0
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	1	(7)	-	-	-	(6)
Proventi/(oneri) finanziari da altri settori	46	(2)	(45)	1	0	0
Imposte dell'esercizio	(52)	(243)	(445)	(110)	-	(850)
Utile/(perdita) dell'esercizio	**(361)**	**622**	**1.051**	**270**	**0**	**1.583**

Di seguito la riconciliazione tra il dato contabile e il dato gestionale per l'esercizio in commento e per il comparativo, riclassificato per tener conto della nuova esposizione:

Descrizione (milioni di euro)		Esercizio 2023		Esercizio 2022	
		Pagamenti e Mobile	Gruppo	Pagamenti e Mobile	Gruppo
Ricavi netti della gestione ordinaria da terzi	Dato contabile	1.586	12.128	1.147	11.386
	Riclassifica	(140)	(140)	(12)	(12)
	Dato gestionale	1.447	11.989	1.134	11.374
Ricavi netti della gestione ordinaria da altri settori	Dato contabile	275		264	
	Riclassifica	(11)		0	
	Dato gestionale	264		264	
Ricavi netti della gestione ordinaria	Dato contabile	1.861	12.128	1.410	11.386
	Riclassifica	(150)	(140)	(12)	(12)
	Dato gestionale	1.710	11.989	1.398	11.374
Totale Costi	Dato contabile	1.421	9.508	1.031	8.990
	Riclassifica	(150)	(140)	(12)	(12)
	Dato gestionale	1.271	9.368	1.018	8.978

DATI PATRIMONIALI PER SETTORE OPERATIVO

31 dicembre 2023 (milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Attività	**13.223**	**98.450**	**164.024**	**12.712**	**(17.633)**	**270.777**
Attività non correnti	9.934	73.325	144.516	737	(3.698)	224.814
Attività correnti	3.289	25.125	19.508	11.975	(13.936)	45.963
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione	-	-	50	-	-	50
Passività	**10.340**	**95.640**	**157.634**	**11.269**	**(14.496)**	**260.388**
Passività non correnti	4.125	10.014	156.402	85	(669)	169.958
Passività correnti	6.215	85.626	1.232	11.185	(13.827)	90.430
Altre informazioni						
Investimenti in Attività materiali e immateriali	814	0	6	25	-	845
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	27	267	-	-	-	294

31 dicembre 2022 (milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Attività	**12.902**	**104.744**	**148.943**	**11.743**	**(16.258)**	**262.074**
Attività non correnti	9.701	72.202	132.982	742	(3.699)	211.928
Attività correnti	3.201	32.542	15.961	11.001	(12.559)	50.146
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione	-	-	-	-	-	-
Passività	**10.393**	**103.406**	**143.186**	**10.332**	**(13.121)**	**254.195**
Passività non correnti	4.623	10.339	142.163	83	(560)	156.647
Passività correnti	5.770	93.067	1.023	10.249	(12.560)	97.548
Altre informazioni						
Investimenti in Attività materiali e immateriali	788	0	0	23	-	810
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	4	262	-	-	-	267

L'informativa in merito alle aree geografiche, definite in funzione della sede delle società appartenenti al Gruppo oppure dell'ubicazione della clientela del Gruppo stesso, non è significativa. Al 31 dicembre 2023 le entità consolidate integralmente hanno sede principalmente in Italia e, in via residuale e non significativa in Cina e Regno Unito[244]; la clientela è localizzata principalmente in Italia: i ricavi verso clienti esteri non rappresentano una percentuale rilevante dei ricavi totali. Le Attività sono quelle impiegate dal settore nello svolgimento della propria attività caratteristica o che possono essere ad esso allocate in funzione di tale attività.

244. Il totale dei ricavi netti della gestione ordinaria da terzi rilevati dalle società consolidate integralmente con sede in Cina e Regno Unito ammonta a 149 milioni di euro, mentre il risultato operativo e di intermediazione è pari a 11 milioni di euro.

4.5 Parti correlate

Rapporti patrimoniali ed economici con entità correlate

La componente dei saldi patrimoniali ed economici di bilancio riferibile a entità correlate è esposta di seguito.

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2023

	Saldo al 31.12.2023						
Descrizione (milioni di euro)	Attività Finanz.	Cred. commerciali	Altre attività Altri crediti	Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Passività Finanz.	Deb. comm.li	Altre pass.
Controllate							
Address Software S.r.l.	-	0	-	-	0	1	0
Kipoint S.p.A.	-	1	0	-	2	2	0
Indabox	-	0	-	-	0	0	0
Collegate							
Gruppo Anima Holding	-	0	-	-	-	7	-
Italia Camp S.r.l.	-	1	-	-	-	0	-
Financit S.p.A.	-	3	-	-	-	17	-
Eurizon Capital Real Asset SGR	-	-	-	-	-	0	-
sennder Italia S.r.l.	-	1	-	-	-	36	(0)
Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.	-	0	-	-	-	-	-
Correlate esterne							
Ministero Economia e Finanze	8.937	370	19	873	5.376	4	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	2.913	253	1	-	0	24	-
Gruppo Enel	-	27	-	-	-	3	0
Gruppo Eni	-	5	-	-	-	3	-
Gruppo Equitalia	-	1	-	-	-	-	-
Gruppo Sace	-	0	-	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	-	0	-	-	-	11	-
Gruppo Montepaschi	224	2	-	0	351	(0)	-
Altre correlate esterne	20	50	2	-	4	4	88
F.do svalutaz. vs correlate esterne	(27)	(32)	(6)	(0)	-	-	-
Totale	**12.066**	**681**	**17**	**874**	**5.734**	**113**	**90**

Al 31 dicembre 2023, i Fondi per rischi e oneri complessivamente stanziati a fronte di probabili passività da sostenersi verso correlate esterne al Gruppo e riferiti principalmente a rapporti di natura commerciale ammontano a 59 milioni di euro (67 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2022

	Saldo al 31.12.2022						
Descrizione (milioni di euro)	Attività Finanz.	Cred. comm.li	Altre attività Altri crediti	Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Passività finanz.	Deb. comm.li	Altre pass.
Controllate							
Address Software S.r.l.	-	0	-	-	0	1	-
Kipoint S.p.A.	-	1	0	-	1	2	0
Indabox	-	0	-	-	0	0	0
Collegate							
Gruppo Anima Holding	-	0	-	-	-	7	-
Italia Camp S.r.l.	-	0	-	-	-	(0)	-
Telma-Sapienza Scarl	-	(0)	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	-	3	-	-	-	16	-
Eurizion Capital Real Asset SGR	-	-	-	-	-	1	-
Correlate esterne							
Ministero Economia e Finanze	11.907	384	17	1.991	4.176	4	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	3.388	26	-	-	0	16	-
Gruppo Enel	-	23	-	-	-	0	-
Gruppo Eni	-	5	-	-	-	7	-
Gruppo Equitalia	-	0	-	-	-	(0)	-
Gruppo Sace	-	0	-	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	-	1	-	-	-	15	-
Gruppo Montepaschi	276	1	-	0	397	(0)	-
Altre correlate esterne	20	21	1	-	4	4	68
F.do svalutaz. vs correlate esterne	(27)	(31)	(6)	(0)	-	-	-
Totale	**15.564**	**435**	**12**	**1.991**	**4.578**	**72**	**69**

Al 31 dicembre 2023, gli Accantonamenti netti a fondi rischi e oneri effettuati a fronte di probabili passività da sostenersi verso entità correlate esterne al Gruppo e riferiti principalmente a rapporti di natura commerciale ammontano a circa 0,1 milioni di euro (0,7 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE NELL'ESERCIZIO 2023

	Saldo al 31.12.2023												
	Ricavi					Costi							
						Investimenti		Spese correnti					
Descrizione (milioni di euro)	Ricavi e proventi da corrispondenza pacchi e altro	Ricavi da pagamenti e mobili	Ricavi da Servizi Finanziari	Ricavi netti da Servizi Assicurativi	Proventi finanziari	Immob., imp. e macchin.	Attività immateriali	Costi per beni e servizi	Costo del lavoro	Altri costi e oneri	Oneri derivanti da operatività finanziaria	Rettifiche/ (riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	Oneri finanziari
Controllate													
Address Software S.r.l.	0	-	-	-	-		-	1	(0)	-	-	-	-
Kipoint S.p.A.	1	-	-	-	-		-	3	(0)	-	-	-	0
Collegate													
Gruppo Anima Holding	2	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-
Indabox	0	-	-	-	-		-	0	-	-	-	-	-
Italia Camp S.r.l.	-	-	-	-	-		-	0	(0)	-	-	-	-
Altre collegate del gruppo SDA	0	-	-	-	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	30	-	-	-	-	-	-	-	(0)	-	-	-	-
sennder Italia S.r.l.	0	-	-	-	-	-	-	122	(0)	-	-	-	0
Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.	0	-	-	-	-	-	-	-	(0)	-	-	-	-
Correlate esterne													
Ministero Economia e Finanze	817	46	503	-	15	-	-	1	-	1	-	(0)	0
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	19	3	1.813	18	-	8	2	69	0	0	-	(0)	0
Gruppo Enel	37	-	0	-	-	0	-	18	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	22	-	0	-	-	0	-	42	-	-	-	-	-
Gruppo Equitalia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo SACE	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	0	-	-	-	-	-	3	24	-	0	-	-	-
Gruppo Montepaschi	17	-	1	-	-	-	-	0	-	0	7	-	0
Altre correlate esterne	60	5	0	-	-	-	-	20	74	2	5	0	0
Totale	**1.007**	**54**	**2.317**	**18**	**15**	**8**	**6**	**308**	**74**	**3**	**12**	**(0)**	**1**

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE NELL'ESERCIZIO 2022

	Saldo al 31.12.2022												
	Ricavi					Costi							
						Investimenti		Spese correnti					
Descrizione (milioni di euro)	Ricavi e proventi da corrispondenza pacchi e altro	Ricavi da pagamenti e mobili	Ricavi da Servizi Finanziari	Ricavi netti da Servizi Assicurativi	Proventi finanziari	Immob., imp. e macchin.	Attività immateriali	Costi per beni e servizi	Costo del lavoro	Altri costi e oneri	Oneri derivanti da operatività finanziaria	Rettifiche/ (riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	Oneri finanziari
Controllate													
Address Software S.r.l.	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Kipoint S.p.A.	0	-	-	-	-	-	-	2	(0)	-	-	-	(0)
Collegate													
Gruppo Anima Holding	2	-	-	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	40	-	-	-	-	-	-	-	(0)	-	-	-	-
Eurizion Capital Real Asset SGR	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Correlate esterne													
Ministero Economia e Finanze	730	48	385	-	1	0	-	1	-	3	3	1	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	16	0	1.665	16	-	9	3	48	0	0	-	0	1
Gruppo Enel	41	-	1	0	-	-	0	1	-	0	-	0	-
Gruppo Eni	10	-	1	-	-	0	-	41	-	0	-	-	-
Gruppo Equitalia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo SACE	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	1	-	-	-	-	0	2	25	-	-	-	-	-
Gruppo Montepaschi	16	-	1	-	-	-	-	0	-	-	1	-	0
Altre correlate esterne	35	2	0	-	-	-	-	16	71	1	-	-	0
Totale	**893**	**51**	**2.052**	**16**	**1**	**9**	**6**	**167**	**71**	**5**	**4**	**1**	**2**

Nelle tabelle sono riportati anche i rapporti in essere con le controllate che, per la loro scarsa significatività, sono valutate a patrimonio netto e non consolidate integralmente.

La natura dei principali rapporti sopradescritti con entità correlate esterne, riferibili alla Capogruppo, è riassunta per rilevanza di seguito:

- i corrispettivi riconosciuti dal MEF si riferiscono principalmente al compenso per l'espletamento del servizio universale (OSU), alla remunerazione dei servizi di gestione dei conti correnti postali, alla remunerazione dei servizi delegati, per spedizioni senza la materiale affrancatura e per il servizio integrato notifiche;
- i corrispettivi riconosciuti dalla CDP S.p.A. si riferiscono principalmente alla remunerazione per l'espletamento del servizio di raccolta del risparmio postale;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo Enel si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza massiva senza materiale affrancatura. I costi sostenuti si riferiscono principalmente alla fornitura di gas ed energia elettrica;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo ENI si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza. I costi sostenuti si riferiscono principalmente alla fornitura di gas e carburanti per moto e autoveicoli;
- Gli acquisti effettuati dal Gruppo Leonardo si riferiscono principalmente alla fornitura da parte di Leonardo S.p.A. di apparati e interventi di manutenzione e assistenza tecnica su impianti di meccanizzazione della corrispondenza, ad assistenza sistemistica e informatica per la creazione di archivi gestionali, di servizi di consulenza specialistica, manutenzione *software*, forniture di licenze *software* e di *hardware*;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo Monte dei Paschi di Siena si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza.

Le operazioni con parti correlate sono state effettuate a condizioni equivalenti a quelle prevalenti in libere transazioni tra parti indipendenti.

Incidenza delle operazioni o posizioni con parti correlate

L'incidenza delle operazioni con parti correlate sulla situazione patrimoniale, sul risultato economico e sui flussi finanziari è indicata nella seguente tabella di sintesi:

INCIDENZA DELLE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Descrizione (milioni di euro)	Totale voce di Bilancio	Totale entità correlate	Incidenza (%)	Totale voce di Bilancio	Totale entità correlate	Incidenza (%)
	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022		
Rapporti patrimoniali						
Attività finanziarie	237.159	12.066	5,1	226.140	15.564	6,9
Crediti commerciali	2.407	681	28,3	2.182	435	19,9
Altri crediti e attività	5.135	17	0,3	5.105	12	0,2
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	4.211	874	20,8	4.983	1.991	40,0
Fondi per rischi e oneri	1.336	59	4,4	1.355	67	5,0
Passività finanziarie	95.393	5.734	6,0	103.644	4.578	4,4
Debiti commerciali	2.252	113	5,0	2.234	72	3,2
Altre passività	4.343	90	2,1	4.003	69	1,7

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022		
Rapporti economici						
Ricavi da servizi di posta, pacchi e commerciali	3.746	1.007	26,9	3.651	893	24,5
Ricavi netti da Servizi Finanziari	5.229	2.305	44,1	4.938	2.048	41,5
Ricavi da Servizi Assicurativi	1.567	18	1,2	1.650	16	1,0
Ricavi da servizi di Pagamento e Mobile	1.586	54	3,4	1.147	51	4,4
Costi per beni e servizi	3.237	308	9,5	2.827	167	5,9
Costo del lavoro	5.170	74	1,4	4.823	71	1,5
Altri costi e oneri	275	3	1,2	508	5	1,0
Oneri finanziari	119	1	0,5	126	2	1,6
Proventi finanziari	181	15	8,1	169	1	0,6
Flussi finanziari						
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	1.414	4.420	0	180	1.981	1
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(994)	14	n.a.	(1.606)	(18)	0
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	(1.192)	(564)	0	(1.549)	(512)	n.a.

Dirigenti con responsabilità strategiche

Per Dirigenti con responsabilità strategiche si intendono gli Amministratori, i membri del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, i Responsabili di primo livello organizzativo della Capogruppo e il Dirigente Preposto di Poste Italiane. Le relative competenze, al lordo degli oneri e contributi previdenziali e assistenziali, sono di seguito rappresentate:

COMPETENZE LORDE DEI DIRIGENTI CON RESPONSABILITÀ STRATEGICHE

Descrizione (migliaia di euro)	Saldo al 31 dicembre 2023	Saldo al 31 dicembre 2022
Competenze con pagamento a breve/medio termine	14.345	13.164
Benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro	580	571
Altri benefici con pagamento a lungo termine	(787)	1.871
Benefici per la cessazione del rapporto di lavoro	-	-
Pagamenti basati su azioni	4.936	2.469
Totale	**19.074**	**18.075**

COMPENSI E SPESE SINDACI

Descrizione (migliaia di euro)	Saldo al 31 dicembre 2023	Saldo al 31 dicembre 2022
Compensi	1.439	1.275
Spese	77	71
Totale	**1.516**	**1.346**

Le competenze sostenute per l'Organismo di Vigilanza della Capogruppo ammontano, per l'esercizio 2023, a circa 96 migliaia di euro. Nella determinazione delle competenze non si tiene conto dei compensi attribuiti ai dirigenti di Poste Italiane membri dell'OdV, che sono riversati al datore di lavoro.

Nel corso dell'esercizio non sono stati erogati finanziamenti a Dirigenti con responsabilità strategiche e al 31 dicembre 2023 le società del Gruppo non sono creditrici per finanziamenti loro concessi.

Operazioni con fondo pensioni per dipendenti

La Capogruppo e le società controllate che applicano il CCNL aderiscono al Fondo Pensione Fondoposte, ossia il Fondo Nazionale di Pensione Complementare per il Personale di Poste Italiane S.p.A. costituito il 31 Luglio 2002 nella forma di associazione senza scopo di lucro. Gli organi del Fondo sono l'Assemblea dei Delegati, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione ed il Collegio dei Revisori contabili. La rappresentanza delle imprese e dei lavoratori negli organi del Fondo è disciplinata secondo il principio di pariteticità. La partecipazione degli associati alla vita del fondo è garantita mediante l'elezione diretta dei delegati nell'Assemblea.

POSTE

POSTE

5

Poste Italiane S.p.A.

Bilancio al 31 dicembre **2023**

5. Poste Italiane S.p.A. Bilancio al 31 dicembre 2023

5.1 Prospetti di Bilancio

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO (dati in euro)	Note	31 dicembre 2023	*di cui parti correlate*	31 dicembre 2022	*di cui parti correlate*
Attività non correnti					
Immobili, impianti e macchinari	[A1]	2.320.675.265	-	2.203.281.482	-
Investimenti immobiliari	[A2]	27.590.204	-	30.622.319	-
Attività immateriali	[A3]	1.052.853.632	-	944.624.830	-
Attività per diritti d'uso	[A4]	970.107.550	-	1.039.707.878	-
Partecipazioni	[A5]	3.694.633.104	*3.694.633.104*	3.676.236.144	*3.676.236.144*
Attività finanziarie	[A6]	65.384.975.707	*3.398.784.099*	62.775.153.352	*3.391.476.890*
Crediti commerciali	[A8]	961.404	-	762.775	-
Imposte differite attive	[C11]	928.434.002	-	1.455.493.776	-
Altri crediti e attività	[A9]	1.794.867.584	*1.586.649*	1.788.073.590	*1.586.649*
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	6.533.849.874	-	7.457.745.566	-
Totale		**82.708.948.326**		**81.371.701.712**	
Attività correnti					
Rimanenze	[A7]	3.999.649	-	4.157.570	-
Crediti commerciali	[A8]	2.773.751.097	*1.397.196.251*	2.656.054.944	*1.206.342.400*
Crediti per imposte correnti	[C11]	68.367.034	-	98.312.324	-
Altri crediti e attività	[A9]	982.339.159	*153.715.638*	832.135.995	*32.974.635*
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	1.784.345.995	-	1.563.051.854	-
Attività finanziarie	[A6]	15.886.658.882	*9.244.322.718*	21.421.328.172	*12.095.426.518*
Cassa e depositi BancoPosta	[A11]	4.670.570.165	-	5.848.037.590	-
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A12]	1.222.518.576	*873.963.904*	2.257.992.640	*1.991.118.738*
Totale		**27.392.550.557**		**34.681.071.089**	
TOTALE ATTIVO		**110.101.498.883**		**116.052.772.801**	

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO (dati in euro)	Note	31 dicembre 2023	*di cui parti correlate*	31 dicembre 2022	*di cui parti correlate*
Patrimonio netto					
Capitale sociale	[B1]	1.306.110.000	-	1.306.110.000	-
Azioni proprie		(94.095.509)	-	(62.850.781)	-
Riserve	[B2]	1.549.302.533	-	162.829.069	-
Risultati portati a nuovo		2.891.588.865	-	2.401.421.381	-
Totale		**5.652.905.889**		**3.807.509.669**	
Passività non correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	717.764.517	*49.633.252*	740.904.188	*55.226.126*
Trattamento di fine rapporto	[B5]	608.135.775	-	677.640.667	-
Passività finanziarie	[B6]	9.788.656.363	*245.808.233*	10.600.138.427	*231.168.307*
Imposte differite passive	[C11]	272.210.100	-	231.802.483	-
Altre passività	[B8]	1.924.980.483	*451.887*	1.907.044.515	*889.202*
Totale		**13.311.747.238**		**14.157.530.280**	
Passività correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	510.520.473	*9.512.415*	515.658.933	*12.097.961*
Debiti commerciali	[B7]	1.967.197.951	*496.526.842*	1.969.876.704	*478.400.954*
Debiti per imposte correnti	[C11]	149.024.753	-	44.379.053	-
Altre passività	[B8]	1.435.507.835	*93.845.904*	1.455.075.322	*214.726.262*
Passività finanziarie	[B6]	87.074.594.744	*17.849.916.136*	94.102.742.840	*15.345.654.065*
Totale		**91.136.845.756**		**98.087.732.852**	
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO		**110.101.498.883**		**116.052.772.801**	

STATO PATRIMONIALE (SEGUE)

PROSPETTO INTEGRATIVO CON EVIDENZA DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA AL 31.12.2023

ATTIVO (dati in euro)	Note	PATRIMONIO NON DESTINATO	PATRIMONIO BANCOPOSTA	ELISIONI	TOTALE
Attività non correnti					
Immobili, impianti e macchinari		2.320.675.265	-	-	2.320.675.265
Investimenti immobiliari		27.590.204	-	-	27.590.204
Attività immateriali		1.052.853.632	-	-	1.052.853.632
Attività per diritti d'uso		970.107.550	-	-	970.107.550
Partecipazioni		3.694.633.104	-	-	3.694.633.104
Attività finanziarie		1.000.663.519	64.384.312.188	-	65.384.975.707
Crediti commerciali		961.404	-	-	961.404
Imposte differite attive	[C11]	286.207.321	642.226.681	-	928.434.002
Altri crediti e attività	[A9]	42.579.876	1.752.287.708	-	1.794.867.584
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	287.172.636	6.246.677.238		6.533.849.874
Totale		**9.683.444.511**	**73.025.503.815**	**-**	**82.708.948.326**
Attività correnti					
Rimanenze		3.999.649	-	-	3.999.649
Crediti commerciali	[A8]	1.767.744.995	1.006.006.102	-	2.773.751.097
Crediti per imposte correnti		68.367.034	-	-	68.367.034
Altri crediti e attività	[A9]	374.611.630	607.727.529	-	982.339.159
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	119.500.953	1.664.845.042		1.784.345.995
Attività finanziarie		61.261.933	15.825.396.949	-	15.886.658.882
Cassa e depositi BancoPosta	[A11]	-	4.670.570.165	-	4.670.570.165
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A12]	288.017.917	934.500.659	-	1.222.518.576
Totale		**2.683.504.111**	**24.709.046.446**	**-**	**27.392.550.557**
Saldo dei rapporti intergestori		**-**	**127.891.161**	**(127.891.161)**	**-**
TOTALE ATTIVO		**12.366.948.622**	**97.862.441.422**	**(127.891.161)**	**110.101.498.883**

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO (dati in euro)	Note	PATRIMONIO NON DESTINATO	PATRIMONIO BANCOPOSTA	ELISIONI	TOTALE
Patrimonio netto					
Capitale sociale		1.306.110.000	-	-	1.306.110.000
Azioni proprie		(94.095.509)	-	-	(94.095.509)
Riserve	[B2]	726.326.961	822.975.572	-	1.549.302.533
Risultati portati a nuovo		935.631.197	1.955.957.668	-	2.891.588.865
Totale		**2.873.972.649**	**2.778.933.240**	**-**	**5.652.905.889**
Passività non correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	592.594.349	125.170.168	-	717.764.517
Trattamento di fine rapporto	[B5]	606.052.711	2.083.064	-	608.135.775
Passività finanziarie		2.217.477.910	7.571.178.453	-	9.788.656.363
Imposte differite passive	[C11]	6.017.017	266.193.083	-	272.210.100
Altre passività	[B8]	172.524.252	1.752.456.231	-	1.924.980.483
Totale		**3.594.666.239**	**9.717.080.999**	**-**	**13.311.747.238**
Passività correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	472.191.153	38.329.320	-	510.520.473
Debiti commerciali	[B7]	1.834.303.151	132.894.800	-	1.967.197.951
Debiti per imposte correnti		149.024.753	-	-	149.024.753
Altre passività	[B8]	1.208.478.386	227.029.449	-	1.435.507.835
Passività finanziarie		2.106.421.130	84.968.173.614	-	87.074.594.744
Totale		**5.770.418.573**	**85.366.427.183**	**-**	**91.136.845.756**
Saldo dei rapporti intergestori		**127.891.161**	**-**	**(127.891.161)**	**-**
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO		**12.366.948.622**	**97.862.441.422**	**(127.891.161)**	**110.101.498.883**

STATO PATRIMONIALE (SEGUE)

PROSPETTO INTEGRATIVO CON EVIDENZA DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA AL 31.12.2022

ATTIVO (dati in euro)	Note	PATRIMONIO NON DESTINATO	PATRIMONIO BANCOPOSTA	ELISIONI	TOTALE
Attività non correnti					
Immobili, impianti e macchinari		2.203.281.482	-	-	2.203.281.482
Investimenti immobiliari		30.622.319	-	-	30.622.319
Attività immateriali		944.624.830	-	-	944.624.830
Attività per diritti d'uso		1.039.707.878	-	-	1.039.707.878
Partecipazioni		3.676.236.144	-	-	3.676.236.144
Attività finanziarie		874.904.811	61.900.248.541	-	62.775.153.352
Crediti commerciali		762.775	-	-	762.775
Imposte differite attive	[C11]	298.182.186	1.157.311.590	-	1.455.493.776
Altri crediti e attività	[A9]	50.180.229	1.737.893.361	-	1.788.073.590
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	330.431.856	7.127.313.710		7.457.745.566
Totale		**9.448.934.510**	**71.922.767.202**	**-**	**81.371.701.712**
Attività correnti					
Rimanenze		4.157.570	-	-	4.157.570
Crediti commerciali	[A8]	1.836.768.708	819.286.236	-	2.656.054.944
Crediti per imposte correnti		98.312.324	-	-	98.312.324
Altri crediti e attività	[A9]	259.503.121	572.632.874	-	832.135.995
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	[A10]	89.847.114	1.473.204.740		1.563.051.854
Attività finanziarie		29.409.273	21.391.918.899	-	21.421.328.172
Cassa e depositi BancoPosta	[A11]	-	5.848.037.590	-	5.848.037.590
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[A12]	241.439.753	2.016.552.887	-	2.257.992.640
Totale		**2.559.437.863**	**32.121.633.226**	**-**	**34.681.071.089**
Saldo dei rapporti intergestori		**-**	**129.677.856**	**(129.677.856)**	**-**
TOTALE ATTIVO		**12.008.372.373**	**104.174.078.284**	**(129.677.856)**	**116.052.772.801**

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO (dati in euro)	Note	PATRIMONIO NON DESTINATO	PATRIMONIO BANCOPOSTA	ELISIONI	TOTALE
Patrimonio netto					
Capitale sociale		1.306.110.000	-	-	1.306.110.000
Azioni proprie		(62.850.781)	-	-	(62.850.781)
Riserve	[B2]	822.795.833	(659.966.764)	-	162.829.069
Risultati portati a nuovo		427.374.281	1.974.047.100	-	2.401.421.381
Totale		**2.493.429.333**	**1.314.080.336**	**-**	**3.807.509.669**
Passività non correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	595.887.291	145.016.897	-	740.904.188
Trattamento di fine rapporto	[B5]	675.658.094	1.982.573	-	677.640.667
Passività finanziarie		2.668.161.530	7.931.976.897	-	10.600.138.427
Imposte differite passive	[C11]	6.227.317	225.575.166	-	231.802.483
Altre passività	[B8]	168.859.648	1.738.184.867	-	1.907.044.515
Totale		**4.114.793.880**	**10.042.736.400**	**-**	**14.157.530.280**
Passività correnti					
Fondi per rischi e oneri	[B4]	472.615.588	43.043.345	-	515.658.933
Debiti commerciali	[B7]	1.788.311.580	181.565.124	-	1.969.876.704
Debiti per imposte correnti		44.379.053	-	-	44.379.053
Altre passività	[B8]	1.374.614.838	80.460.484	-	1.455.075.322
Passività finanziarie		1.590.550.245	92.512.192.595	-	94.102.742.840
Totale		**5.270.471.304**	**92.817.261.548**	**-**	**98.087.732.852**
Saldo dei rapporti intergestori		**129.677.856**	**-**	**(129.677.856)**	**-**
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO		**12.008.372.373**	**104.174.078.284**	**(129.677.856)**	**116.052.772.801**

PROSPETTO DELL'UTILE/(PERDITA) D'ESERCIZIO

(dati in euro)	Note	Esercizio 2023	*di cui parti correlate*	Esercizio 2022	*di cui parti correlate*
Ricavi e proventi	[C1]	9.880.028.944	*4.813.933.966*	8.903.676.705	*4.285.273.955*
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	[C2]	271.362.769	-	427.964.847	-
Altri ricavi e proventi	[C3]	1.003.329.454	*943.291.727*	721.244.219	*667.154.668*
Totale ricavi		**11.154.721.167**		**10.052.885.771**	
Costi per beni e servizi	[C4]	2.640.542.432	*1.539.149.738*	2.497.560.589	*1.414.663.808*
Oneri dell'operatività finanziaria	[C2]	633.159.282	*74.160.132*	215.134.855	*32.681.434*
Costo del lavoro	[C5]	5.347.874.172	*68.488.941*	4.986.728.183	*65.312.252*
Ammortamenti e svalutazioni	[C6]	773.454.752	*6.107.896*	743.981.131	*4.914.188*
Incrementi per lavori interni		(41.069.643)	-	(36.895.738)	-
Altri costi e oneri	[C7]	222.661.084	*7.783.651*	473.146.063	*7.525.172*
di cui oneri non ricorrenti		-	-	320.000.000	-
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	[C8]	49.635.264	*413.925*	97.051.092	*950.386*
Risultato operativo e di intermediazione		**1.528.463.824**		**1.076.179.596**	
Oneri finanziari	[C9]	110.852.266	*38.744.067*	71.125.774	*4.674.892*
Proventi finanziari	[C9]	175.931.649	*148.356.685*	94.605.058	*77.618.762*
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	[C10]	(25.116.485)	*(54.241)*	(598.953)	*(48.335)*
Risultato prima delle imposte		**1.618.659.692**		**1.100.257.833**	
Imposte dell'esercizio	[C11]	229.154.284	-	253.145.095	-
UTILE DELL'ESERCIZIO		**1.389.505.408**		**847.112.738**	

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO

(dati in euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Utile/(Perdita) dell'esercizio		**1.389.505.408**	**847.112.738**
Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio			
Strumenti di debito e crediti valutati al FVTOCI			
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio		1.944.160.743	(4.405.691.981)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	[tab. B2]	222.536.576	(150.548.691)
Incremento/(Decremento) per perdite attese	[tab. B2]	2.626.727	4.153.828
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizo	[tab. B2]	80.032.594	278.515.402
Trasferimenti a Conto economico	[tab. B2]	(317.798.819)	(408.797.835)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio		(548.751.276)	1.334.512.522
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio			
Strumenti di capitale valutati al FVTOCI			
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio		(3.906.456)	(71.808.237)
Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto		-	-
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	[tab. B5]	(8.262.869)	119.481.198
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio		2.029.966	(32.308.009)
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo		**1.372.667.186**	**(3.332.491.803)**
TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'ESERCIZIO		**2.762.172.594**	**(2.485.379.065)**

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO

	Patrimonio netto										
			Riserve								
(dati in euro)	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	Riserva *fair value*	Riserva *Cash flow hedge*	Riserva Piani di Incentiva-zione	Riserva Avanzo (disavanzo) di fusione	Risultati portati a nuovo	Totale
Saldo al 1° gennaio 2022	**1.306.110.000**	**(39.809.472)**	**299.234.320**	**1.210.000.000**	**800.000.000**	**1.191.311.140**	**(33.386.960)**	**13.479.038**	**5.128.817**	**2.282.303.950**	**7.034.370.833**
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	(3.325.640.562)	(93.162.731)	-	-	933.424.228	(2.485.379.065)
Saldo dividendi distribuiti su utile d'esercizio 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(525.922.474)	(525.922.474)
Acconto Dividendi su utile d'esercizio 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(272.700.542)	(272.700.542)
Acquisto Azioni proprie	-	(25.300.205)	-	-	-	-	-	-	-	(1.923)	(25.302.128)
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(15.960.000)	(15.960.000)
Apporto da fusione	-	-	-	-	-	(239.911.300)	-	-	330.001.682	-	90.090.382
Piani di incentivazione	-	2.258.896	-	-	-	-	-	5.775.625	-	273.137	8.307.658
Altri movimenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.005	5.005
Saldo al 31 dicembre 2022	**1.306.110.000**	**(62.850.781)**	**299.234.320**	**1.210.000.000**	**800.000.000**	**(2.374.240.722)**	**(126.549.691)**	**19.254.663**	**335.130.499**	**2.401.421.381**	**3.807.509.669**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	-	-	1.210.000.000	350.000.000	(2.092.203.851)	(129.496.216)	1.733.303	-	1.974.047.100	1.314.080.336
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	1.549.043.156	(170.096.190)	-	-	1.383.225.628	2.762.172.594
Saldo dividendi distribuiti su utile d'esercizio 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(569.991.049)	(569.991.049)
Acconto Dividendi su utile d'esercizio 2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(307.017.906)	(307.017.906)
Acquisto Azioni proprie	-	(33.984.898)	-	-	-	-	-	-	-	(2.583)	(33.987.481)
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(15.960.000)	(15.960.000)
Apporto da fusione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piani di incentivazione	-	2.740.170	-	-	-	-	-	7.526.498	-	(86.889)	10.179.779
Altri movimenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	283	283
Saldo al 31 dicembre 2023	**1.306.110.000**	**(94.095.509)**	**299.234.320**	**1.210.000.000**	**800.000.000**	**(825.197.566)**	**(296.645.881)**	**26.781.161**	**335.130.499**	**2.891.588.865**	**5.652.905.889**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	-	-	1.210.000.000	450.000.000	(543.735.961)	(295.310.915)	2.022.448	-	1.955.957.668	2.778.933.240

* La voce comprende l'utile dell'esercizio di 1.390 milioni di euro e le perdite attuariali sul TFR di 8 milioni di euro al netto delle relative imposte correnti.

RENDICONTO FINANZIARIO

(migliaia di euro)		Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio			**2.257.993**	**3.869.639**
Risultato prima delle imposte			1.618.660	1.100.258
Ammortamenti e svalutazioni		[tab. C6]	773.075	743.981
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri		[tab. B4]	320.914	430.181
Utilizzo fondi rischi e oneri		[tab. B4]	(352.780)	(343.332)
Trattamento di fine rapporto pagato		[tab. B5]	(102.684)	(114.332)
(Plusvalenze)/minusvalenze per disinvestimenti		[tab. C7]	(93.410)	(1.129)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie			(25.114)	(597)
(Dividendi)			(16.403)	(10.694)
Dividendi incassati			16.403	10.694
(Proventi finanziari per interessi)		[tab. C9.1]	(154.120)	(77.350)
Interessi incassati			150.462	73.002
Interessi passivi e altri oneri finanziari		[tab. C9.2]	105.626	66.421
Interessi pagati			(54.190)	(31.706)
Perdite e svalutazioni/(recuperi) su crediti		[tab. C8]	42.908	89.799
Imposte sul reddito pagate		[tab. C11.3]	(44.602)	(360.660)
Altre variazioni			(1.780)	(12.334)
Flusso di cassa generato dall'attività di esercizio prima delle variazioni del capitale circolante	**[a]**		**2.182.965**	**1.562.202**
Variazioni del capitale circolante:				
(Incremento)/Decremento Rimanenze		[A7]	158	6.735
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali			(160.456)	246.678
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività			263.097	409.366
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali			(2.681)	(61.457)
Incremento/(Decremento) Altre passività			(16.369)	229.600
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020			(351.584)	10.613
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	**[b]**		**(267.835)**	**841.535**
Incremento/(Decremento) Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta			(8.983.074)	4.821.908
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta			916.625	(5.180.205)
(Incremento)/Decremento delle altre attività finanziarie Patrimonio BancoPosta e crediti d'imposta Legge n. 77/2020			5.671.131	(2.176.925)
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta			1.177.468	1.810.487
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie dell'operatività finanziaria			153.099	383.864
Liquidità generata/(assorbita) da Attività e Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	**[c]**		**(1.064.751)**	**(340.871)**
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	**[d]=[a+b+c]**		**850.379**	**2.062.866**
- di cui parti correlate			***4.970.379***	***2.766.191***
Investimenti:				
Immobili, impianti e macchinari		[tab. A1]	(324.890)	(286.809)
Investimenti immobiliari		[tab. A2]	(303)	(375)
Attività immateriali		[tab. A3]	(455.251)	(463.536)
Partecipazioni			(19.973)	(1.373.120)
Altre attività finanziarie			(76.941)	(175.131)
Disinvestimenti:				
Immobili, impianti e macchinari, investimenti immobiliari ed attività destinate alla vendita			10.064	5.512
Altre attività finanziarie			23.636	36.645
Fusioni			-	975
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	**[e]**		**(843.658)**	**(2.255.839)**

(migliaia di euro)		Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022
- di cui parti correlate			***(43.500)***	***(1.095.880)***
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine		[B6.5]	125.000	100.000
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve termine		[B6.5]	(235.201)	(673.750)
Dividendi pagati		[B3]	(877.009)	(798.623)
Cessione (Acquisto) di azioni proprie			(33.985)	(25.300)
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue			(21.000)	(21.000)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	**[f]**		**(1.042.195)**	**(1.418.673)**
- di cui parti correlate			***758.468***	***(416.770)***
Flusso delle disponibilità liquide	**[g]=[d+e+f]**		**(1.035.474)**	**(1.611.646)**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio		**[tab. A12]**	**1.222.519**	**2.257.993**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio		**[tab. A12]**	**1.222.519**	**2.257.993**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati alla fine dell'esercizio			(550.848)	(1.724.336)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine dell'esercizio			**671.671**	**533.657**

5.2 Informativa sul Patrimonio Destinato BancoPosta

Come previsto dall'art. 2, commi 17-*octies* e ss., della Legge n. 10 del 26 febbraio 2011 di conversione del DL 29 dicembre 2010 n. 225, al fine di individuare un patrimonio giuridicamente autonomo per l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale alle attività del BancoPosta e a tutela dei relativi creditori, in data 14 aprile 2011 l'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo. Il Patrimonio BancoPosta è stato originariamente dotato di una specifica riserva patrimoniale di un miliardo di euro, costituita mediante destinazione di utili di esercizi precedenti riportati a nuovo. Gli effetti della deliberazione del 14 aprile 2011 decorrono dal 2 maggio 2011, data del deposito presso il Registro delle Imprese. In data 27 settembre 2018, Poste Italiane, dando seguito a quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2018 e dall'Assemblea straordinaria degli azionisti, ha apportato nuovi mezzi patrimoniali per 210 milioni di euro al Patrimonio BancoPosta.

Poste Italiane S.p.A., nel corso dell'esercizio 2021, ha collocato un'emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida con periodo di "*non-call*" di 8 anni destinata ad investitori istituzionali. A seguito di tale emissione, in data 30 giugno 2021 e in data 30 giugno 2023, si è proceduto ad un apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio BancoPosta attraverso la concessione di due finanziamenti subordinati perpetui rispettivamente per 350 milioni di euro con periodo di *non-call* di 8 anni e per 100 milioni di euro con periodo di *non-call* di 5 anni, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier 1*" di seguito "AT1"), finalizzato a rafforzarne il *Leverage Ratio*.

La separazione del Patrimonio BancoPosta è solo in parte assimilabile alla separazione contabile e gestionale riscontrabile in altre fattispecie di patrimoni destinati. Non ricorrono infatti i requisiti dello specifico affare costitutivi della fattispecie prevista dagli art. 2447 *bis* e ss. del Codice Civile e di altre tipologie di patrimoni destinati in quanto l'attività separata, disciplinata dal DPR 144 del 14 marzo 2001, comprende una molteplicità di servizi resi con regolarità e senza il vincolo di specificità o di una scadenza temporale definita o prevedibile. Per tali motivi, la già citata normativa di riferimento non ha previsto il limite del 10% alla determinazione della dotazione patrimoniale e ha limitato l'applicabilità delle norme del Codice Civile ai soli casi in cui sono espressamente richiamate.

Tipo di beni e rapporti giuridici

I beni ed i rapporti giuridici destinati, risultanti da apposito atto notarile, sono stati attribuiti al Patrimonio BancoPosta esclusivamente da Poste Italiane S.p.A., senza quindi apporti di terzi. Le attività sono quelle regolamentate dal DPR 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche[245], fatte salve quelle attività legate alla monetica e ai servizi di pagamento, svolte dalla controllata PostePay S.p.A., di cui si riporta più oltre:

- raccolta di risparmio tra il pubblico, come definita dall'art. 11, comma 1, del Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385/1993) e attività connesse o strumentali;
- raccolta del risparmio postale;
- prestazione di servizi di pagamento, comprese l'emissione di moneta elettronica e di altri mezzi di pagamento, di cui all'art. 1 comma 2, lettera f), numeri 4) e 5), del TUB;
- servizio di intermediazione in cambi;
- promozione e collocamento presso il pubblico di finanziamenti concessi da banche e intermediari finanziari abilitati;
- servizi di investimento ed accessori, di cui all'art. 12 del DPR 144/2001;
- servizio di riscossione di crediti;
- esercizio in via professionale del commercio di oro, per conto proprio o per conto terzi, secondo quanto disciplinato dalla Legge 17 gennaio 2000, n. 7.

Sono pertanto attribuiti al Patrimonio BancoPosta tutti i beni ed i rapporti giuridici dedicati all'esercizio dell'attività come sopra individuata e scaturenti da contratti, accordi, convenzioni o negozi giuridici riconducibili alle attività descritte.

245. Attività aggiornate a seguito emanazione Decreto Legge n. 179 del 18/10/2012 convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221.

In data 29 maggio 2018, l'Assemblea di Poste Italiane, a seguito dell'esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d'Italia, ha approvato la proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento. In data 1° ottobre 2018, tale ramo d'azienda è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato alla monetica e ai servizi di pagamento nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) [246]. Inoltre, al fine di completare il processo di accentramento della monetica sul sopra citato IMEL, in data 28 maggio 2021, l'Assemblea straordinaria di Poste Italiane, a seguito dell'ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "Ramo *Debit"*, con efficacia, dell'atto di conferimento in favore di PostePay S.p.A., a decorrere dal 1° ottobre 2021.

Operatività del Patrimonio destinato

L'operatività del Patrimonio BancoPosta è costituita dalla gestione della liquidità raccolta su conti correnti postali, svolta in nome proprio ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e dalla gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi. In questo ultimo ambito rientrano l'attività di raccolta del Risparmio postale (libretti di deposito e buoni fruttiferi), svolta per conto della Cassa Depositi e Prestiti e del MEF, e i Servizi delegati dalle Pubbliche Amministrazioni. Le operazioni in questione comportano, tra l'altro, l'utilizzo di anticipazioni di cassa della Tesoreria dello Stato e l'iscrizione di partite finanziarie in attesa di regolazione. Apposita convenzione con il MEF prevede che tutti i flussi di cassa del BancoPosta siano rendicontati quotidianamente con un differimento di due giorni lavorativi bancari rispetto alla data dell'operazione.

A partire dall'esercizio 2007, in conformità a quanto previsto dalla Legge Finanziaria per tale anno, le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro[247]. Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono invece depositate presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e remunerate a un tasso variabile calcolato su un paniere di Titoli di Stato, in conformità a quanto previsto da apposita convenzione con il MEF rinnovata il 19 maggio 2023 per il biennio 2023-2024. Inoltre, è previsto, da ulteriore Convenzione con il MEF rinnovata il 29 maggio 2023 per il triennio 2023-2025, che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, c.d. Conto "*Buffer*", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata. Tali impieghi sono remunerati a un tasso variabile pari al tasso Euro Short Term Rate (ESTR)[248].

246. Il ramo di azienda è riferito ai beni e rapporti giuridici connessi a:
Prodotti emessi: Carte prepagate (moneta elettronica), carte di debito, servizi di pagamento, *acquiring*, F23/F24 e trasferimento fondi internazionale (Moneygram) che rientrano tra le attività esercitabili autonomamente da un IMEL. In particolare, si tratta di prodotti emessi dall'IMEL, il quale ne è responsabile per l'ideazione, lo sviluppo e la gestione, mentre il Patrimonio BancoPosta opera come distributore degli stessi attraverso la rete distributiva fisica del Gruppo.
Prodotti in service: prodotti e servizi di pagamento e trasferimento di fondi esercitabili esclusivamente nell'ambito delle attività del Patrimonio BancoPosta in quanto ad esso "riservati" ai sensi dell'ex. DPR 144/01. In particolare, con l'obiettivo di valorizzare l'infrastruttura dell'IMEL ibrido, BancoPosta ha esternalizzato allo stesso le attività relative a prodotti e servizi di pagamento emessi da BancoPosta, collocati dallo stesso BancoPosta sulla rete fisica di Poste Italiane, per il tramite di un accordo di esternalizzazione da BancoPosta verso l'IMEL.

247. Inoltre, per effetto delle modifiche introdotte all'art. 1 comma 1097 della Legge 27 dicembre 2006 n. 296 dall'art. 1 comma 285 della Legge di Stabilità 2015 (n. 190 del 23 dicembre 2014), il Patrimonio BancoPosta ha la facoltà di investire sino al 50% della raccolta in titoli garantiti dallo Stato italiano. Infine, con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del DL n.73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato Italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta cedibili ai sensi del Decreto Legge n.34/2020 (c.d. Decreto Rilancio) ovvero altri crediti d'imposta cedibili ai sensi della normativa vigente.

248. Tasso calcolato e pubblicato dalla BCE con nuova metodologia coerente con il Regolamento (EU) n. 1333/2014 della BCE del 26 novembre 2014 e basata su operazioni *overnight* di deposito non collateralizzate a tasso fisso di importo superiore al milione di euro.

Criteri adottati per l'imputazione di elementi comuni di costo e di ricavo e valorizzazione degli affidamenti del Patrimonio BancoPosta

Data l'unicità del soggetto giuridico Poste Italiane, il sistema di contabilità generale della Società mantiene le proprie caratteristiche unitarie e di funzionalità. In tale ambito, i princìpi generali che governano gli aspetti amministrativo-contabili del Patrimonio BancoPosta sono i seguenti:

- individuazione, nell'ambito delle operazioni aziendali rilevate nel sistema di contabilità generale di Poste Italiane S.p.A., di quelle appartenenti all'operatività del Patrimonio destinato e confluenza delle stesse in un integrato, specifico sistema di contabilità separata;
- attribuzione al Patrimonio destinato di tutti i ricavi e i costi afferenti; in particolare, con riferimento alle attività svolte dalle varie strutture di Poste Italiane S.p.A. a favore della gestione del Patrimonio destinato, l'attribuzione dei connessi oneri avviene esclusivamente nel sistema di contabilità separata, attraverso l'iscrizione in appositi conti intergestori regolati periodicamente;
- regolazione di incassi e pagamenti con i terzi, per il tramite della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Poste Italiane S.p.A.;
- imputazione delle imposte sul reddito sulla base delle risultanze del Rendiconto separato relativo al Patrimonio destinato, tenendo conto degli effetti legati alla fiscalità differita;
- riconciliazione della contabilità separata con la contabilità generale.

Le Disposizioni di Vigilanza di cui alla Circolare n. 285/2013 della Banca d'Italia, in relazione alla peculiarità di Poste Italiane rappresentata dal Patrimonio BancoPosta, disciplinano nel Capitolo 1 della Parte Quarta, il processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane, mentre per l'esternalizzazione a soggetti diversi da Poste Italiane rimandano alla normativa applicabile alle banche.

In ottemperanza a tale Circolare, il Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta approvato dal Consiglio di Amministrazione[249] prevede la distinzione tra funzioni di controllo e funzioni essenziali o importanti (FEI) e funzioni non essenziali o importanti (non FEI).

Il Patrimonio BancoPosta può dunque sia esternalizzare attività operative, stipulando accordi contrattuali con terzi, che affidare attività operative o di controllo a funzioni di Poste Italiane, stipulando con i relativi Responsabili di funzione dei "Disciplinari Esecutivi". I Disciplinari stabiliscono, tra l'altro, i livelli di servizio e i prezzi di trasferimento e acquisiscono efficacia dopo un processo autorizzativo che coinvolge le Funzioni interessate, l'Amministratore Delegato e, quando previsto, il Consiglio di Amministrazione della Società. La valorizzazione dei Disciplinari ha luogo secondo criteri oggettivi, che riflettono il reale contributo delle diverse gestioni al risultato del Patrimonio destinato BancoPosta. A tal riguardo, i prezzi di trasferimento, comprensivi di commissioni e ogni altra forma di compenso dovuta, sono determinati sulla base dei prezzi e delle tariffe praticate sul mercato per funzioni coincidenti o similari, individuati, ove possibile, attraverso opportune analisi di *benchmark*. In presenza di specificità e/o caratteristiche tipiche della struttura dell'Emittente che non consentono di utilizzare un prezzo di mercato comparabile, si utilizza il criterio basato sui costi, supportato da analisi di *benchmark* volte a verificare l'adeguatezza dell'apporto stimato. In tal caso, è prevista l'applicazione di un adeguato *mark-up*, definito sulla base di opportune analisi condotte su soggetti comparabili. Il corrispettivo di ciascun Disciplinare può essere, inoltre, ridotto in presenza di perdite operative connesse alle attività affidate, ovvero in caso di applicazione di penali per il mancato raggiungimento di determinati livelli di servizio misurati da specifici indicatori di *performance.* I Disciplinari, in vigore fino al 31 dicembre 2025, sono rivisitati con cadenza triennale.

249. Il Regolamento è stato aggiornato in data 28 giugno 2023.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa degli apporti delle Funzioni della società Poste Italiane al Patrimonio BancoPosta, con l'indicazione sintetica dei criteri di determinazione dei prezzi di trasferimento.

Apporti	Criteri di valorizzazione dei prezzi di riferimento
Reti commerciali	Percentuale dei ricavi netti conseguiti per categoria di prodotto/servizio
Servizi Informativi	Componente fissa: ribaltamento costi in base a *driver* diretti e indiretti Componente variabile: in funzione del mantenimento di *performance* operative
Back Office e Assistenza Clienti	TARiffe per figura professionale comparabili con il mercato + ribaltamento costi esterni TARiffe riscontrate sul mercato per servizi similari
Servizi postali e logistici	TARiffe per spedizioni alla clientela e di servizio
Immobiliare	Prezzi di mercato in funzione degli spazi e dei costi di manutenzione
Affari Legali	TARiffe per figura professionale comparabili con il mercato + ribaltamento costi esterni
Amministrazione, Finanza e Controllo	
Governo Rischi di Gruppo e Tutela Aziendale	
Risorse Umane e Organizzazione	
Antiriciclaggio	
Acquisti	
Marketing strategico di gruppo*	
Comunicazione esterna	
Continuità operativa	TARiffe per figura professionale comparabili con il mercato
Controllo Interno	
Compliance	

Funzioni Essenziali o Importanti Funzioni di Controllo

* A seguito di riorganizzazioni aziendali, si è reso necessario formalizzare un nuovo disciplinare relativo all'apporto della funzione Marketing Strategico di Gruppo.

I saldi contabili, economici e patrimoniali, generati dagli affidamenti sopra richiamati trovano evidenza nel solo Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta. Nell'ambito della rappresentazione contabile dei valori complessivi di Poste Italiane S.p.A. detti rapporti sono invece oggetto di elisione e non vengono rappresentati. Il trattamento contabile adottato è analogo a quanto previsto dai princìpi contabili di riferimento per la predisposizione di bilanci consolidati di gruppo.

Regime di responsabilità

Ai sensi dell'art. 2, comma 17-*nonies* della Legge n. 10 di conversione del DL 29 dicembre 2010 n. 225, per le obbligazioni contratte in relazione all'esercizio dell'attività di BancoPosta, Poste Italiane S.p.A. risponde nei limiti del patrimonio ad essa destinato, con i beni e i rapporti giuridici originariamente compresi o entrati successivamente. Permane la responsabilità illimitata della Società per le obbligazioni derivanti da fatto illecito, compiuto nella gestione del Patrimonio destinato, ovvero per gli atti di gestione del Patrimonio privi dell'indicazione del compimento nell'ambito dell'attività separata BancoPosta.

Il Regolamento del Patrimonio BancoPosta, originariamente approvato in data 14 aprile 2011 dall'Assemblea straordinaria degli Azionisti di Poste Italiane e in ultimo modificato in data 12 maggio 2020, prevede che, ove necessario, al fine di consentire il rispetto dei requisiti patrimoniali di vigilanza e le coperture del profilo di rischio complessivo riveniente dalle attività BancoPosta, i mezzi del Patrimonio destinato siano adeguati.

Rendiconto separato

Il Rendiconto separato del Patrimonio destinato BancoPosta è redatto in coerenza con quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 – *Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione* – e successivi aggiornamenti. L'applicazione della Circolare della Banca d'Italia, ancorché basata sui medesimi princìpi contabili adottati da Poste Italiane S.p.A., comporta una diversa rappresentazione di talune partite economiche e patrimoniali rispetto al bilancio industriale.

Si riporta di seguito la riconciliazione delle voci del Patrimonio netto separato esposte nello Stato Patrimoniale della Società e nel Rendiconto separato[250].

RICONCILIAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO SEPARATO

	Voce del Rendiconto separato	110	130	140	180
Voce del prospetto integrativo (milioni di euro)		**Riserve da valutazione**	**Strumenti di capitale**	**Riserve**	**Utile dell'esercizio**
Riserve	823	(839)	450	1.212	-
Riserva per il Patrimonio BancoPosta	1.210	-	-	1.210	-
Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	450	-	450	-	-
Riserva *fair value*	(544)	(544)	-	-	-
Riserva *cash flow hedge*	(295)	(295)	-	-	-
Riserva piani di incentivazione	2	-	-	2	-
Risultati portati a nuovo	1.956	(2)	-	1.358	600
Utili	1.958	-	-	1.358	600
Utili/perdite attuariali accumulati relativi a piani a benefici definiti	(2)	(2)	-	-	-
Totale	**2.779**	**(841)**	**450**	**2.570**	**600**

Esclusivamente ai fini della presentazione del Rendiconto separato, rilevano i rapporti intergestori intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni della Società in esso non comprese. In tale documento gli stessi sono rappresentati in modo accurato e completo, unitamente alle componenti positive e negative di reddito che li hanno generati.

Ulteriori aspetti normativi

Ai sensi dell'art. 2, comma 17-*undecies* del DL 29 dicembre 2010 n. 225[251], che prevede che "i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato siano distintamente indicati nello Stato patrimoniale della Società", lo Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. comprende il *Prospetto integrativo con evidenza del* Patrimonio BancoPosta.

In data 27 maggio 2014 Banca d'Italia ha emanato specifiche Disposizioni di Vigilanza per il Patrimonio BancoPosta che, nel tener conto delle peculiarità organizzative e operative del Patrimonio, definiscono un regime di vigilanza prudenziale analogo a quello degli istituti di credito, disciplinando, in particolare, l'assetto organizzativo e di *governance,* il sistema dei controlli e gli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi.

Il Regolamento del Patrimonio BancoPosta prevede che "in considerazione dell'assenza di apporti di terzi nel Patrimonio BancoPosta, in sede di approvazione del bilancio di esercizio di Poste Italiane, l'Assemblea deliberi – su proposta del Consiglio di Amministrazione – sull'attribuzione del risultato economico della Società, e in particolare: della quota afferente il Patrimonio BancoPosta, come risultante dal relativo rendiconto, tenendo conto della sua specifica disciplina e, in particolare, della necessità di rispettare i requisiti patrimoniali di vigilanza prudenziale (…)".

250. Gli utili e le perdite attuariali relativi a piani previdenziali a benefici definiti che nel Bilancio d'esercizio della Società sono iscritti nei Risultati portati a nuovo, nel Rendiconto separato sono esposti nelle Riserve da valutazione (Voce 110 del passivo).
251. Convertito con Legge n. 10 del 26 febbraio 2011.

5.3 Note allo Stato Patrimoniale

Attivo

A1 – Immobili, impianti e macchinari (2.321 milioni di euro)

La movimentazione degli Immobili, impianti e macchinari è la seguente:

TAB. A1 – MOVIMENTAZIONE DEGLI IMMOBILI, IMPIANTI E MACCHINARI

(milioni di euro)	Terreni	Fabbricati strumentali	Impianti e macchinari	Attrezzature ind.li e comm.li	Migliorie beni di terzi	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	Totale
Costo	75	3.124	2.287	348	688	1.877	108	8.507
Fondo ammortamento	-	(1.985)	(1.803)	(319)	(454)	(1.724)	-	(6.285)
Fondo svalutazione	-	(16)	(1)	(1)	-	(1)	-	(19)
Saldo al 1° gennaio 2023	**75**	**1.123**	**483**	**28**	**234**	**152**	**108**	**2.203**
Variazioni dell'esercizio								
Acquisizioni	-	46	59	9	46	43	122	325
Riclassifiche	-	35	25	-	13	5	(78)	-
Dismissioni	-	-	-	-	-	(1)	(1)	(2)
Ammortamento	-	(32)	(54)	(9)	(47)	(63)	-	(205)
Totale variazioni	**-**	**49**	**30**	**-**	**12**	**(16)**	**43**	**118**
Costo	75	3.205	2.367	356	745	1.906	151	8.805
Fondo ammortamento	-	(2.017)	(1.853)	(327)	(499)	(1.769)	-	(6.465)
Fondo svalutazione	-	(16)	(1)	(1)	-	(1)	-	(19)
Saldo al 31 dicembre 2023	**75**	**1.172**	**513**	**28**	**246**	**136**	**151**	**2.321**

Nessuna delle voci in commento è iscritta nel Patrimonio BancoPosta.

La voce Immobili, impianti e macchinari al 31 dicembre 2023 comprende attività site in terreni detenuti in regime di concessione o sub-concessione, gratuitamente devolvibili all'ente concedente alla scadenza del relativo diritto, per un valore netto contabile di complessivi 52 milioni di euro.

Gli investimenti dell'esercizio 2023 per 325 milioni di euro sono composti principalmente da:

- 46 milioni di euro, per spese di manutenzione straordinaria di locali di proprietà adibiti a Uffici Postali dislocati sul territorio (27 milioni di euro), di locali di *staff* e direzionali (10 milioni di euro) e di locali di smistamento posta e pacchi (9 milioni di euro);
- 59 milioni di euro per impianti, di cui 33 milioni di euro per la realizzazione di impianti connessi a fabbricati, 14 milioni di euro per la realizzazione e manutenzione straordinaria di impianti di connettività e videosorveglianza, 8 milioni di euro per la realizzazione e manutenzione straordinaria di impianti di smistamento posta e lavorazione pacchi presso gli impianti industriali e 4 milioni di euro per l'installazione di ATM *(automated teller machine*);
- 46 milioni di euro per investimenti destinati a migliorare la parte impiantistica (20 milioni di euro) e la parte strutturale (26 milioni di euro) degli immobili condotti in locazione;
- 43 milioni di euro per altri beni, di cui 33 milioni di euro per l'acquisto di *hardware* per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e il consolidamento dei sistemi di *storage* e 10 milioni di euro per l'acquisto di mobili e arredi;
- 122 milioni per investimenti in corso di realizzazione, di cui 93 milioni di euro per lavori di manutenzione straordinaria e dotazione infrastrutturale della rete commerciale e produttiva e 23 milioni di euro per l'acquisto di *hardware* e di altra dotazione tecnologica non ancora inserita nel processo produttivo.

Le riclassifiche da immobilizzazioni materiali in corso ammontano a 78 milioni di euro e si riferiscono principalmente al costo di acquisto di cespiti divenuti disponibili e pronti all'uso nel corso dell'esercizio; in particolare riguardano per 65 milioni di euro la conclusione di attività di ristrutturazioni straordinarie di immobili di proprietà e migliorie su immobili condotti in locazione e per 5 milioni di euro l'attivazione di *hardware* e di altra dotazione tecnologica.

Nell'ambito del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali, con riferimento alle due linee di intervento previste nel progetto, gli investimenti dell'esercizio 2023 per complessivi 95 milioni di euro sono di seguito rappresentati:

PROGETTO POLIS – INVESTIMENTI

Linee di intervento	Fabbricati strumentali	Impianti e macchinari	Migliorie beni terzi	Altri beni	Immobilizz. in corso e acconti	Totale
Sportello unico	12	8	20	12	28	80
Spazi per l'Italia	2	3	-	-	10	15
Totale	**14**	**11**	**20**	**12**	**38**	**95**

Nel dettaglio gli investimenti sono relativi:

- 14 milioni di euro per spese di manutenzione straordinaria di locali di proprietà adibiti a Uffici Postali dislocati sul territorio;
- 11 milioni di euro per la realizzazione di impianti connessi a fabbricati;
- 20 milioni di euro per investimenti destinati a migliorare la parte impiantistica e strutturale degli immobili condotti in locazione;
- 12 milioni di euro per l'acquisto di *hardware* per il rinnovo delle dotazioni tecnologiche presso gli Uffici Postali e direzionali e l'acquisto di mobili e arredi;
- 38 milioni di euro per investimenti in corso di realizzazione, di cui 33 milioni di euro per spese di manutenzione straordinaria di locali sia di proprietà che condotti in locazione e 5 milioni di euro per l'acquisto di *hardware*.

Infine, si segnala che nel corso dell'esercizio in commento sono stati effettuati investimenti classificati come "*green*", ossia aventi come obiettivo quello di ridurre l'impatto che Poste Italiane ha sull'ambiente in cui opera, per circa 31 milioni di euro. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi di installazione di impianti fotovoltaici e delle colonnine elettriche, nonché interventi di efficientamento energetico sul patrimonio immobiliare.

A2 – Investimenti immobiliari (28 milioni di euro)

Gli Investimenti immobiliari riguardano principalmente alloggi di proprietà di Poste Italiane S.p.A. ai sensi della Legge n. 560 del 24 dicembre 1993 e alloggi destinati in passato a essere utilizzati dai direttori degli Uffici Postali. Nessuna delle voci in commento è iscritta nel Patrimonio BancoPosta.

TAB. A2 – MOVIMENTAZIONE DEGLI INVESTIMENTI IMMOBILIARI

(milioni di euro)	Esercizio 2023
Costo	88
Fondo ammortamento	(57)
Fondo svalutazione	-
Saldo al 1° gennaio	**31**
Variazioni dell'esercizio	
Acquisizioni	-
Dismissioni	(3)
Ammortamento	(1)
Totale variazioni	**(4)**
Costo	81
Fondo ammortamento	(53)
Saldo al 31 dicembre	**28**
Fair value al 31 dicembre.	*66*

Il *fair value* degli Investimenti immobiliari al 31 dicembre 2023 è rappresentato per 54 milioni di euro dal prezzo di vendita applicabile agli alloggi ai sensi della Legge n. 560 del 24 dicembre 1993 e per il rimanente ammontare è riferito a stime dei prezzi di mercato effettuate internamente all'azienda[252].

La maggior parte dei beni immobili compresi nella categoria in commento sono concessi in locazione con contratti classificabili come *leasing operativi,* poiché Poste Italiane S.p.A. mantiene sostanzialmente i rischi e benefici legati alla proprietà di tali unità immobiliari. Con detti contratti è di norma concessa al conduttore la facoltà di interrompere il rapporto con un preavviso di sei mesi; ne consegue che i relativi flussi di reddito attesi, mancando del requisito della certezza, non sono oggetto di commento nelle presenti note.

252. Ai fini della scala gerarchica del *fair value,* che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato degli ex alloggi di servizio e quello degli altri investimenti immobiliari è di Livello 3.

A3 – Attività immateriali (1.053 milioni di euro)

La movimentazione delle Attività immateriali è la seguente:

TAB. A3 – MOVIMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ IMMATERIALI

(milioni di euro)	Diritti di brevetto ind.le e diritti di utilizz. opere d'ingegno	Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	Immobilizz. in corso e acconti	Avviamento	Totale
Costo	4.514	2	256	33	4.805
Ammortamenti e svalutazioni cumulate	(3.858)	(2)	-	-	(3.860)
Saldo al 1° gennaio 2023	**656**	**-**	**256**	**33**	**945**
Variazioni dell'esercizio					
Acquisizioni	232	-	223	-	455
Riclassifiche	207	-	(207)	-	-
Dismissioni	-	-	(3)	-	(3)
Ammortamenti e svalutazioni	(344)	-	-	-	(344)
Totale variazioni	**95**	**-**	**13**	**-**	**108**
Costo	4.952	2	270	33	5.257
Ammortamenti e svalutazioni cumulate	(4.202)	(2)	-	-	(4.204)
Saldo al 31 dicembre 2023	**750**	**-**	**270**	**33**	**1.053**

Nessuna delle voci in commento è iscritta nel Patrimonio BancoPosta.

Gli investimenti dell'esercizio 2023 in Attività immateriali ammontano a 455 milioni di euro e comprendono costi interni per 41 milioni di euro riferibili ad attività di sviluppo *software* e relativi oneri accessori, principalmente relativi a costi del personale (39 milioni di euro). Non sono capitalizzati costi di ricerca e sviluppo diversi da quelli direttamente sostenuti per la realizzazione di prodotti *software* identificabili, utilizzati o destinati all'utilizzo da parte della Società.

L'incremento nella voce **Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno**, di 232 milioni di euro prima degli ammortamenti effettuati nell'esercizio, si riferisce principalmente all'acquisto e all'entrata in produzione di nuovi programmi a seguito di acquisizioni di licenze *software*.

Le acquisizioni di **Immobilizzazioni immateriali in corso** (223 milioni di euro) si riferiscono principalmente ad attività per lo sviluppo di *software* per le piattaforme infrastrutturali (105 milioni di euro), per i servizi BancoPosta (50 milioni di euro), per il supporto alla rete di vendita (29 milioni di euro), per la piattaforma relativa ai prodotti postali (26 milioni di euro) e per l'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per altre funzioni di *Business* e di *staff* (13 milioni di euro).

Il saldo delle **Immobilizzazioni immateriali in corso** (270 milioni di euro) comprende attività volte allo sviluppo di *software* per la piattaforma infrastrutturale (119 milioni di euro), per i servizi BancoPosta (61 milioni di euro), per il supporto alla rete di vendita (41 milioni di euro), per la piattaforma relativa ai prodotti postali (32 milioni di euro) e per l'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per altre funzioni di *Business* e di *staff* (17 milioni di euro).

Nel corso dell'esercizio sono state effettuate riclassifiche dalla voce **Immobilizzazioni immateriali in corso** alla voce Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno per 207 milioni di euro dovute al completamento e messa in funzione dei nuovi programmi *software* e all'evoluzione di quelli esistenti, riferiti alla piattaforma infrastrutturale (93 milioni di euro), ai servizi BancoPosta (58 milioni di euro), al supporto alla rete di vendita (30 milioni di euro), alla piattaforma relativa ai prodotti postali (14 milioni di euro) e all'ingegnerizzazione dei processi di reportistica per altre funzioni di *Business* e di *staff* (12 milioni di euro).

Infine, nel corso dell'esercizio 2023, nell'ambito del Progetto Energy, Poste Italiane ha effettuato investimenti in *software* applicativi per circa 43 milioni di euro, di cui 9 milioni di euro non ancora entrati in produzione e nell'ambito del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali, con riferimento alla linea di intervento "Sportello Unico", ha effettuato investimenti per circa 3 milioni di euro, di cui 2 milioni di euro non ancora entrati in produzione.

A4 – Attività per diritti d'uso (970 milioni di euro)

La movimentazione delle Attività per Diritti d'uso è la seguente:

TAB. A4 – MOVIMENTAZIONE DIRITTI D'USO

(milioni di euro)	Immobili strumentali	Flotta aziendale	Veicoli uso promiscuo	Altri beni	Totale
Costo	1.315	329	25	36	1.705
Fondo ammortamento	(498)	(119)	(14)	(32)	(663)
Fondo svalutazione	(1)	(4)	-	3	(2)
Saldo al 1° gennaio 2023	**816**	**206**	**11**	**7**	**1.040**
Variazioni dell'esercizio					
Acquisizioni per nuovi contratti	57	53	8	16	134
Rettifiche	40	10	4	-	54
Dismissioni	(35)	-	-	-	(35)
Ammortamento	(128)	(81)	(7)	(7)	(223)
Totale variazioni	**(66)**	**(18)**	**5**	**9**	**(70)**
Costo	1.367	344	29	32	1.772
Fondo ammortamento	(617)	(155)	(14)	(16)	(802)
Fondo svalutazione	-	(1)	1	-	-
Saldo al 31 dicembre 2023	**750**	**188**	**16**	**16**	**970**

Le acquisizioni dell'esercizio di complessivi 134 milioni di euro, si riferiscono a nuovi contratti (39 milioni di euro), il rinnovo di contratti esistenti all'inizio dell'esercizio di natura immobiliare (18 milioni di euro), al noleggio di veicoli aziendali adibiti all'attività di recapito di posta e pacchi (53 milioni di euro), di veicoli ad uso promiscuo (8 milioni di euro) e al noleggio di attrezzature informatiche (16 milioni di euro). La voce rettifiche si riferisce alle variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio in commento, ad esempio per variazioni di durata per proroga, revisione delle condizioni economiche, ecc. La voce dismissioni si riferisce all'estinzione anticipata dei contratti in essere rispetto alla loro naturale scadenza.

L'incremento delle Attività per Diritti d'uso rilevato nel corso dell'esercizio e connesso a contratti di locazione aventi ad oggetto veicoli elettrici, ibridi ed endotermici considerati "*green*" è stato di circa 39 milioni di euro.

La movimentazione dei debiti per *leasing* è la seguente:

TAB. A4.1 – MOVIMENTAZIONE DEBITI PER LEASING

(milioni di euro)	Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio	**1.101**
Incrementi per nuovi contratti	134
Pagamenti	(243)
Oneri/(proventi) finanziari	21
Altre variazioni	19
Saldo al 31 dicembre	**1.032**
di cui a medio e lungo termine	772
di cui a breve termine	260

Di seguito la tabella riepilogativa degli effetti rilevati nel conto economico:

TAB. A4.2 – EFFETTI ECONOMICI RIVENIENTI DA ACCORDI DI *LEASING*

(milioni di euro)	Esercizio 2023
Ammortamenti Attività per diritti d'uso	223
Svalutazioni/assorbimento svalutazioni/rettifiche diritto d'uso	-
Oneri/(proventi) finanziari su debiti per *Leasing*	21
Costi relativi a *Leasing* a breve termine	4
Costi relativi a *Leasing* di attività di modesto valore	9
Costi relativi a *Leasing* di attività immateriali	102
Totale	**359**

A5 – Partecipazioni (3.695 milioni di euro)

La voce Partecipazioni presenta i seguenti saldi:

TAB. A5 – PARTECIPAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Partecipazioni in imprese controllate	3.440	3.423	17
Partecipazioni in imprese collegate	255	253	2
Totale	**3.695**	**3.676**	**19**

Nessuna partecipazione è iscritta nel Patrimonio BancoPosta.

Di seguito la movimentazione delle Partecipazioni in imprese controllate e collegate:

TAB. A5.1 – MOVIMENTAZIONE DELLE PARTECIPAZIONI NELL'ESERCIZIO 2023

Partecipazioni (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Incrementi			Decrementi		Rettifiche di valore		Saldo al 31.12.2023
		Sottoscr.ni /Vers. in c/cap.le	Acquisti, fusioni, liquidazioni, scissioni, conferimento	Ricl. Attività non correnti dest. vendita e dismissione	Piani di incentivazione	Vendite, liquidazioni, fusioni, scissioni, conferimento	Ricl. Attività non correnti dest. vendita e dismissione	Rival.	(Sval.)	
in imprese controllate										
Agile Lab S.r.l.	-	-	18	-	-	-	-	-	-	18
Agile Power S.r.l.	18	-	(18)	-	-	-	-	-	-	-
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	9	-	-	-	-	-	-	-	-	9
CLP S.c.p.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consorzio PosteMotori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EGI S.p.A.	170	-	-	-	-	-	-	-	-	170
MLK Deliveries S.p.A.	15	-	20	-	-	-	-	-	-	35
Nexive Network S.r.l.	16	-	-	-	-	-	-	-	-	16
Nexive Scarl	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poste Air Cargo S.r.l.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Poste Vita S.p.A.	2.070	-	-	-	-	-	-	-	-	2.070
Poste Welfare Servizi S.r.l.	76	-	-	-	-	-	-	-	-	76
Postel S.p.A.	83	-	-	-	-	-	-	-	-	83
PostePay S.p.A.	902	-	-	-	-	-	-	-	-	902
SDA Express Courier S.p.A.	14	-	-	-	-	-	-	-	-	14
sennder Italia S.r.l.	3	-	-	-	-	(3)	-	-	-	-
Sengi Express Limited	16	-	-	-	-	-	-	-	-	16
Sourcesense S.p.A.	30	-	-	-	-	-	-	-	-	30
Totale imprese controllate	**3.423**	**-**	**20**	**-**	**-**	**(3)**	**-**	**-**	**-**	**3.440**
in imprese collegate										
Anima Holding S.p.A.	203	-	-	-	-	-	-	-	-	203
Conio Inc.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	40	-	-	-	-	-	-	-	-	40
ItaliaCamp S.r.l.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Replica SIM S.p.A.	10	-	-	-	-	-	-	-	-	10
sennder Italia S.r.l.	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Totale imprese collegate	**253**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**255**
Totale	**3.676**	**-**	**22**	**-**	**-**	**(3)**	**-**	**-**	**-**	**3.695**

Le movimentazioni intervenute nell'esercizio 2023 sono le seguenti:

- riorganizzazione societaria, in data 28 novembre 2023, del Gruppo Agile mediante fusione inversa della capogruppo Agile Power S.r.l. in Agile Lab S.r.l. e contestuale fusione per incorporazione in quest'ultima delle società AIM2, Agile Next e Agile Skill, con effetti contabili e fiscali a partire dal 1° luglio 2023 ed efficacia giuridica dal 1° dicembre 2023. Pertanto, da tale data, Poste Italiane detiene una partecipazione pari al 70% nella società riveniente dalla fusione inversa Agile Lab S.r.l.;
- acquisto, in data 19 luglio 2023, del restante 30% del capitale sociale di MLK Deliveries S.p.A. per complessivi 20 milioni di euro, a seguito dell'esercizio da parte di Poste Italiane dell'opzione di acquisto sulle azioni detenute da Milkman S.p.A. in MLK Deliveries S.p.A. Con il trasferimento della partecipazione Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK Deliveries S.p.A.;
- conferimento, in data 29 giugno 2023, del 35% della partecipazione detenuta in sennder italia S.r.l. al socio sennder Technologies GmbH nell'ambito della più ampia rinegoziazione dell'attuale partnership tra la società e Poste Italiane. A seguito del perfezionamento dell'operazione, che ha comportato la rilevazione a Conto economico di una plusvalenza complessiva per circa 91 milioni di euro, Poste Italiane detiene una partecipazione pari al 25% in sennder Italia S.r.l.[253] che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata ed assunto quella di società collegata.

253. Antecedentemente al conferimento descritto, nel mese di aprile 2023 la società sennder Italia S.r.l. ha effettuato un aumento di capitale riservato a sennder Technologies GmbH. A seguito di tale aumento, la quota di partecipazione detenuta da Poste Italiane nella società sennder Italia è passata dal 65% al 60%.

Infine, la società Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.C.P.A., ha cambiato la denominazione sociale in ConsorzioServizi S.C.P.A. La variazione è stata iscritta nel Registro delle Imprese di Roma il 29 marzo 2023.

Per ulteriori dettagli sulle principali operazioni societarie intervenute nell'esercizio 2023, si veda quanto riportato nella nota 3.1 – *Principali operazioni societarie*.

Sul valore delle partecipazioni sono state svolte le analisi previste dai princìpi contabili di riferimento. Sulla base delle informazioni disponibili e delle risultanze degli *impairment* test eseguiti[254], non è emersa la necessità di rettificare il valore di carico delle partecipazioni.

L'elenco delle Partecipazioni in imprese controllate e collegate al 31 dicembre 2023 è il seguente:

TAB. A5.2 – ELENCO DELLE PARTECIPAZIONI

Denominazione (migliaia di euro)	Quota %	Capitale Sociale[1]	Utile/(Perdita) dell'esercizio	Patr. netto contabile	Patr. netto pro quota	Valore contabile al 31.12.2023	Diff. tra Patr. netto e valore contabile
in imprese controllate							
Agile Lab S.r.l.[2]	70,00	54	73	4.496	3.147	17.951	(14.804)
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	100,00	12.000	28.650	58.721	58.721	8.592	50.129
CLP S.c.p.A.	51,00	516	-	788	402	313	89
Consorzio PosteMotori	58,12	120	-	120	70	70	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.	51,00	120	-	116	59	61	(2)
EGI S.p.A.	55,00	103.200	1.097	239.800	131.890	169.893	(38.003)
MLK Deliveries S.p.A.	100,00	335	894	14.456	14.456	35.061	(20.605)
Nexive Network S.r.l.	100,00	50	2.965	10.994	10.994	16.000	(5.006)
Nexive Scarl	85,89	28	-	26	22	-	22
PatentiViaPoste S.c.p.A.	69,65	120	96	220	153	84	69
Poste Air Cargo S.r.l.	100,00	1.000	554	6.527	6.527	845	5.682
Poste Vita S.p.A.	100,00	1.216.608	942.592	6.413.350	6.413.350	2.069.606	4.343.744
Poste Welfare Servizi S.r.l.	100,00	16	3.511	79.513	79.513	75.921	3.592
Postel S.p.A.	100,00	20.400	(3.270)	78.286	78.286	82.617	(4.331)
PostePay S.p.A.	100,00	7.561	328.796	1.426.293	1.426.293	902.428	523.865
SDA Express Courier S.p.A.	100,00	5.000	18.701	42.614	42.614	14.177	28.437
Sengi Express Limited[3]	51,00	541	7.923	8.863	4.520	16.000	(11.480)
Sourcesense S.p.A.[2]	70,00	880	316	7.310	5.117	30.169	(25.052)
in imprese collegate							
Anima Holding S.p.A.[4]	11,60	7.292	96.390	1.393.653	161.664	203.001	(41.337)
Conio Inc.[2] [5]	16,29	12.087	(321)	9.847	1.604	486	1.118
Financit S.p.A.	40,00	14.950	15.554	68.314	27.326	40.000	(12.674)
ItaliaCamp S.r.l.[6]	19,40	155	173	2.893	561	2	559
Replica SIM S.p.A.	45,00	10.500	(235)	9.420	4.239	10.000	(5.761)
sennder Italia S.r.l.	25,00	50	6.208	11.327	2.832	1.356	1.476

(1) In caso di consorzio, il dato è riferito al fondo consortile. Le imprese hanno tutte sede sociale in Roma, ad eccezione delle società Anima Holding S.p.A., Nexive Network S.r.l., Nexive Scarl, sennder Italia S.r.l., Replica SIM S.p.A. e Agile Lab S.r.l. con sede sociale a Milano; della società Conio Inc. con sede sociale in California (USA) e Sengi Express Limited con sede sociale in Hong Kong (Cina).
(2) Dati elaborati in conformità ai princìpi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nei bilanci di esercizio della società partecipata, redatti in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani e per la società Conio Inc. in conformità agli U.S. GAAP.
(3) Per tale società i dati indicati sono elaborati in conformità ai princìpi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale della società in conformità dei Local GAAP.
(4) Dati dell'ultimo resoconto intermedio di gestione consolidato approvato dal CdA della società al 30 settembre 2023.
(5) Dati dell'ultima Relazione Finanziaria Semestrale approvata dalla società al 30 giugno 2023.
(6) Dati dell'ultimo Bilancio approvato dalla società al 31 dicembre 2022.

254. Per la metodologia applicata e i parametri utilizzati per l'esecuzione degli *impairment test* al 31 dicembre 2023, si rinvia alla nota 2.6 – *Uso di stime*, con riguardo all'*Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni*.

A6 – Attività finanziarie (81.272 milioni di euro)

TAB. A6 – ATTIVITÀ FINANZIARIE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	30.481	12.794	43.275	27.812	16.538	44.350	(1.075)
Attività finanziarie al FVTOCI	30.689	3.016	33.705	29.160	4.537	33.697	8
Attività finanziarie al FVTPL	35	-	35	40	-	40	(5)
Strumenti finanziari derivati	4.180	77	4.257	5.764	346	6.110	(1.853)
Totale	**65.385**	**15.887**	**81.272**	**62.776**	**21.421**	**84.197**	**(2.925)**
di cui Patrimonio BancoPosta	64.384	15.826	80.210	61.901	21.392	83.293	(3.083)
di cui Patrimonio non destinato	1.001	61	1.062	875	29	904	158

ATTIVITÀ FINANZIARIE PATRIMONIO BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Attività finanziarie al costo ammortizzato	30.124	12.734	42.858	27.473	16.509	43.982	(1.124)
Finanziamenti e crediti	-	12.460	12.460	-	16.283	16.283	(3.823)
Finanziamenti	-	1.769	1.769	-	1.358	1.358	411
Crediti	-	10.691	10.691	-	14.925	14.925	(4.234)
Depositi presso il MEF	-	8.932	8.932	-	11.902	11.902	(2.970)
Crediti	-	8.937	8.937	-	11.907	11.907	(2.970)
Fondo svalutazioni Depositi presso il MEF	-	(5)	(5)	-	(5)	(5)	-
Altri crediti finanziari	-	1.759	1.759	-	3.023	3.023	(1.264)
Titoli a reddito fisso	30.124	274	30.398	27.473	226	27.699	2.699
Attività finanziarie al FVTOCI	30.054	3.015	33.069	28.624	4.537	33.161	(92)
Titoli a reddito fisso	30.054	3.015	33.069	28.624	4.537	33.161	(92)
Attività finanziarie al FVTPL	26	-	26	40	-	40	(14)
Azioni	26	-	26	40	-	40	(14)
Strumenti finanziari derivati	4.180	77	4.257	5.764	346	6.110	(1.853)
Totale	**64.384**	**15.826**	**80.210**	**61.901**	**21.392**	**83.293**	**(3.083)**

Le attività in commento riguardano le operazioni finanziarie effettuate dalla Società ai sensi del DPR 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche che, dal 2 maggio 2011, rientrano nell'ambito del Patrimonio destinato (si veda al riguardo quanto riportato nella precedente nota 5.2 – *Informativa sul Patrimonio destinato BancoPosta*).

Attività finanziarie al costo ammortizzato

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al costo ammortizzato:

TAB. A6.1 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL COSTO AMMORTIZZATO

Titoli (milioni di euro)	Finanziamenti e crediti	Titoli a reddito fisso		Totale
	Valore di bilancio	Valore Nominale	Valore di bilancio	Valore di bilancio
Saldo al 1° gennaio 2023	**16.283**	**28.304**	**27.699**	**43.982**
Acquisti/Erogazioni	-	2.828	2.754	2.754
Var. per costo ammortizzato	-	-	(52)	(52)
Trasf.ti riserve di PN	-	-	(76)	(76)
Var. del *fair value* a CE	-	-	340	340
Variazioni per operazioni di CFH*	-	-	53	53
Variazioni per *impairment*	-	-	(5)	(5)
Variazioni nette	(4.709)	-	-	(4.709)
Effetti delle vendite a CE	-	-	47	47
Ratei	5	-	233	238
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	-	(255)	(595)	(595)
Altre variazioni	881	-	-	881
Saldo al 31 dicembre 2023	**12.460**	**30.877**	**30.398**	**42.858**

* La voce della tabella Variazioni per operazioni di CFH, riferita agli acquisti a termine effettuati nell'ambito di operazioni di *cash flow hedge*, accoglie le variazioni di *fair value* dei titoli acquistati intercorse tra la data di stipula del contratto derivato e quella di regolamento e trova contropartita nella corrispondente variazione della riserva di *Cash flow hedge*.

Finanziamenti e Crediti

La voce **Finanziamenti** si riferisce ad operazioni di pronti contro termine attivi per 4.106 milioni di euro (4.575 milioni di euro al 31 dicembre 2022) di cui stipulati con la Cassa di Compensazione e Garanzia S.p.A. (di seguito CC&G) per 3.956 milioni di euro e stipulati con primari operatori finanziari per 150 milioni di euro, entrambe finalizzate all'impiego temporaneo della liquidità riveniente dalla raccolta da privati. Tali operazioni risultano garantite da titoli per un nozionale complessivo di 3.874 milioni di euro. Le attività e passività finanziarie relative ad operazioni di pronti contro termine gestite attraverso la CC&G, che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, sono oggetto di compensazione. L'effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell'esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Il *fair value*[255] di tale voce al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.769 milioni di euro.

La voce **Crediti** comprende:

- **Depositi presso il MEF** per 8.937 milioni di euro, costituiti dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, remunerati ad un tasso variabile calcolato su un paniere di titoli di Stato[256]. Il deposito è rettificato di un fondo svalutazione di circa 5 milioni di euro, per tener conto del rischio di *default* della controparte, invariato rispetto al 31 dicembre 2022. Il decremento dei depositi in commento di 2.970 milioni di euro è dovuto principalmente all'operatività tipica di alcuni clienti della Pubblica Amministrazione che ha generato una contrazione della raccolta da conti correnti postali. Nel corso dell'esercizio 2023, sono stati stipulati contratti derivati di copertura sulla componente della remunerazione indicizzata a 10 anni. L'operazione di copertura (di *Cash Flow Hedge*) è stata eseguita attraverso acquisti a termine del BTP a 10 anni con regolamento del differenziale tra il prezzo prefissato del titolo e il *market value* del titolo stesso. Tale operatività, terminata al 31 dicembre 2023, ha generato effetti positivi per 5 milioni di euro rilevati a Conto economico nella voce Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità liquide.
- **Altri crediti finanziari**:
  - per 1.223 milioni di euro relativi a depositi in garanzia di cui: 772 milioni di euro per somme versate a controparti per operazioni di *repo* passivi su titoli a reddito fisso (*collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement*), 323 milioni di euro per somme versate a CC&G (di cui 234 milioni di euro per operazioni di *repo* in essere e 89 milioni di euro come contributo prefinanziato al fondo di garanzia, c.d. *Default Fund*[257]), 82 milioni di euro per somme versate a controparti per operazioni di *Interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*) e 46 milioni di euro per somme versate a garanzia nell'ambito di sistemi di *clearing* con controparti centrali

255. Ai fini della scala gerarchica del *fair value,* che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 2.
256. Il tasso variabile in commento è così calcolato: per il 40% in base alla media del rendimento del BOT a sei mesi rilevato mensilmente e, per il restante 60%, in base alla media del rendimento del BTP a dieci anni rilevato mensilmente.
257. Fondo di garanzia costituito dall'insieme dei versamenti dei partecipanti diretti ai comparti derivati e azionario ed al comparto obbligazionario, istituito a ulteriore garanzia delle operazioni svolte; può essere utilizzato per la copertura degli oneri derivanti da eventuali inadempimenti dei partecipanti.

per l'operatività *over the counter* in derivati[258];
- per 185 milioni di euro relativi a crediti vantati nei confronti della società controllata PostePay S.p.A. per somme regolate nei primi giorni dell'esercizio 2024.

La diminuzione rispetto all'esercizio precedente dei depositi a garanzia è dovuta principalmente alla riduzione delle somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *Repo* passivi a seguito dell'effetto combinato della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato un incremento del *fair value* dei titoli in garanzia e della minore operatività in essere alla data.

Titoli a reddito fisso

I **titoli a reddito fisso** dell'area euro, detenuti dal Patrimonio BancoPosta, sono costituiti da titoli di Stato di emissione italiana e da titoli garantiti dallo Stato italiano del valore nominale di 30.877 milioni di euro. Il valore a cui sono iscritti pari a 30.398 milioni di euro è composto dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso non oggetto di copertura per 19.325 milioni di euro, dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso oggetto di copertura di *fair value hedge* per 13.017 milioni di euro, decrementato di 1.944 milioni di euro complessivi per tener conto degli effetti della copertura stessa (2.714 milioni di euro nell'esercizio 2022). I titoli a reddito fisso rilevati al costo ammortizzato sono rettificati per tener conto del relativo *impairment*, il cui fondo al 31 dicembre 2023 ammonta a circa 18 milioni di euro (13 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Al 31 dicembre 2023, il *fair value*[259] di tali titoli è di 28.318 milioni di euro (comprensivo di 233 milioni di euro di ratei in corso di maturazione).

Nel portafoglio sono compresi titoli a tasso fisso per un ammontare nominale complessivo di 3.000 milioni di euro emessi da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. e garantiti dallo Stato italiano (al 31 dicembre 2023 il valore di bilancio è di 2.889 milioni di euro).

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI):

TAB. A6.2 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTOCI

Titoli (milioni di euro)	Titoli a reddito fisso	
	Valore Nominale	*Fair value*
Saldo al 1° gennaio 2023	**37.489**	**33.161**
Acquisti	3.890	3.857
Trasf.ti riserve di PN	-	-
Var. per costo ammortizzato	-	35
Var. del *fair value* a PN	-	1.938
Var. del *fair value* a CE	-	383
Var.ni per op. di CFH*	-	242
Effetti delle vendite a CE	-	110
Ratei	-	253
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	(6.520)	(6.910)
Saldo al 31 dicembre 2023	**34.859**	**33.069**

* La voce della tabella Variazioni per operazioni di CFH, riferita agli acquisti a termine effettuati nell'ambito di operazioni di *cash flow hedge*, accoglie le variazioni di *fair value* dei titoli acquistati intercorse tra la data di stipula del contratto derivato e quella di regolamento e trova contropartita nella corrispondente variazione della riserva di *Cash flow hedge*.

258. Trattasi di operazioni effettuate al di fuori dei mercati mobiliari regolamentati e quindi non soggette ad alcuna regolamentazione specifica relative all'organizzazione e al funzionamento del mercato stesso.
259. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 1 per 25.231 milioni di euro e di Livello 2 per 3.087 milioni di euro.

Titoli a reddito fisso

Si riferiscono a **titoli governativi a reddito fisso** dell'area euro costituiti da titoli di Stato di emissione italiana, del valore nominale di 34.859 milioni di euro. L'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio in commento è positiva per 2.321 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (importo positivo 1.938 milioni di euro), e a Conto economico per la parte coperta (importo positivo 383 milioni di euro). Tali titoli sono soggetti a svalutazione rilevata nel conto economico in contropartita dell'apposita riserva di patrimonio netto. L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2023 ammonta a 19 milioni di euro (16 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Il decremento della voce in commento è dovuto principalmente a maggiori vendite/rimborsi effettuati nell'esercizio rispetto agli acquisti, parzialmente compensato dall'oscillazione positiva del *fair value* sopra citato.

I titoli indisponibili consegnati in garanzia a controparti a fronte di operazioni di finanziamento e di copertura sono indicati nella nota 13 – *Ulteriori Informazioni*.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a conto economico.

Azioni

La voce Azioni si riferisce al *fair value* di 32.059 azioni privilegiate di Visa Incorporated (Series C *Convertible Participating Preferred Stock*); tali titoli azionari sono convertibili in azioni ordinarie in base al rapporto di 3,625[260] azioni ordinarie ogni azione di Classe C, e sono opportunamente scontate a un idoneo tasso per tener conto della loro illiquidità.

L'oscillazione complessiva del *fair* value nell'esercizio in commento è positiva per 6 milioni di euro ed è rilevata a conto economico nelle voci Proventi e Oneri derivanti da operatività finanziaria.

In data 1° marzo 2023 è stata regolata la vendita a termine di 198.000 azioni ordinarie Visa Incorporated in essere al 31 dicembre 2022 senza scambio del sottostante, il cui effetto economico, pari a circa 2 milioni di euro, è stato rilevato nella voce Oneri dell'operatività finanziaria.

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2023 sono stati stipulati due distinti contratti di vendita a termine:
- la vendita a termine di 101.900 azioni ordinarie[261] Visa Incorporated, regolata in data 3 aprile 2023, con un corrispettivo complessivo di 20,8 milioni di euro con effetti a Conto economico non significativi;
- la vendita a termine, ancora in essere, di 95.000 azioni ordinarie Visa Incorporated con un corrispettivo complessivo di 20,5 milioni di euro e con data regolamento il 3 marzo 2025[262]. L'oscillazione del *fair value* nell'esercizio in commento è negativa di 2,6 milioni di euro ed è rilevata a conto economico nella voce Oneri dell'operatività finanziaria.

260. Sino alla data della completa conversione delle azioni assegnate in azioni ordinarie, il tasso di conversione potrà essere ridotto a seguito del manifestarsi di passività della Visa Europe Ltd ritenute oggi solo potenziali.
261. In data 20 marzo 2023 sono state convertite in azioni ordinarie le 1.019 azioni privilegiate Serie A *Preferred Stock* in portafoglio al 31 dicembre 2022, in base al rapporto di conversione di 100 azioni ordinarie ogni azione di classe A *Preferred Stock*.
262. Le azioni ordinarie vendute a termine sono corrispondenti a circa 26.207 azioni privilegiate di Visa Incorporated (serie C) del proprio portafoglio al tasso di conversione in essere al 31 dicembre 2023.

Strumenti finanziari derivati

TAB. A6.3 – MOVIMENTAZIONE DEGLI STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023		Saldo al 31.12.2022	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*
Cash Flow Hedging				
Acquisti a termine	-	-	3.433	(92)
Vendite a termine	-	-	1.099	346
Interest rate swap	3.287	(513)	2.943	(531)
Fair value hedging				
Interest rate swap su Titoli al FVTOCI e CA	25.031	3.718	27.940	5.571
Interest rate swap su Pronti Contro Termine	3.996	(83)	3.996	(155)
FV vs CE				
Vendite a termine	-	(3)	-	(4)
Totale	**32.314**	**3.119**	**39.411**	**5.135**
Di cui:				
Strumenti derivati attivi	19.665	4.257	27.404	6.110
Strumenti derivati passivi	12.649	(1.138)	12.007	(975)

Le operazioni di *cash flow hedge* in *interest rate swap* si riferiscono esclusivamente a titoli valutati al FVTOCI. Gli strumenti di copertura del rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 236 milioni di euro, di cui 80 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta di *fair value* della componente efficace della copertura, riflessa nella Riserva *cash flow hedge*, e 316 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta delle operazioni completate[263] nell'esercizio e della componente inefficace dei contratti di copertura.

Gli strumenti di *fair value hedge* in *interest rate swap* hanno ad oggetto la copertura di:
- titoli classificati al costo ammortizzato per un nominale di 12.011 milioni di euro e titoli classificati al FVTOCI per un nominale di 13.020 milioni di euro; hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 1.853 milioni di euro, di cui 538 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta di *fair value* della componente efficace della copertura e 1.315 milioni di euro relativi alla variazione negativa netta delle operazioni completate nell'esercizio e della componente inefficace dei contratti di copertura;
- pronti contro termine classificati al costo ammortizzato per un nominale di 3.996 milioni di euro, la cui variazione positiva netta è di 72 milioni di euro, di cui 32 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta di *fair value* della componente efficace della copertura e 40 milioni di euro relativi alla variazione positiva netta delle operazioni completate.

Nell'esercizio in commento la Società ha effettuato le seguenti operazioni:
- regolazione di acquisti a termine di titoli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 3.433 milioni di euro;
- acquisti a termine di titoli per la copertura, a partire dal 1° gennaio 2023, del rendimento del Deposito MEF e regolazione per un nominale di 290 milioni di euro;
- regolazione delle vendite a termine di titoli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 1.099 milioni di euro;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 484 milioni di euro e regolazione di quelli in essere al 1° gennaio 2023 per un nominale di 140 milioni di euro;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *fair value hedge* a copertura del portafoglio titoli per un nominale di 3.596 milioni di euro;
- estinzioni anticipate di *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nozionale complessivo di 6.505 milioni di euro (di cui: 980 milioni di euro relativi a operazioni di copertura per le quali è stato venduto anche il titolo sottostante, 3.015 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura senza vendita del titolo sottostante e 2.510 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura per le quali sono stati stipulati nuovi *asset swap*) con la finalità di consolidare un rendimento fisso in linea con la situazione di mercato, migliorando contestualmente il profilo reddituale di una porzione del portafoglio anche per gli esercizi successivi.

263. Le Operazioni completate comprendono le operazioni a termine regolate, i differenziali scaduti e in maturazione e l'estinzione di *interest rate swap* relativi a titoli ceduti.

ATTIVITÀ FINANZIARIE PATRIMONIO NON DESTINATO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	356	61	417	339	29	368	49
Finanziamenti e crediti	356	61	417	339	29	368	49
Finanziamenti	354	54	408	337	28	365	43
Crediti	2	7	9	2	1	3	6
Vs. acquirenti alloggi di servizio	2	2	4	2	1	3	1
Vs. Altri	-	25	25	-	20	20	5
Fondo svalutazione crediti finanziari	-	(20)	(20)	-	(20)	(20)	-
Attività finanziarie al FVTOCI	636	-	636	536	-	536	100
Titoli a reddito fisso	99	-	99	91	-	91	8
Azioni	537	-	537	445	-	445	92
Attività finanziarie al FVTPL	9	-	9	-	-	-	9
Prestito obbligazionario convertibile	9	-	9	-	-	-	9
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**1.001**	**61**	**1.062**	**875**	**29**	**904**	**158**

Attività finanziarie al costo ammortizzato

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al costo ammortizzato:

TAB. A6.4 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL COSTO AMMORTIZZATO

Descrizione (milioni di euro)	Finanziamenti Valore di bilancio	Crediti Valore di bilancio	Totale Valore di bilancio
Saldo al 1° gennaio 2023	**365**	**3**	**368**
Acquisti/Erogazioni	65	-	65
Variazioni nette	-	6	6
Ratei	5	-	5
Vendite, rimborsi ed estinzione ratei	(27)	-	(27)
Saldo al 31 dicembre 2023	**408**	**9**	**417**

Finanziamenti

Il dettaglio è di seguito rappresentato:

TAB. A6.4.1 – FINANZIAMENTI AL COSTO AMMORTIZZATO

Denominazione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Finanziamenti	c/c di corrispondenza	Totale	Finanziamenti	c/c di corrispondenza	Totale	
Controllate dirette							
Poste Vita S.p.A.	254	-	254	253	-	253	1
SDA Express Courier S.p.A.	62	7	69	48	-	48	21
Postel S.p.A.	17	2	19	-	-	-	19
Nexive Network S.r.l.	-	9	9	-	17	17	(8)
Poste Air Cargo S.r.l.	-	5	5	-	5	5	-
Sourcesense S.p.A.	-	4	4	-	-	-	4
Consorzio Servizi S.c.p.A.	-	2	2	-	-	-	2
Agile Lab S.r.l.	-	1	1	-	-	-	1
Controllate indirette							
Plurima S.p.A.	**45**	**1**	**46**	**-**	**-**	**-**	**46**
Plurima Bidco S.r.l.	**-**	**-**	**-**	**43**	**-**	**43**	**(43)**
	378	**31**	**409**	**344**	**22**	**366**	**43**
Fondo svalutazione finanziamenti *intercompany*	(1)	-	(1)	(1)	-	(1)	-
Totale	**377**	**31**	**408**	**343**	**22**	**365**	**43**

La voce comprende:

- per 254 milioni di euro un prestito subordinato irredimibile concesso alla controllata Poste Vita S.p.A. al fine di dotare la Compagnia di adeguati mezzi patrimoniali per sostenere la crescita attesa della raccolta dei premi, nel rispetto delle specifiche normative che regolano il settore assicurativo;
- per 17 milioni di euro il completo utilizzo della linea di credito rotativa *committed* concessa nel corso dell'esercizio alla controllata Postel S.p.A. con scadenza il 4 luglio 2026;
- per 62 milioni di euro un totale di cinque prestiti concessi alla controllata SDA Express Courier S.p.A. negli esercizi 2019, 2020, 2021 e 2023, a supporto della realizzazione dei nuovi impianti per gli HUB automatizzati di Bologna, Nord, Centro, Piacenza e Napoli, rimborsabili in un'unica soluzione rispettivamente il 2 agosto 2027, 16 aprile 2029, 5 agosto 2030, 6 aprile 2032 e 19 aprile 2032;
- per 45 milioni di euro due prestiti concessi alla controllata Plurima S.p.A., il primo per 41 milioni di euro, rimborsabile in un'unica soluzione il 27 aprile 2029[264], il secondo per 4 milioni di euro concesso per far fronte alle esigenze operative di breve termine e a supporto dell'esercizio dell'opzione di acquisto del residuo 40% del capitale sociale di Bridge Technologies S.r.l., rimborsabile in un'unica soluzione il 6 aprile 2027;
- per 31 milioni di euro conti correnti di corrispondenza attivi verso imprese controllate, remunerati a normali condizioni di mercato.

Tali finanziamenti sono rettificati di un fondo *impairment* di circa 1 milione di euro, per tener conto del rischio di default delle controparti, invariato rispetto al 31 dicembre 2022.

264. In data 29 settembre 2022 è stata approvata la fusione inversa di Plurima Bidco S.r.l. in Plurima S.p.A., con efficacia a partire dal 1° gennaio 2023. Conseguentemente è stato riclassificato il finanziamento concesso nell'esercizio 2022 a favore di Plurima Bidco S.r.l. a supporto dell'operazione societaria finalizzata all'acquisizione di una quota di maggioranza nella società Plurima S.p.A.

Crediti

La voce **crediti verso Altri** comprende per un valore nominale di 20 milioni di euro, il credito residuo verso Invitalia S.p.A. per la cessione di Banca del Mezzogiorno-MedioCreditoCentrale S.p.A. (BdM), interamente svalutato e per 5 milioni di euro verso Poste Vita S.p.A. per gli interessi maturati sugli *Ancillary Own Funds* al 31 dicembre 2023, come descritto nella nota 3.2 – *Altri eventi di rilievo*.

Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo

Di seguito la movimentazione delle attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI):

TAB. A6.5 – MOVIMENTAZIONE ATTIVITÀ FINANZIARIE AL FVTOCI

	Titoli a reddito fisso		Azioni	Totale	
(milioni di euro)	Valore nominale	*Fair value*	*Fair value*	Valore nominale	*Fair value*
Saldo al 1° gennaio 2023	**110**	**91**	**445**	**110**	**536**
Acquisti	-	-	3	-	3
Var. per costo ammortizzato	-	2	-	-	2
Var. del *fair value* a PN	-	6	(4)	-	2
Operazioni straordinarie	-	-	93	-	93
Saldo al 31 dicembre 2023	**110**	**99**	**537**	**110**	**636**

Titoli a reddito fisso

La voce accoglie un titolo di stato di emissione italiana del valore nominale di 110 milioni di euro acquistato nel corso dell'esercizio 2022. Al 31 dicembre 2023 l'oscillazione del *fair value* è positiva per 6 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto.

Azioni

Il dettaglio è il seguente:

TAB. A6.5.1 – AZIONI FVTOCI

Denominazione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Nexi S.p.A.	345	343	2
sennder Technologies GmbH	112	19	93
MFM Holding Ltd	55	57	(2)
Scalapay Limited	25	25	-
Milkman S.p.A.	-	2	(2)
Totale	**537**	**446**	**91**

Nel mese di giugno 2023, a seguito del perfezionamento dell'operazione di rinegoziazione dell'attuale partnership con sennder Technologies GmbH, Poste Italiane ha acquisito una quota aggiuntiva della società per complessivi 93 milioni di euro. Per ulteriori dettagli sull'operazione si veda quanto riportato nel paragrafo *Principali variazioni nell'area di consolidamento.*

Nel mese di luglio 2023, Poste Italiane ha partecipato ad un nuovo aumento di capitale promosso da MFM Holding Ltd con un investimento di 3 milioni di euro.

L'oscillazione complessiva del *fair value* della voce in commento è negativa per 4 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto.

Infine, la voce comprende per 75 milioni di euro la partecipazione in CAI S.p.A. (ex Alitalia CAI S.p.A.), acquisita nell'esercizio 2013 e interamente svalutata nell'esercizio 2014.

Per ulteriori dettagli sulle principali operazioni societarie intervenute nell'esercizio 2023, si veda quanto riportato nella nota 3.1 – *Principali operazioni societarie.*

Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico

La voce accoglie una quota del prestito obbligazionario convertibile emesso da sennder Technologies GmbH e sottoscritto da Poste Italiane nel mese di luglio 2023 per circa 8,5 milioni di euro, valore rappresentativo del *fair value* al 31 dicembre 2023; nonché gli strumenti finanziari partecipativi derivanti dalla conversione di *Contingent Convertible Notes*[265] – emesse da Midco S.p.A. – il cui valore, al 31 dicembre 2023, è pari a zero.

Strumenti finanziari derivati

Nel corso dell'esercizio 2023 sono state effettuate le seguenti operazioni:
- stipula e regolazione di tre contratti di *commodity swap* a copertura gestionale dei costi del carburante relativi al trasporto aereo della corrispondenza effettuato per il tramite della controllata Poste Air Cargo S.r.l.;
- stipula e regolazione di quarantadue contratti di non *deliverable forward* a copertura gestionale del rischio in valuta (euro/dollaro) relativi prevalentemente ai canoni di leasing degli aeromobili in ambito trasporto aereo della corrispondenza, effettuato per il tramite della controllata Poste Air Cargo S.r.l.

Infine, nel mese di ottobre 2023 è giunto a scadenza il contratto di *Interest rate swap* di *cash flow hedge* stipulato nell'esercizio 2013 per la protezione dei flussi finanziari del Prestito obbligazionario di 50 milioni di euro emesso in data 25 ottobre 2013 (nota B.6 – *Passività finanziarie*). La chiusura del derivato ha determinato il rilascio a Conto economico, rilevato nella voce Proventi finanziari, della riserva di *cash flow hedge* di circa 6 milioni di euro, costituitasi a partire dal 25 ottobre 2015, data dalla quale la copertura di *cash flow hedge* è divenuta operativa.

A7 – Rimanenze (4 milioni di euro)

La voce accoglie le rimanenze di Materie prime, sussidiarie e di consumo relative a dispositivi di protezione, gel disinfettante e altri materiali acquistati a partire dall'esercizio 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria da SARS-Covid.

265. Si tratta delle *Contingent Convertible Notes* di originari 75 milioni di euro e durata ventennale, emesse dalla Midco S.p.A., società che a sua volta detiene il 51% della compagnia Alitalia SAI S.p.A., sottoscritte da Poste Italiane S.p.A. a dicembre 2014 nell'ambito dell'operazione finalizzata all'ingresso della Compagnia Etihad Airways nel capitale sociale di Alitalia SAI. A seguito del verificarsi delle condizioni negative previste contrattualmente, nell'esercizio 2017 il prestito è stato convertito in strumenti finanziari partecipativi (ex. art. 2346 comma 6 del Codice Civile) dotati degli stessi diritti patrimoniali associati alle *Notes*.

A8 – Crediti commerciali (2.775 milioni di euro)

TAB. A8 – CREDITI COMMERCIALI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Crediti vs. clienti	1	1.762	1.763	1	1.608	1.609	154
Crediti vs. imprese controllate e collegate	-	763	763	-	791	791	(28)
Crediti vs. Controllante	-	249	249	-	257	257	(8)
Totale	**1**	**2.774**	**2.775**	**1**	**2.656**	**2.657**	**118**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	1.006	1.006	-	819	819	187

Crediti verso clienti

TAB. A8.1 – CREDITI VERSO CLIENTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Ministeri ed Enti Pubblici	-	548	548	-	565	565	(17)
Crediti vs privati per servizi spedizione pacchi	-	453	453	-	418	418	35
Corrispondenti esteri	-	322	322	-	386	386	(64)
Crediti vs privati per servizi di corrispondenza	-	251	251	-	275	275	(24)
Cassa Depositi e Prestiti	-	247	247	-	22	22	225
Crediti per altri servizi BancoPosta	-	58	58	-	62	62	(4)
Crediti per conti con saldo debitore	-	45	45	-	40	40	5
Altri crediti vs clienti	1	231	232	1	233	234	(2)
Fondo svalutazione crediti vs. clienti	-	(393)	(393)	-	(393)	(393)	-
Totale	**1**	**1.762**	**1.763**	**1**	**1.608**	**1.609**	**154**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	322	322	-	108	108	214

L'incremento dei Crediti verso clienti è prevalentemente riconducibile all'aumento dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti per i corrispettivi da fatturare maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, alla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti rinnovata il 23 dicembre 2021 per il periodo 2021-2024.

Nel dettaglio[266]:

- I crediti verso **Ministeri ed Enti pubblici** si riferiscono principalmente a:
  - Rimborso delle Integrazioni tariffarie all'editoria, riferito alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria, per complessivi 215 milioni di euro, di cui 55 milioni di euro maturati nell'esercizio. Al 31 dicembre 2023, tali crediti sono esposti al lordo dell'incasso non disponibile di 195 milioni di euro, relativo alle integrazioni tariffarie praticate nel 2020, 2021, 2022 e fino al terzo trimestre dell'esercizio 2023, depositato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria, su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato e per tale motivo iscritto nei Debiti per anticipi ricevuti. In data 29 gennaio 2024, la Commissione Europea, in materia di aiuti di Stato, ha anticipato la formale decisione di autorizzazione del meccanismo compensativo in favore di Poste Italiane delle agevolazioni tariffarie praticate alle imprese editoriali; conseguentemente, con la comunicazione del 31 gennaio 2024, la Presidenza del Consiglio dei ministri, in considerazione dell'esigenza di garantire la sostenibilità economica del servizio postale di recapito delle pubbli-

266. Al 31 dicembre 2023 nel saldo dei crediti commerciali sono compresi 6 milioni di euro, al netto del relativo fondo svalutazione crediti, riferiti a crediti per fitti attivi non rientranti nelle disposizioni dell'IFRS 15 – *Ricavi provenienti da contratti con i clienti*.

cazioni editoriali a tariffa agevolata, ha autorizzato lo svincolo delle somme accreditate. Nel mese di dicembre 2023, sono stati incassati 13 milioni di euro per le integrazioni tariffarie praticate negli esercizi 2018-2019.
  - Servizi integrati di notifica e gestione della corrispondenza per complessivi 51 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali.
  - Rimborsi spese immobili, veicoli e vigilanza, servizi di postalizzazione e altri servizi sostenuti per conto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT)[267] per 51 milioni di euro. Tale credito è composto per residui 28 milioni di euro dall'originario credito di 62 milioni di euro per oneri derivanti dall'utilizzo di immobili e altri servizi erogati fino al 2012. Tale posizione, oggetto di disputa giudiziaria tra le parti, in ottemperanza a quanto previsto nella sentenza di primo grado, è stata parzialmente incassato nel 2021 per 34 milioni di euro. Il complemento al saldo è composto da 23 milioni di euro principalmente relativi agli oneri derivanti dall'utilizzo di immobili per il periodo 2013-2023 per i quali è in corso un tavolo negoziale con la controparte.
  - Servizi di spedizione e notifica della corrispondenza erogati a seguito di aggiudicazione tramite procedura di gara per complessivi 49 milioni di euro.
  - Servizi di corrispondenza con utilizzo dei conti di credito per complessivi 36 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali.
  - Servizi di Raccomandata Market per complessivi 33 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali.
  - Servizi di spedizione di corrispondenza senza materiale affrancatura per complessivi 18 milioni di euro offerti a pubbliche amministrazioni centrali e locali.
  - Servizi di pagamento delle pensioni INPS per 11 milioni di euro.
- I crediti per **servizi spedizione pacchi** si riferiscono ai crediti vantati nei confronti dei clienti che utilizzano la gamma dei servizi "corriere espresso nazionale e internazionale".
- I crediti verso **Corrispondenti esteri** si riferiscono principalmente a servizi postali eseguiti a beneficio di Amministrazioni Postali estere.
- I crediti per **servizi di corrispondenza** si riferiscono ai crediti vantati nei confronti dei clienti privati che utilizzano la gamma dei servizi di "recapito e postalizzazione".
- I crediti verso **Cassa Depositi e Prestiti** si riferiscono a corrispettivi del servizio di raccolta del risparmio postale prestato dal Patrimonio BancoPosta.
- I crediti per **altri servizi BancoPosta** si riferiscono principalmente ai servizi di intermediazione (bancaria, prestiti personali, mutui) erogati per complessivi 29 milioni di euro.
- I crediti per **conti correnti con saldo debitore** derivano pressoché esclusivamente da sconfinamenti per effetto dell'addebito delle competenze periodiche BancoPosta.

267. Ex Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE).

Crediti verso imprese controllate e collegate

TAB. A8.2 – CREDITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE E COLLEGATE

Denominazione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Controllate dirette			
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	29	20	9
CLP S.c.p.A.	3	3	-
Consorzio PosteMotori	3	3	-
EGI S.p.A.	-	1	(1)
MLK Deliveries S.p.A.	-	1	(1)
PatentiViaPoste S.c.p.A.	1	4	(3)
Poste Air Cargo S.r.l.	1	1	-
Poste Vita S.p.A.	355	333	22
Postel S.p.A.	58	47	11
PostePay S.p.A.	189	282	(93)
Poste Welfare Servizi S.r.l.	5	5	-
SDA Express Courier S.p.A.	19	17	2
Sengi Express Limited	66	33	33
Nexive Network S.r.l.	1	3	(2)
Nexive Scarl	13	11	2
Controllate indirette			
Kipoint S.p.A.	1	1	-
Poste Assicura S.p.A.	16	23	(7)
Poste Insurance Broker S.r.l.	-	1	(1)
Lis Pay S.p.A.	1	-	1
Collegate			
Financit S.p.A.	3	3	-
Italia Camp S.r.l.	1	-	1
Fondo svalutazione crediti	(2)	(1)	(1)
Totale	**763**	**791**	**(28)**
di cui Patrimonio BancoPosta	436	454	(18)

Fra le posizioni creditorie di natura commerciale si segnalano:

- Poste Vita S.p.A.: principalmente per provvigioni derivanti dall'attività di collocamento di polizze assicurative svolta presso gli Uffici Postali e di pertinenza del Patrimonio BancoPosta (324 milioni di euro);
- PostePay S.p.A.: principalmente per i servizi di collocamento di prodotti relativi al ramo pagamenti (72 milioni di euro), per il servizio SMA conto proprio e conto terzi (26 milioni di euro) e per i servizi di collocamento "sim" svolta presto gli Uffici Postali (23 milioni di euro);
- Sengi Express Limited: interamente per servizi di spedizione pacchi.

Crediti verso Controllante

Sono relativi ai rapporti di natura commerciale intrattenuti con il Ministero dell'Economia e delle Finanze:

TAB. A8.3 – CREDITI VERSO CONTROLLANTE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Remunerazione raccolta su c/c	218	227	(9)
Servizio Universale	31	31	-
Servizi delegati	30	30	-
Riduz.tariffarie/Agevolaz.elett.	1	1	-
Altri	2	1	1
F.do sval.cred. vs. Controllante	(33)	(33)	-
Totale	**249**	**257**	**(8)**
di cui Patrimonio BancoPosta	248	257	248

- I crediti per la **remunerazione della raccolta su c/c** si riferiscono esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023 e sono quasi interamente relativi a depositi di risorse rivenienti da conti accesi dalla Pubblica Amministrazione e di pertinenza del Patrimonio BancoPosta.
- I crediti per compensi del **Servizio Universale** sono così composti:

TAB. A8.3.1 – CREDITI PER SERVIZIO UNIVERSALE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Residuo esercizio 2012	23	23	-
Residuo esercizio 2005	8	8	-
Totale	**31**	**31**	**-**

Nel corso dell'esercizio in commento, sono stati incassati 262 milioni di euro per compensi maturati nel periodo. L'ammontare del compenso è stato rilevato in base a quanto definito nel nuovo Contratto di Programma 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020.

Con riferimento al credito per l'esercizio 2012, a fronte di un compenso originariamente rilevato di 350 milioni di euro, l'Agcom ha riconosciuto un onere di 327 milioni di euro. Il residuo ammontare di 23 milioni di euro è privo di copertura nel Bilancio dello Stato. Avverso la delibera Agcom, in data 13 novembre 2014, la Società ha presentato ricorso al TAR.

Il residuo credito per il compenso dell'esercizio 2005 è stato oggetto di tagli definitivi a seguito delle Leggi finanziarie per gli esercizi 2007 e 2008.

I suddetti crediti sono interamente svalutati.

- I crediti per **servizi delegati**, si riferiscono esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023 e sono relativi alla remunerazione dei servizi svolti dal BancoPosta per conto dello Stato e disciplinati da apposita Convenzione con il MEF rinnovata il 19 maggio 2023 per il biennio 2023-2024.
- I crediti per **riduzioni tariffarie elettorali** si riferiscono a compensi maturati in esercizi precedenti, privi di copertura nel Bilancio dello Stato.

Fondo svalutazione crediti commerciali

La movimentazione del **fondo svalutazione crediti commerciali** (verso clienti, Controllante e imprese controllate e collegate) è la seguente:

TAB. A8.4 – DETTAGLIO FONDO SVALUTAZIONE CREDITI COMMERCIALI

(milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Acc.ti netti	Utilizzi	Saldo al 31.12.2023
Crediti commerciali				
Crediti vs clienti	318	14	(22)	310
Privati	225	18	(19)	224
Amm.ni pubbliche	80	(3)	(3)	74
Amm.ni postali estere	13	(1)	-	12
Per interessi per ritardati pagamenti	75	26	(18)	83
Crediti vs Controllante	33	-	-	33
Crediti vs imprese controllate e collegate	1	1	-	2
Totale	**427**	**41**	**(40)**	**428**
di cui Patrimonio BancoPosta	40	8	(3)	45

Gli accantonamenti netti di 18 milioni di euro per Crediti vs clienti privati si riferiscono principalmente a crediti oggetto di procedure concorsuali e a crediti affidati al legale per il recupero. Gli utilizzi dell'esercizio si riferiscono principalmente allo stralcio di crediti a seguito della conclusione di procedure concorsuali, di accordi e allo stralcio di crediti per conti correnti con saldo debitore, per i quali è stata constatata l'antieconomicità delle azioni di recupero, anche tenuto conto dell'esiguità dell'importo delle singole posizioni creditorie.

Il fondo svalutazione crediti verso Controllante riflette le assenze di copertura nel Bilancio dello Stato che non rendono possibile l'incasso di talune partite creditorie iscritte sulla base della normativa nonché dei contratti e delle convenzioni in vigore all'epoca della rilevazione, in gran parte relativi al Servizio Universale.

Per completezza di informativa le tabelle che seguono presentano il dettaglio relativo al valore contabile lordo e al Fondo a copertura delle perdite attese per ciascuna classe di **Crediti commerciali**. Tale dettaglio è fornito in maniera separata a seconda che il modello utilizzato per la stima dell'ECL sia basato su una valutazione analitica oppure forfettaria. Per maggiori dettagli sugli *input*, le assunzioni e le tecniche di stima utilizzate per il calcolo dell'*impairment* delle attività finanziarie, nonché per informazioni su come le garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito sono considerati nel calcolo del Fondo svalutazione crediti commerciali, si rimanda alla *Nota 2.6 – Uso di stime – Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari*.

TAB. A8.4.1 – CREDITI COMMERCIALI SVALUTATI SU BASE ANALITICA

	31.12.2023		31.12.2022	
Descrizione (milioni di euro)	Valore contabile lordo	Fondo svalutazione crediti	Valore contabile lordo	Fondo svalutazione crediti
Crediti commerciali				
Crediti verso clienti	1.224	(183)	822	(182)
Privati	381	(149)	327	(147)
Ministeri ed enti pubblici	379	(34)	376	(35)
Cassa Depositi e Prestiti	247	-	22	-
Corrispondenti esteri	217	-	97	-
Crediti verso Controllante	279	(31)	288	(31)
Crediti vs imprese controllate e collegate	765	(2)	792	(1)
Totale	**2.268**	**(216)**	**1.902**	**(214)**

TAB. A8.4.2 – CREDITI COMMERCIALI SVALUTATI SULLA BASE DELLA MATRICE SEMPLIFICATA

	31.12.2023		31.12.2022	
Fasce di scaduto (milioni di euro)	Valore contabile lordo	Fondo svalutazione crediti	Valore contabile lordo	Fondo svalutazione crediti
Crediti commerciali non scaduti	534	(13)	699	(12)
Scaduto 0 – 1 anno	91	(10)	176	(8)
Scaduto 1 – 2 anni	43	(6)	55	(6)
Scaduto 2 – 3 anni	43	(6)	42	(5)
Scaduto 3 – 4 anni	25	(6)	24	(13)
Scaduto > 4 anni	36	(28)	49	(49)
Posizioni oggetto di recupero legale e/o in procedura concorsuale	163	(143)	137	(120)
Totale	**935**	**(212)**	**1.182**	**(213)**

A9 – Altri crediti e attività (2.777 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. A9 – ALTRI CREDITI E ATTIVITÀ

		Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Note	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Crediti per sostituto di imposta		1.752	572	2.324	1.738	525	2.263	61
Crediti verso imprese controllate e collegate		-	150	150	-	32	32	118
Crediti per accordi CTD		29	73	102	36	76	112	(10)
Crediti verso enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)		-	72	72	-	137	137	(65)
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari		-	58	58	-	71	71	(13)
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	[C12]	-	46	46	-	46	46	-
Crediti tributari		-	26	26	-	43	43	(17)
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività		-	10	10	-	9	9	1
Crediti diversi		17	57	74	17	42	59	15
Fondo svalutazione crediti verso altri		(3)	(82)	(85)	(3)	(149)	(152)	67
Totale		**1.795**	**982**	**2.777**	**1.788**	**832**	**2.620**	**157**
di cui Patrimonio BancoPosta		1.752	608	2.360	1.738	573	2.311	49

In particolare:

- I crediti per **sostituto di imposta**, relativi al Patrimonio BancoPosta, si riferiscono principalmente:
  - per 1.752 milioni di euro alla rivalsa sui titolari di buoni fruttiferi postali in circolazione dell'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023[268]; per tale voce, un corrispondente ammontare è iscritto negli Altri debiti tributari sino alla scadenza o estinzione anticipata dei buoni fruttiferi postali, data in cui l'imposta dovrà essere versata all'Erario (tab. B9.3);
  - per 407 milioni di euro ad acconti versati all'Erario per imposta di bollo da assolvere in modo virtuale nel 2024 e da recuperare dalla clientela;
  - per 96 milioni di euro alla rivalsa sui titolari di libretti di risparmio dell'imposta di bollo che la Società assolve in modo virtuale secondo le attuali disposizioni di legge;
  - per 30 milioni di euro ad acconti sulle ritenute 2023 su interessi passivi a correntisti da recuperare dalla clientela.

268. Introdotta dall'art. 19 del DL 201/2011 convertito con modifiche dalla Legge 214/2011 con le modalità previste con Decreto MEF del 24 maggio 2012: Modalità di attuazione dei commi da 1 a 3 dell'articolo 19 del DL 6 dicembre 2011, n. 201, in materia di imposta di bollo su conti correnti e prodotti finanziari (G.U. n. 127 del 1° giugno 2012).

- I crediti verso **imprese controllate e collegate** si riferiscono per 129 milioni di euro al credito vantato da Poste Italiane S.p.A. in qualità di consolidante fiscale (nota 2.5 – *Informazioni rilevanti sui princìpi contabili*) nei confronti principalmente delle società controllate Poste Vita S.p.A., PostePay S.p.A. e Poste Assicura S.p.A.
- I crediti per **accordi CTD** sono costituiti da salari da recuperare a seguito degli accordi stipulati[269] tra Poste Italiane S.p.A. e le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in Azienda con contratto a tempo determinato. La voce si riferisce a crediti del valore attuale complessivo residuo di 102 milioni di euro verso il personale, le gestioni previdenziali e i fondi pensione recuperabili in rate variabili, l'ultima delle quali nell'esercizio 2042. La voce accoglie inoltre il credito verso INPS (ex IPOST) di 42 milioni di euro, di cui a uno specifico accordo stipulato con IPOST il 23 dicembre 2009, costituito da sei rate di 6,9 milioni di euro ciascuna, scadute tra il 30 giugno 2012 e il 31 dicembre 2014; per il recupero dello stesso sono tuttora in corso trattative con l'ente debitore.
- I crediti verso **enti previdenziali e assistenziali** di complessivi 72 milioni di euro, si decrementano rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente a seguito della cancellazione contabile di crediti relativi a partite pregresse e del recupero delle residue somme, relative ai periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19 mediante conguaglio con i contributi dovuti all'Istituto Previdenziale.
- I crediti per **somme indisponibili per provvedimenti giudiziari** si riferiscono ad ammontari pignorati e non assegnati ai creditori, in corso di recupero. Nel mese di gennaio 2023, a seguito della sottoscrizione di un accordo transattivo, è stato incassato il credito di 12 milioni di euro relativo alle somme sottratte alla Società nel dicembre 2007 a seguito di un tentativo di frode e giacenti presso un istituto di credito estero.
- I crediti per **interessi attivi su rimborso IRES** si riferiscono agli interessi maturati sino al 31 dicembre 2023 sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. Per il recupero di tale credito sono stati instaurati due contenziosi (*i.e.: l'uno, ai sensi del* D.L. 185/2008 *e l'altro, ai sensi del* D.L. 201/2011) presso la Commissione Tributaria Provinciale di Roma, che ha accolto i ricorsi di Poste Italiane e dichiarato che l'Agenzia delle Entrate di Roma è tenuta al rimborso delle somme richieste. Avverso entrambe le sentenze, l'Agenzia delle Entrate ha proposto appello alla Commissione Tributaria Regionale, che, per entrambe si è espressa con sentenze favorevoli ad essa. Poste Italiane ha impugnato tali sentenze di fronte alla Suprema Corte di Cassazione. In data 5 luglio 2023, è stata pubblicata la sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011, in cui sono state accolte le motivazioni più rilevanti del ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo. Il giudizio relativo al D.L. 185/2008 è tuttora pendente davanti alla Suprema Corte di Cassazione. Degli elementi di incertezza sull'esito finale della vicenda si tiene conto nel Fondo svalutazione crediti verso altri.

Si riporta di seguito la movimentazione del **Fondo svalutazione crediti verso altri**:

TAB. A9.1 – DETTAGLIO FONDO SVALUTAZIONE CREDITI VERSO ALTRI

(milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Acc.ti netti	Utilizzi	Saldo al 01.12.2023
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	44	(25)	-	19
Crediti per accordi CTD	24	-	-	24
Altri crediti	84	(5)	(37)	42
Totale	**152**	**(30)**	**(37)**	**85**
di cui Patrimonio BancoPosta	16	(3)	-	13

Il fondo svalutazione crediti verso altri per crediti per interessi attivi su rimborso IRES mostra un rilascio di 25 milioni di euro a seguito della sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011.

Nell'esercizio in commento appurata la non recuperabilità di talune partite pregresse riferite al costo del lavoro, si è proceduto alla cancellazione contabile di partite a credito mediante utilizzo del fondo.

269. Gli accordi CTD sono stati siglati in data 13 gennaio 2006, 10 luglio 2008, 27 luglio 2010, 18 maggio 2012, 21 marzo 2013, 30 luglio 2015 e 19 giugno 2018.

A10 – Crediti d'imposta Legge n. 77/2020 (8.318 milioni di euro)

TAB. A10 – CREDITI D'IMPOSTA LEGGE N. 77/2020

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Variazioni
Crediti d'imposta al Costo ammortizzato	6.534	1.784	8.318	7.458	1.563	9.021	(703)
Totale	**6.534**	**1.784**	**8.318**	**7.458**	**1.563**	**9.021**	**(703)**
di cui Patrimonio BancoPosta	6.246	1.665	7.911	7.127	1.473	8.600	(689)

La voce in commento si riferisce ai crediti d'imposta acquistati da Poste Italiane S.p.A. a fronte di risorse patrimoniali libere ovvero trasferite al Patrimonio BancoPosta per risorse soggette e non al vincolo di impiego, nel rispetto delle disposizioni del Decreto Rilancio (D.L. 34/2020 convertito con modifiche dalla Legge n. 77/2020) con il quale sono state introdotte agevolazioni fiscali a sostegno dei Cittadini e delle Imprese per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tali crediti sono valutati al Costo ammortizzato in quanto acquistati per essere utilizzati principalmente ai fini della compensazione di debiti di natura previdenziale o fiscale, sulla base di quanto previsto dalla normativa emanata con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti.

Di seguito si riporta la movimentazione di tali crediti avvenuta nell'esercizio 2023:

TAB. A10.1 – MOVIMENTAZIONE CREDITI D'IMPOSTA L.77/2020

(milioni di euro)	Valore di Bilancio
Saldo al 1° gennaio 2023	**9.021**
Acquisti	691
Var. per costo ammortizzato	320
Altre variazioni	(1.714)
Saldo al 31 dicembre 2023	**8.318**

Le principali variazioni intervenute nell'esercizio in commento si riferiscono a:
- acquisti per 691 milioni di euro, di cui 518 milioni di euro di pertinenza del Patrimonio BancoPosta[270];
- maturazione dei proventi di competenza dell'esercizio per 320 milioni di euro, di cui 309 milioni di euro di pertinenza del Patrimonio BancoPosta;
- altre variazioni per 1.714 milioni di euro di cui 1.682 milioni di euro relativi alle compensazioni effettuate nel corso dell'esercizio.

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[271] dei crediti d'imposta valutati al Costo ammortizzato è di 7.823 milioni di euro.

Nell'ambito delle azioni volte al contrasto delle frodi fiscali perpetrate da terzi attraverso la monetizzazione di crediti d'imposta, a partire dalla fine dell'esercizio 2021 alcune Procure della Repubblica hanno posto in essere sequestri preventivi che, in taluni casi, hanno riguardato crediti d'imposta acquistati da Poste Italiane (alcuni dei quali oggetto di successivo dissequestro nel corso del 2022) per un valore nominale complessivo alla data di predisposizione del seguente bilancio, pari a circa 530 milioni di euro, a fronte di un valore liquidato pari a circa 451 milioni di euro.

270. Con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del D.L. n.73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta, nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato Italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta in oggetto.
271. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 3.

La Società ha attivato un processo operativo volto ad analizzare costantemente i potenziali rischi economici, finanziari e patrimoniali a cui la stessa potrebbe essere esposta nel caso in cui a valle dei procedimenti giudiziari che vedono coinvolti soggetti terzi fosse accertato che parte dei crediti d'imposta acquistati nel tempo siano il risultato di comportamenti fraudolenti perpetrati dalle suddette terze parti. In particolare, è stata condotta un'analisi legale e contabile volta a valutare complessivamente tali rischi e determinare i relativi impatti contabili connessi a tali potenziali rischi facendo riferimento alle disposizioni dello IAS 37 – Accantonamenti, attività e passività potenziali (come meglio illustrato nel Paragrafo Uso di stime), in quanto l'eventuale mancato recupero del valore contabile dei crediti d'imposta non deriverebbe da una caratteristica dell'attività oggetto di valutazione ovvero da incrementi significativi del rischio di credito dopo la rilevazione iniziale dell'attività o, più semplicemente, dalla inadempienza accertata del debitore, come previsto dal modello di *impairment* di cui all'IFRS 9, ma piuttosto dalla possibilità che, per quelli che saranno i casi accertati di frodi, la responsabilità del cessionario – ancorché terzo in buona fede o parte offesa del reato – sia chiamato a rispondere anche per ipotesi diverse dall'eventuale utilizzo irregolare del credito d'imposta o per un utilizzo in misura maggiore rispetto al credito d'imposta ricevuto. Sulla base delle analisi effettuate di tutti i fatti e circostanze noti alla data della predisposizione del presente bilancio, incluse, tra l'altro, le richieste di informazioni pervenute dalle autorità (Procure della Repubblica e Agenzia delle Entrate) e i provvedimenti emessi dalle stesse, anche con il supporto di consulenti esterni è stato rilevato un accantonamento nell'esercizio 2023 pari a 80 milioni di euro, portando il fondo – voce del passivo "Fondi per rischi e oneri" – a 400 milioni di euro.

Si precisa, tuttavia, che l'attuale situazione di significativa incertezza circa il possibile esito dei procedimenti e delle iniziative in corso dell'Autorità Giudiziaria e dell'Agenzia delle Entrate e delle azioni intraprese dalla Società per vedere tutelati i propri interessi, ha necessariamente comportato il ricorso a un significativo grado di giudizio professionale nella determinazione del suddetto fondo; non è pertanto possibile escludere che in futuro possa rendersi necessario la rilevazione di ulteriori oneri.

A11 – Cassa e depositi BancoPosta (4.671 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. A11 – CASSA E DEPOSITI BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Denaro e valori in cassa	3.909	3.960	(51)
Depositi bancari	762	1.888	(1.126)
Totale	**4.671**	**5.848**	**(1.177)**

La voce afferisce esclusivamente alle attività del Patrimonio BancoPosta.

Il denaro e i valori in cassa sono rivenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali e prodotti di risparmio postale (sottoscrizione di Buoni Fruttiferi Postali e versamenti sui libretti di deposito), o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali; tali disponibilità, giacenti presso gli Uffici Postali (1.298 milioni di euro) e presso le Società di *service*[272] (2.611 milioni di euro), non possono essere utilizzate per fini diversi dall'estinzione delle obbligazioni contratte con le operazioni indicate.

272. Svolgono attività di trasporto e custodia valori in attesa di essere versati alla Tesoreria dello Stato.

A12 – Disponibilità liquide e mezzi equivalenti (1.222 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. A12 – DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Depositi bancari e presso la Tesoreria dello Stato	288	243	45
Depositi presso il MEF	873	1.991	(1.118)
Denaro e valori in cassa	61	24	37
Totale	**1.222**	**2.258**	**(1.036)**
di cui Patrimonio BancoPosta	935	2.017	(1.082)

I **Depositi bancari e presso la Tesoreria dello Stato** comprendono un ammontare non disponibile di 195 milioni di euro depositato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società (nota A8). Inoltre, i Depositi bancari e presso la Tesoreria dello Stato comprendono 14 milioni di euro vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura.

Il decremento dei **depositi presso il MEF** rispetto al precedente esercizio è dovuto principalmente alla diversa allocazione degli impieghi, al fine di ottimizzare i rendimenti delle giacenze.

Patrimonio netto

B1 – Capitale sociale (1.306 milioni di euro)

Il Capitale sociale è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie, prive di indicazione del valore nominale, detenute per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP), il 29,3% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e per la residua parte da azionariato istituzionale ed individuale.

Al 31 dicembre 2023, la Società possiede n. 10.675.798 azioni proprie (pari a circa lo 0,817% del capitale sociale) per un valore complessivo di circa 94 milioni di euro. Tutte le azioni emesse sono sottoscritte e versate e non sono state emesse azioni privilegiate.

B2 – Riserve (1.549 milioni di euro)

Il dettaglio è il seguente:

TAB. B2 – RISERVE

(milioni di euro)	Riserva legale	Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Riserva *fair value*	Riserva *cash flow hedge*	Riserva Piani di Incentivazione	Riserva Avanzo/ Disavanzo da Fusione	Totale
Saldo al 1° gennaio 2022	**299**	**800**	**1.210**	**1.192**	**(33)**	**13**	**5**	**3.486**
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio	-	-	-	(4.608)	279	-	-	(4.329)
Effetto fiscale sulla variazione di *fair value*	-	-	-	1.292	(79)	-	-	1.213
Trasferimenti a Conto economico	-	-	-	(150)	(409)	-	-	(559)
Effetto fiscale sui trasferimenti a Conto economico	-	-	-	43	116	-	-	159
Incremento/(Decremento) per perdite attese	-	-	-	4	-	-	-	4
Trasferimento portafoglio crediti d'imposta (al netto effetto fiscale)	-	-	-	93	-	-	-	93
Proventi/(Oneri) imputati direttamente a Patrimonio netto	-	-	-	(3.326)	(93)	-	-	(3.419)
Apporto da fusione	-	-	-	(240)	-	-	330	90
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	6	-	6
Saldo al 31 dicembre 2022	**299**	**800**	**1.210**	**(2.374)**	**(126)**	**19**	**335**	**163**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	350	1.210	(2.092)	(130)	2	-	(660)
Incremento/(Decremento) di *fair value* nell'esercizio	-	-	-	1.940	80	-	-	2.020
Effetto fiscale sulla variazione di *fair value*	-	-	-	(553)	(23)	-	-	(576)
Trasferimenti a Conto economico	-	-	-	222	(318)	-	-	(96)
Effetto fiscale sui trasferimenti a Conto economico	-	-	-	(63)	90	-	-	27
Incremento/(Decremento) per perdite attese	-	-	-	3	-	-	-	3
Proventi/(Oneri) imputati direttamente a Patrimonio netto	-	-	-	1.549	(171)	-	-	1.378
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	8	-	8
Saldo al 31 dicembre 2023	**299**	**800**	**1.210**	**(825)**	**(297)**	**27**	**335**	**1.549**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	450	1.210	(544)	(295)	2	-	823

- La **Riserva per strumenti di capitale-obbligazioni ibride perpetue**[273] accoglie il prestito obbligazionario ibrido perpetuo con periodo di "*non-call*" di 8 anni per investitori istituzionali, del valore nominale complessivo di 800 milioni di euro, emesso da Poste Italiane S.p.A. in data 24 giugno 2021, con l'obiettivo di rafforzare la struttura patrimoniale del Gruppo, ed in particolare il *Leverage Ratio* (Basilea III) e il *Tier 1 ratio* di BancoPosta, nonché il *Solvency II Ratio* di Poste Vita, contribuendo a sostenere la crescita di lungo termine del Gruppo secondo le linee del Piano Strategico. Nel corso dell'esercizio in commento, si è proceduto ad un ulteriore apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio destinato BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di "*non-call*" di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier 1*" di seguito "AT 1"), finalizzato a rafforzarne il *Leverage Ratio*.
- La **Riserva *fair value*** accoglie le variazioni di valore delle Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo. Nel corso dell'esercizio 2023 le variazioni positive del *fair value* complessivamente intervenute per 1.940 milioni di euro si riferiscono:
  - per 1.938 milioni di euro alla variazione positiva netta delle attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo del Patrimonio BancoPosta;
  - per 2 milioni di euro alla variazione positiva netta delle attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo del patrimonio non destinato.
- La **Riserva di *cash flow hedge*** rappresenta le variazioni di *fair value* della parte "efficace" degli strumenti derivati di copertura di flussi di cassa previsti per il futuro. Nel corso dell'esercizio 2023 le variazioni positive di *fair value* per complessivi 80 milioni di euro si riferiscono interamente alla variazione positiva netta del valore degli strumenti finanziari derivati del Patrimonio BancoPosta;
- La **Riserva Piani di Incentivazione** accoglie la stima delle valutazioni dell'esercizio relative ai piani di incentivazione a lungo termine "*ILT Performance Share*", *"Deliver"* e ai piani di incentivazione a breve termine MBO, effettuate sulla base di quanto previsto dal principio contabile IFRS 2;
- La **Riserva Avanzo/Disavanzo da Fusione** si riferisce per 330 milioni di euro all'avanzo di fusione generato a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione in Poste Italiane S.p.A. della società controllata PSIA S.r.l. avvenuta nel corso dell'esercizio 2022.

B3 – Disponibilità e distribuibilità delle riserve

Si riporta di seguito l'evidenza della disponibilità e distribuibilità delle riserve di Poste Italiane S.p.A. I risultati portati a nuovo includono il risultato netto conseguito nell'esercizio 2023 di 1.390 milioni di euro.

Nel corso dell'esercizio, sono stati distribuiti dividendi per complessivi 877 milioni di euro, sulla base delle seguenti delibere:
- in data 8 maggio 2023 l'Assemblea degli Azionisti ha deliberato la distribuzione di dividendi per 570 milioni di euro (dividendo unitario pari a euro 0,440) avvenuta in data 21 giugno 2023, quale saldo per l'esercizio 2022, tenuto conto dell'acconto di 273 milioni di euro (dividendo unitario pari a euro 0,210) già pagato nel mese di novembre 2022;
- in data 6 novembre 2023, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, in linea con la *dividend policy* di Gruppo, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. L'acconto pari a 307 milioni di euro è stato distribuito in data 22 novembre 2023 (dividendo unitario pari a euro 0,237).

273. Le principali caratteristiche dell'emissione sono:
Le obbligazioni sono senza scadenza fissa e dovranno essere rimborsate solo in caso di scioglimento o liquidazione della Società, come specificato nei relativi termini e condizioni, salvo la facoltà di rimborso anticipato (*call*) nei casi previsti. In particolare, la call è prevista in ogni momento dalla *First Call Date* dal 24 marzo 2029 al 24 giugno 2029 e, successivamente, ad ogni data di pagamento degli interessi.
La cedola fissa annuale è del 2,625% fino alla prima "*Reset Date*" fissata il 24 giugno 2029. A partire da tale data, l'interesse annuo è determinato in funzione del tasso *Euro Mid Swap* a 5 anni, più uno *spread* iniziale di 267,7 punti base, aumentato di ulteriori 25 punti base a partire dal 24 giugno 2034 e di ulteriori 75 punti base a partire dal 24 giugno 2049. Gli interessi sono pagabili a discrezione dell'emittente e in via cumulabile, a partire dal 24 giugno 2022. Il prezzo di emissione è stato fissato al 100%.

TAB. B3 – DISPONIBILITÀ E DISTRIBUIBILITÀ DELLE RISERVE

(milioni di euro)		31.12.2023	Possibilità di utilizzazione
Capitale sociale		**1.306**	
Azioni proprie		**(94)**	
Riserve			
- riserva legale		**299**	
riserva legale	*261*		*B*
riserva legale	*38*		*A B D*
- riserva per il Patrimonio BancoPosta		**1.210**	**- -**
- riserva strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue		**800**	**- -**
- riserva *fair value*		**(825)**	**- -**
- riserva *cash flow hedge*		**(297)**	**- -**
- riserva piani di incentivazione		**27**	**- -**
- riserva avanzo da fusione		**335**	**A B D**
Risultati portati a nuovo		**2.892**	
risultati portati a nuovo	*65*		*- -*
risultati portati a nuovo Patrimonio BancoPosta	*1.437*		*C*
risultati portati a nuovo	*1.471*		*A B D*
utili/(perdite) non realizzati su strumenti finanziari valutati al FVTPL al netto dell'effetto fiscale	*19*		*B C*
utili/(perdite) attuariali al netto dell'effetto fiscale	*(100)*		*- -*
Totale		**5.653**	
di cui quota distribuibile		**1.844**	

A: aumento di capitale.
B: per copertura perdite.
C: per copertura perdite BancoPosta.
D: per distribuzione ai soci.

Passivo

B4 – Fondi per rischi e oneri (1.228 milioni di euro)

La movimentazione è la seguente:

TAB. B4 – MOVIMENTAZIONE FONDI PER RISCHI E ONERI NELL'ESERCIZIO 2023

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Accant.ti	Oneri finanziari	Assorbim. a Conto economico	Utilizzi	Saldo al 31.12.2023
Fondo rischi operativi	109	5	-	(7)	(12)	95
Fondo vertenze con terzi	265	14	3	(33)	(40)	209
Fondo vertenze con il personale [1]	34	12	-	-	(8)	38
Fondo oneri del personale	101	121	-	(31)	(60)	131
Fondo di incentivazione agli esodi	352	158	-	-	(227)	283
Fondo rischi per crediti d'imposta Legge n.77/2020	320	80	-	-	-	400
Fondo oneri fiscali	4	1	-	-	-	5
Altri fondi per rischi e oneri	72	2	-	(1)	(6)	67
Totale	**1.257**	**393**	**3**	**(72)**	**(353)**	**1.228**
di cui Patrimonio BancoPosta	188	7	1	(15)	(18)	163
Analisi complessiva fondi per rischi e oneri:						
- quota non corrente	741					718
- quota corrente	516					510
	1.257					**1.228**

[1] Gli assorbimenti netti al Costo del lavoro ammontano a 9 milioni di euro. I costi per servizi (assistenze legali) sono di 3 milioni di euro.

Nel dettaglio:

- Il **Fondo rischi operativi**, relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta, riflette principalmente rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale emessi in anni passati, rischi stimati per oneri e spese da sostenersi in esito a pignoramenti subiti dal BancoPosta in prevalenza in qualità di terzo pignorato, rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti e frodi. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi per passività definite.
- Il **Fondo vertenze con terzi** è costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi per passività definite.
- Il **Fondo vertenze con il personale** è costituito a fronte delle passività che potrebbero emergere in esito a contenziosi e vertenze di lavoro promossi a vario titolo. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e delle relative spese legali, tenuto conto dei livelli complessivi di soccombenza consuntivati in esito ai giudizi.
- Il **Fondo oneri del personale** è costituito a copertura di prevedibili passività afferenti il costo del lavoro, certe o probabili nel loro futuro manifestarsi ma suscettibili di variazioni di stima nella relativa quantificazione. Si incrementa nell'esercizio per il valore stimato di nuove passività (121 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (31 milioni di euro) e per passività definite (60 milioni di euro).
- Il **Fondo di incentivazione agli esodi** riflette la stima delle passività che la Società si è impegnata irrevocabilmente a sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanze Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2025. Il Fondo accantonato al 31 dicembre 2022 è stato utilizzato per 227 milioni di euro.
- Il **Fondo rischi per crediti d'imposta Legge n.77/2020** è costituito a copertura delle probabili passività analiticamente descritte nella nota A10 – *Crediti d'imposta Legge n. 77/2020.*
- Gli **Altri fondi per rischi e oneri** fronteggiano probabili passività di varia natura, tra le quali rischi stimati che specifiche azioni legali da intraprendersi per lo svincolo di taluni pignoramenti subiti dalla Società risultino insufficienti al recupero delle somme, la rivendicazione di fitti pregressi su beni utilizzati a titolo gratuito dalla Società, il riconoscimento di interessi passivi maturati a favore di taluni fornitori e frodi, e probabili rischi di natura tributaria.

B5 – Trattamento di fine rapporto (608 milioni di euro)

La movimentazione del TFR è la seguente:

TAB. B5 – MOVIMENTAZIONE TFR

(milioni di euro)		Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio		**678**
componente finanziaria	25	
effetto (utili)/perdite attuariali	8	
Quota di competenza dell'esercizio		3
Utilizzi dell'esercizio		(103)
Saldo al 31 dicembre		**608**
di cui Patrimonio BancoPosta		2

La componente finanziaria dell'accantonamento è iscritta negli oneri finanziari. Il costo relativo alle prestazioni correnti, il cui ammontare dall'esercizio 2007 è corrisposto a fondi pensionistici o enti previdenziali terzi e che non concorre più al TFR gestito dalla Società, è rilevato nel costo del lavoro. Gli utilizzi netti del TFR sono rappresentati da erogazioni eseguite per 101 milioni di euro e dal prelievo dell'imposta sostitutiva per 2 milioni di euro.

Gli utili e le perdite attuariali sono stati generati dalle variazioni relative ai seguenti fattori:

TAB. B5.1 – (UTILI)/PERDITE ATTUARIALI

(milioni di euro)	31.12.2023
Variazione ipotesi demografiche	-
Variazione ipotesi finanziarie	14
Altre variazioni legate all'esperienza	(6)
Totale	**8**

Di seguito si fornisce l'analisi di sensitività del TFR rispetto alla variazione delle principali ipotesi attuariali:

TAB. B5.2 – ANALISI DI SENSITIVITÀ

(milioni di euro)	TFR al 31.12.2023
Tasso di inflazione +0,25%	615
Tasso di inflazione -0,25%	602
Tasso di attualizzazione +0,25%	598
Tasso di attualizzazione -0,25%	619
Tasso di *turnover* +0,25%	610
Tasso di *turnover* -0,25%	606

TAB. B5.3 – ALTRE INFORMAZIONI

	31.12.2023
Service Cost previsto	-
Duration media del Piano a benefici definiti	7,60
Turnover medio dei dipendenti	2,00%

B6 – Passività finanziarie (96.863 milioni di euro)

TAB. B6 – PASSIVITÀ FINANZIARIE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Passività finanziarie al Costo ammortizzato	8.698	87.027	95.725	9.777	93.951	103.728	(8.003)
Strumenti finanziari derivati	1.091	47	1.138	823	152	975	163
Totale	**9.789**	**87.074**	**96.863**	**10.600**	**94.103**	**104.703**	**(7.840)**
di cui Patrimonio BancoPosta	7.571	84.968	92.539	7.932	92.512	100.444	(7.905)
di cui Patrimonio non destinato	2.218	2.106	4.324	2.668	1.591	4.259	65

Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta

PASSIVITÀ FINANZIARIE PATRIMONIO BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Passività finanziarie al costo ammortizzato	6.480	84.921	91.401	7.109	92.360	99.469	(8.068)
Debiti per conti correnti postali	-	72.797	72.797	-	78.004	78.004	(5.207)
Finanziamenti	6.480	1.736	8.216	7.109	3.016	10.125	(1.909)
Debiti vs. istituzioni finanziarie	6.480	1.736	8.216	7.109	3.016	10.125	(1.909)
MEF conto Tesoreria dello Stato	-	5.371	5.371	-	4.168	4.168	1.203
Altre passività finanziarie	-	5.017	5.017	-	7.172	7.172	(2.155)
Strumenti finanziari derivati[1]	1.091	47	1.138	823	152	975	163
Cash flow hedging	530	(12)	518	490	137	627	(109)
Fair value hedging	558	59	617	333	11	344	273
Fair value vs. conto economico	3	-	3	-	4	4	(1)
Totale	**7.571**	**84.968**	**92.539**	**7.932**	**92.512**	**100.444**	**(7.905)**

[1] Ai fini della gerarchia del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore dei derivati è di Livello 2.

Debiti per conti correnti postali

Comprendono le competenze nette maturate al 31 dicembre 2023 regolate con la clientela nel mese di gennaio 2024. Il saldo esposto include debiti nei confronti di società del Gruppo Poste Italiane per complessivi 10.912 milioni di euro, di cui 10.152 milioni di euro rappresentati da conti correnti postali intrattenuti da PostePay S.p.A. relativi principalmente al deposito della raccolta da carte prepagate e 695 milioni di euro rappresentati dai conti correnti postali intrattenuti da Poste Vita S.p.A. Il decremento della voce rispetto al 31 dicembre 2022 è dovuto principalmente alla riduzione delle giacenze della Pubblica Amministrazione.

Finanziamenti

Debiti verso istituzioni finanziarie

Al 31 dicembre 2023 sono in essere debiti per 10.553 milioni di euro relativi a operazioni di pronti contro termine con primari operatori finanziari e Controparti Centrali per un nominale complessivo di titoli impegnati pari a 11.456 milioni di euro. Tali debiti si riferiscono per 7.102 milioni di euro a *Long Term RePo* e per 3.451 milioni di euro a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzati entrambi ad investimenti in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi a fronte di operazioni di collateralizzazione. Al 31 dicembre 2023 operazioni di pronti contro termine per un nominale di 3.996 milioni di euro sono oggetto di copertura del rischio di tasso di interesse mediante operazioni di *Fair Value Hedge*.

Infine, le attività e passività finanziarie relative ad operazioni di pronti contro termine gestite attraverso la Controparte Centrale, che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, sono oggetto di compensazione. L'effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell'esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Il *fair value*[274] dei debiti in commento al 31 dicembre 2023 ammonta a 7.996 milioni di euro.

MEF conto Tesoreria dello Stato

TAB. B6.1 – MEF CONTO TESORERIA DELLO STATO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Saldo dei flussi finanziari per anticipazioni	-	5.168	5.168	-	4.083	4.083	1.085
Saldo dei flussi fin.ri gestione del Risparmio Postale	-	30	30	-	(84)	(84)	114
Debiti per responsabilità connesse a rapine	-	157	157	-	155	155	2
Debiti per rischi operativi	-	16	16	-	14	14	2
Totale	**-**	**5.371**	**5.371**	**-**	**4.168**	**4.168**	**1.203**

Il **Saldo dei flussi finanziari per anticipazioni** accoglie il debito per anticipazioni erogate dal MEF necessarie a far fronte al fabbisogno di cassa del BancoPosta ed è così composto:

TAB. B6.1.1 – SALDO DEI FLUSSI FINANZIARI PER ANTICIPAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Anticipazioni nette	-	5.167	5.167	-	4.083	4.083	1.084
Conti correnti postali del MEF e altri debiti	-	670	670	-	670	670	-
Min. della Giustizia - Gest. mandati pagamento	-	1	1	-	-	-	1
MEF - Gestione pensioni di Stato	-	(670)	(670)	-	(670)	(670)	-
Totale	**-**	**5.168**	**5.168**	**-**	**4.083**	**4.083**	**1.085**

Il **Saldo dei flussi finanziari per la gestione del risparmio postale**, negativo di 30 milioni di euro, è costituito dall'eccedenza dei rimborsi sui depositi avvenuti negli ultimi due giorni dell'esercizio e regolati nei primi giorni dell'esercizio successivo. Al 31 dicembre 2023, il saldo è rappresentato da un debito di 124 milioni di euro verso Cassa Depositi e Prestiti e da un credito di 94 milioni di euro verso il MEF per le emissioni di buoni fruttiferi postali di sua competenza.

I **Debiti per responsabilità connesse a rapine** subite dagli Uffici Postali di 157 milioni di euro rappresentano obbligazioni assunte nei confronti del MEF conto Tesoreria dello Stato a seguito di furti e sottrazioni. Tali obbligazioni derivano dai prelievi effettuati presso la Tesoreria dello Stato, necessari per reintegrare gli ammanchi di cassa dovuti a detti eventi criminosi in modo da garantire la continuità operativa degli Uffici Postali.

I **Debiti per rischi operativi** di 16 milioni di euro si riferiscono a quella parte di anticipazioni ottenute per operazioni della gestione BancoPosta per le quali sono successivamente emerse insussistenze dell'attivo certe o probabili.

Strumenti finanziari derivati

Le variazioni della voce, intervenute nell'esercizio 2023, sono commentate nella nota A6 – *Attività finanziarie.*

274. Ai fini della scala gerarchica del *fair value,* che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 2.

Altre passività finanziarie

TAB. B6.2 – MEF CONTO TESORERIA DELLO STATO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
per depositi in garanzia	-	2.831	2.831	-	4.824	4.824	(1.993)
per trasferimento fondi naz. e intern.li	-	1.071	1.071	-	1.108	1.108	(37)
per assegni vidimati	-	408	408	-	476	476	(68)
per assegni da accreditare sui libretti di risparmio	-	230	230	-	183	183	47
per altri importi da riconoscere a terzi	-	139	139	-	173	173	(34)
per importi da accreditare alla clientela	-	109	109	-	104	104	5
per altre partite in corso di lavorazione	-	229	229	-	304	304	(75)
Totale	**-**	**5.017**	**5.017**	**-**	**7.172**	**7.172**	**(2.155)**

I **debiti per Depositi in garanzia** si riferiscono per 2.811 milioni di euro a somme ricevute da controparti per operazioni di *Interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*) e per 20 milioni di euro a somme ricevute da controparti per operazioni di repo (*collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement*). Il decremento di tale voce rispetto al 31 dicembre 2022 è riferibile principalmente alla riduzione dei derivati di *fair value hedge* a seguito di operazioni di estinzione anticipata.

Passività finanziarie Patrimonio non destinato

PASSIVITÀ FINANZIARIE PATRIMONIO NON DESTINATO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Saldo al 31.12.2022 Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Passività finanziarie al costo ammortizzato	2.218	2.106	4.324	2.668	1.591	4.259	65
Finanziamenti	1.446	502	1.948	1.820	53	1.873	75
Obbligazioni	498	500	998	997	51	1.048	(50)
Debiti verso istituzioni finanziarie	948	2	950	823	2	825	125
Debiti per leasing	772	260	1.032	844	257	1.101	(69)
Passività finanziarie vs imprese controllate	-	1.340	1.340	-	1.281	1.281	59
Altre passività finanziarie	-	4	4	4	-	4	-
Totale	**2.218**	**2.106**	**4.324**	**2.668**	**1.591**	**4.259**	**65**

* Ai fini della gerarchia del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore dei derivati è di Livello 2.

Finanziamenti

I finanziamenti non sono assistiti da garanzie reali e non sono in essere *financial covenants* che obbligano la società al rispetto di determinati *ratios* economici e finanziari. Per i finanziamenti BEI e per il finanziamento CEB è previsto il mantenimento di un livello minimo di *rating* pari a BBB- (o equivalente) da parte di Moody's e S&P per BEI e da almeno due delle tre agenzie di *rating* di Poste Italiane per CEB. In caso di perdita di *rating*, è fatta salva la facoltà di entrambe le banche di richiedere ulteriori garanzie o, nel caso di BEI, un aumento del margine. In caso di mancato accordo, potrà essere richiesto il rimborso anticipato immediato dei prestiti. Sono invece in essere clausole *standard* di *negative pledge*[275].

275. Impegno assunto nei confronti dei creditori di non concedere ad altri finanziatori successivi di pari status, garanzie o altri vincoli sui beni, salvo offrire analoga tutela anche ai creditori.

Obbligazioni

La voce **Obbligazioni** si riferisce ad un prestito *senior unsecured* del valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro emesso da Poste Italiane il 10 dicembre 2020 in due tranche, collocato in forma pubblica a investitori istituzionali nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Notes* (EMTN) di 2,5 miliardi di euro depositato presso la Borsa del Lussemburgo. La prima tranche di 500 milioni di euro ha scadenza 10 dicembre 2024, prezzo di emissione sopra la pari di 100,10, con cedola fissa annuale dello 0,00% e rendimento effettivo a scadenza di -0,025%; la seconda tranche di 500 milioni di euro ha scadenza 10 dicembre 2028, prezzo di emissione sotto la pari di 99,758, con cedola fissa annuale dello 0,50% e rendimento effettivo a scadenza di 0,531%. Il *fair value*[276] del prestito al 31 dicembre 2023 è di 916 milioni di euro.

Nel mese di ottobre 2023, è giunto a scadenza il prestito del valore nominale di 50 milioni di euro, collocato in forma privata ed emesso alla pari in data 25 ottobre 2013. L'esposizione del prestito al rischio di oscillazione dei relativi flussi finanziari è stata oggetto di copertura con le modalità descritte nella nota A6 – *Attività finanziarie*.

Debiti verso istituzioni finanziarie

TAB. B6.3 – DEBITI VERSO ISTITUZIONI FINANZIARIE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Fin.to BEI TF scad. 12/03/2026	173	-	173	173	-	173	-
Fin.to BEI TF scad. 16/10/2026	400	-	400	400	-	400	-
Fin.to BEI TF scad. 19/05/2028	150	-	150	150	-	150	-
Fin.to BEI TF scad. 02/05/28	100	-	100	100	-	100	-
Fin.to CEB TV scad. 28/12/30	125	-	125	-	-	-	125
Altri debiti e ratei di interesse	-	2	2	-	2	2	-
Totale	**948**	**2**	**950**	**823**	**2**	**825**	**125**

TF: Finanziamento a tasso fisso; TV: Finanziamento a tasso variabile.

Al 31 dicembre 2023 non sono state utilizzate linee di credito *committed e uncommited* per finanziamenti a breve.

In data 18 dicembre 2023, è stata sottoscritta con la CEB "*Council of Europe Development Bank*", una linea di credito a medio/lungo termine per complessivi 250 milioni di euro, a supporto di progetti e investimenti con finalità di integrazione sociale, sostegno alle infrastrutture pubbliche e sostenibilità. Il 28 dicembre 2023, è stata erogata la prima tranche di 125 milioni di euro, con interessi a tasso variabile (tasso Euribor 6 mesi maggiorato dello *spread*), con rimborso in quote capitali costanti dopo un periodo di preammortamento di tre anni e scadenza il 28 dicembre 2030.

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[277] dei quattro finanziamenti BEI è di 778 milioni di euro e del finanziamento CEB è di 128 milioni di euro. Il valore delle altre passività finanziarie nella tabella – *Passività finanziarie Patrimonio non destinato* approssima il relativo *fair value*.

Le linee di *credito committed* e *uncommitted* in essere al 31 dicembre 2023 sono commentate nella Nota 6 – *Analisi e presidio dei rischi*.

Debiti per *leasing*

La passività finanziaria per leasing al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.031 milioni di euro. Per maggiori dettagli sulla variazione della voce in oggetto si rimanda a quanto riportato nella nota A4 – *Attività per diritti d'uso*.

276. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 1.
277. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 2.

Strumenti finanziari derivati

Le variazioni della voce, intervenute nell'esercizio 2023, sono commentate nella nota A6 – *Attività finanziarie*.

Passività finanziarie verso imprese controllate

Riguardano rapporti di conto corrente di corrispondenza intrattenuti a tassi di mercato e sono dettagliati nella tabella che segue:

TAB. B6.4 – PASSIVITÀ FINANZIARIE VERSO IMPRESE CONTROLLATE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Controllate dirette			
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	30	30	-
EGI S.p.A.	9	21	(12)
MLK Deliveries S.p.A.	8	4	4
Nexive Network S.r.l.	5	-	5
Nexive Scarl	6	6	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	16	13	3
Poste Vita S.p.A.	247	190	57
Postel S.p.A.	-	6	(6)
PostePay S.p.A.	855	915	(60)
SDA Express Courier S.p.A.	-	24	(24)
Poste Welfare Servizi S.r.l.	14	8	6
Controllate indirette			
LIS Holding S.p.A.	85	50	35
LIS Pay S.p.A.	63	-	63
Poste Assicura S.p.A.	-	4	(4)
Kipoint S.p.A.	2	1	1
Collegate			
sennder Italia S.r.l.	-	9	(9)
Totale	**1.340**	**1.281**	**59**

Variazioni delle passività derivanti da attività di finanziamento

Di seguito si riportano le informazioni richieste dallo IAS 7, a seguito delle modifiche apportate dal Regolamento UE n.1990/2017 del 6 novembre 2017.

TAB. A9.1 – DETTAGLIO FONDO SVALUTAZIONE CREDITI VERSO ALTRI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento	Flussi non monetari	Saldo al 31.12.2023
Finanziamenti	1.873	74	1	1.948
Obbligazioni	1.048	(50)	-	998
Debiti verso istituzioni finanziarie	825	124	1	950
Debiti per *leasing*	1.101	(243)	174	1.032
Passività finanziarie vs imprese controllate	1.281	59	-	1.340
Altre passività finanziarie	4	-	-	4
Totale	**4.259**	**(110)**	**175**	**4.324**

Posizione Finanziaria Netta

Di seguito, si riporta la posizione finanziaria netta al 31 dicembre 2023:

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL 31 DICEMBRE 2023

Saldo al 31.12.2023 (milioni di euro)	Patrimonio non destinato	Patrimonio BancoPosta	Elisioni	Poste Italiane S.p.A.	*di cui parti correlate*
Passività finanziarie	**4.690**	**92.818**	**(645)**	**96.863**	
Debiti per conti correnti postali	-	73.076	(279)	72.797	*10.912*
Obbligazioni	998	-	-	998	-
Debiti vs istituzioni finanziarie	950	8.216	-	9.166	-
Debiti per *leasing*	1.032	-	-	1.032	*51*
MEF conto Tesoreria dello Stato	-	5.371	-	5.371	*5.371*
Strumenti finanziari derivati	-	1.138	-	1.138	*201*
Altre passività finanziarie	1.344	5.017	-	6.361	*221*
Passività finanziarie per rapporti intergestori	366	-	(366)	-	-
Attività finanziarie	**(1.062)**	**(80.576)**	**366**	**(81.272)**	
Strumenti finanziari al costo ammortizzato	(417)	(42.858)	-	(43.275)	*12.476*
Strumenti finanziari al FVOCI	(636)	(33.069)	-	(33.705)	-
Strumenti finanziari al FV rilevato a Conto ecomonico	(9)	(26)	-	(35)	-
Strumenti finanziari derivati	-	(4.257)	-	(4.257)	*167*
Attività finanziarie per rapporti intergestori	-	(366)	366	-	-
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	**(407)**	**(7.911)**	**-**	**(8.318)**	**-**
Indebitamento netto/(avanzo finanziario netto)	**3.221**	**4.331**	**(279)**	**7.273**	
Cassa e depositi BancoPosta	**-**	**(4.671)**	**-**	**(4.671)**	**-**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**(564)**	**(937)**	**279**	**(1.222)**	***874***
Posizione finanziaria netta	**2.657**	**(1.277)**	**-**	**1.380**	

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL 31 DICEMBRE 2022

Saldo al 31.12.2022 (milioni di euro)	Patrimonio non destinato	Patrimonio BancoPosta	Elisioni	Poste Italiane S.p.A.	*di cui parti correlate*
Passività finanziarie	**4.608**	**100.672**	**(576)**	**104.704**	
Debiti per conti correnti postali	-	78.231	(227)	78.004	*9.668*
Obbligazioni	1.048	-	-	1.048	-
Debiti vs istituzioni finanziarie	825	10.125	-	10.950	-
Debiti per *leasing*	1.101	-	-	1.101	*44*
MEF conto Tesoreria dello Stato	-	4.169	-	4.169	*4.169*
Strumenti finanziari derivati	-	975	-	975	*193*
Altre passività finanziarie	1.285	7.172	-	8.457	*1.504*
Passività finanziarie per rapporti intergestori	349	-	(349)	-	-
Attività finanziarie	**(904)**	**(83.642)**	**349**	**(84.197)**	
Strumenti finanziari al costo ammortizzato	(368)	(43.982)	-	(44.350)	*(15.284)*
Strumenti finanziari al FVOCI	(536)	(33.161)	-	(33.697)	-
Strumenti finanziari al FV rilevato a Conto ecomonico	-	(40)	-	(40)	-
Strumenti finanziari derivati	-	(6.110)	-	(6.110)	*(203)*
Attività finanziarie per rapporti intergestori	-	(349)	349	-	-
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	**(421)**	**(8.600)**	**-**	**(9.021)**	**-**
Indebitamento netto/(avanzo finanziario netto)	**3.283**	**8.430**	**(227)**	**11.486**	
Cassa e depositi BancoPosta	**-**	**(5.848)**	**-**	**(5.848)**	**-**
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	**(469)**	**(2.016)**	**227**	**(2.258)**	***(1.991)***
Posizione finanziaria netta	**2.814**	**566**	**-**	**3.380**	

Al 31 dicembre 2023 la **Posizione finanziaria netta**[278] complessiva della Società, come sopra rappresentata è in disavanzo di 1.380 milioni di euro, in miglioramento di 2.000 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un disavanzo di 3.380 milioni di euro). La variazione è principalmente riconducibile all'utile del periodo di 1.390 milioni di euro, agli effetti valutativi positivi degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI per circa 1,9 miliardi di euro, al netto dell'assorbimento di liquidità generato dalla distribuzione di dividendi per complessivi 877 milioni di euro (di cui 570 milioni di euro per saldo dividendo 2022 e 307 milioni di euro per acconto dividendo 2023) e dagli assorbimenti di cassa generati dall'aumento del capitale circolante per circa 150 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2023, l'indebitamento finanziario del Patrimonio non destinato calcolato secondo gli Orientamenti ESMA 32-382-1138, è il seguente:

278. Nella Posizione finanziaria netta sono stati inclusi i Crediti d'imposta, il cui valore al 31 dicembre 2023 è pari a 8.318 milioni di euro. Tali crediti pur essendo rivenienti da attività di *business* e classificati a livello bilancistico tra le altre attività, al fine di migliorare la rappresentazione dell'indicatore in commento, sono assimilabili a un'attività finanziaria.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA PATRIMONIO NON DESTINATO ESMA

(milioni di euro)	Al 31 dicembre 2023	Al 31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(564)	(469)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(61)	(29)
D. Liquidità (A+B+C)	**(625)**	**(498)**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	2.105	1.590
F. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**2.106**	**1.591**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**1.481**	**1.093**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.720	1.671
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.233**	**2.686**
M. Totale Indebitamento finanziario (H + L)	**3.714**	**3.779**

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA

(milioni di euro)	Al 31 dicembre 2023	Al 31 dicembre 2022
M. Totale Indebitamento finanziario (H + L)	**3.714**	**3.779**
Attività finanziarie non correnti	(1.001)	(875)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(421)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	**2.291**	**2.465**
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	366	349
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	**2.657**	**2.814**

B7 – Debiti commerciali (1.967 milioni di euro)

TAB. B7 – DEBITI COMMERCIALI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Debiti verso fornitori	1.018	1.047	(29)
Debiti verso imprese controllate e collegate	444	422	22
Passività derivanti da contratti	505	501	4
Totale	**1.967**	**1.970**	**(3)**
di cui Patrimonio BancoPosta	133	182	(49)

Debiti verso fornitori

TAB. B7.1 – DEBITI VERSO FORNITORI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Fornitori Italia	870	858	12
Fornitori estero	13	16	(3)
Corrispondenti esteri*	135	173	(38)
Totale	**1.018**	**1.047**	**(29)**
di cui Patrimonio BancoPosta	8	8	-

* I debiti verso corrispondenti esteri si riferiscono ai compensi dovuti alle Amministrazioni Postali estere e ad aziende a fronte di servizi postali e telegrafici ricevuti.

Debiti verso imprese controllate e collegate

TAB. B7.2 – DEBITI VERSO IMPRESE CONTROLLATE E COLLEGATE

Denominazione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Controllate dirette			
Agile Lab (1)	2	-	2
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	3	3	-
CLP S.c.p.A.	112	100	12
Consorzio servizi S.c.p.A(2)	19	14	5
MLK Deliveries S.p.A.	6	9	(3)
Poste Vita S.p.A.	2	2	-
Postel S.p.A.	16	17	(1)
PostePay S.p.A.	85	123	(38)
Poste Welfare Servizi S.r.l.	13	4	9
SDA Express Courier S.p.A.	176	145	31
Sourcesense S.p.A.	4	1	3
Controllate indirette			
Address Software S.r.l.	1	1	-
Bridge Technologies S.r.l.	2	-	2
Kipoint S.p.A.	3	2	1
Poste Assicura S.p.A.	-	1	(1)
Totale	**444**	**422**	**22**
di cui Patrimonio BancoPosta	65	105	(40)

(1) La società Agile Power S.r.l. è stata fusa in Agile Lab S.r.l. con efficacia giuridica dal 1° dicembre 2023.
(2) La società Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile ScpA ha cambiato la denominazione sociale in ConsorzioServizi S.c.p.A. con iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma il 29 marzo 2023.

Fra le posizioni debitorie di natura commerciale si segnalano:

- SDA Express Courier S.p.A.: principalmente per il servizio di ritiro, smistamento e consegna dei prodotti della gamma espresso nazionale ed internazionale.
- PostePay S.p.A.: principalmente per i servizi di incasso e pagamento rientranti nel contratto di *service* (61 milioni di euro) e per i servizi di *Acquiring* (22 milioni di euro).

Passività derivanti da contratto

TAB. B7.3 – PASSIVITÀ DERIVANTI DA CONTRATTO

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 01.01.2023	Incrementi/ (Decrementi)	Variazione per rettifica di ricavo nel periodo	Saldo al 31.12.2023
Anticipi da clienti	433	12	-	445
Passività per commissioni da retrocedere	68	(50)	42	60
Totale	**501**	**(38)**	**42**	**505**
di cui Patrimonio BancoPosta	68	(50)	42	60

Anticipi da clienti

Riguardano principalmente somme ricevute dalla clientela a fronte di servizi da eseguire elencati qui di seguito:

TAB. B7.3.1 – ANTICIPI DA CLIENTI

Descrizione (milioni di euro)		Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Anticipi da corrispondenti esteri		179	223	(44)
Anticipi per Editoria da PCM	[tab.A8.1]	195	125	70
Anticipi per spedizioni		59	67	(8)
Anticipi per altri servizi		12	18	(6)
Totale		**445**	**433**	**12**
di cui Patrimonio BancoPosta		-	-	-

Le **passività per commissioni da retrocedere** rappresentano la stima delle passività connesse alla restituzione di commissioni su prodotti di finanziamento collocati in data successiva al 1° gennaio 2018, previste contrattualmente in caso di estinzione anticipata del prestito da parte del cliente.

B8 – Altre passività (3.360 milioni di euro)

TAB. B8 – ALTRE PASSIVITÀ

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debiti verso il personale	5	654	659	5	694	699	(40)
Debiti verso istituti di previdenza e sicurezza sociale	16	417	433	19	423	442	(9)
Altri debiti tributari	1.752	324	2.076	1.738	171	1.909	167
Altri debiti verso imprese controllate	1	23	24	1	146	147	(123)
Debiti diversi	15	15	30	12	19	31	(1)
Ratei e risconti passivi	136	2	138	132	2	134	4
Totale	**1.925**	**1.435**	**3.360**	**1.907**	**1.455**	**3.362**	**(2)**
di cui Patrimonio BancoPosta	1.752	227	1.979	1.738	80	1.818	161

Debiti verso il personale

Riguardano principalmente le competenze maturate e non ancora pagate al 31 dicembre 2023. Il loro dettaglio è il seguente:

TAB. B8.1 – DEBITI VERSO IL PERSONALE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
per 14^ mensilità	-	202	202	-	198	198	4
per incentivi	5	366	371	5	402	407	(36)
per permessi e ferie maturate e non godute	-	38	38	-	37	37	1
per altre partite del personale	-	48	48	-	57	57	(9)
Totale	**5**	**654**	**659**	**5**	**694**	**699**	**(40)**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	5	5	-	5	5	0

Il decremento della voce in commento rispetto all'esercizio 2022 è prevalentemente riconducibile alla componente straordinaria per minori incentivi all'esodo.

Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale

TAB. B8.2 – DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Debiti verso INPS	1	320	321	1	319	320	1
Debiti verso fondi pensione	-	84	84	-	87	87	(3)
Debiti verso fondi sanitari	-	5	5	-	5	5	-
Debiti verso INAIL	15	4	19	18	4	22	(3)
Debiti verso altri Istituti	-	4	4	-	8	8	(4)
Totale	**16**	**417**	**433**	**19**	**423**	**442**	**(9)**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	3	3	-	3	3	-

Altri debiti tributari

TAB. B8.3 – ALTRI DEBITI TRIBUTARI

	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Variazioni
Ritenute sui redditi di lavoro dipendente e autonomo	-	87	87	-	82	82	5
Ritenute su c/c postali	-	74	74	-	29	29	45
Debito per imposta di bollo	1.752	129	1.881	1.738	21	1.759	122
Debiti tributari diversi	-	34	34	-	39	39	(5)
Totale	**1.752**	**324**	**2.076**	**1.738**	**171**	**1.909**	**167**
di cui Patrimonio BancoPosta	1.752	216	1.968	1.738	68	1.806	162

Il **Debito per imposta di bollo**, accoglie il saldo dovuto all'Erario per l'imposta assolta in modo virtuale nell'esercizio 2023. La quota non corrente del debito per imposta di bollo si riferisce a quanto maturato al 31 dicembre 2023 sui buoni fruttiferi postali in circolazione ai sensi della normativa richiamata nella nota A9 – *Altri crediti e attività*.

Altri debiti verso imprese controllate

Sono costituiti principalmente dal debito che Poste Italiane S.p.A., in qualità di consolidante fiscale (nota 2.5 – *Informazioni rilevanti sui princìpi contabili*), ha verso le controllate per aver acquisito dalle stesse crediti per acconti versati, per ritenute subite e per imposte pagate all'estero, al netto dell'IRES dovuta dalle controllate alla Controllante, nonché il beneficio connesso alla perdita fiscale apportata nel corso dell'esercizio 2023 dalla controllata Postel S.p.A. Il decremento rispetto all'esercizio 2022 è dovuto principalmente alla società Poste Vita S.p.A. che al 31 dicembre 2023 presenta un saldo a debito verso l'erario.

Debiti diversi

Il saldo dei Debiti diversi è così composto:

TAB. B8.5 – DEBITI DIVERSI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Debiti diversi della gestione BancoPosta	-	3	3	-	5	5	(2)
Depositi cauzionali	15	-	15	12	-	12	3
Altri debiti	-	12	12	-	14	14	(2)
Totale	**15**	**15**	**30**	**12**	**19**	**31**	**(1)**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	3	3	-	5	5	(2)

Ratei e risconti passivi

TAB. B8.6 – RATEI E RISCONTI PASSIVI

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022			Variazioni
	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	Passività non correnti	Passività correnti	Totale	
Risconti passivi	136	2	138	132	2	134	4
Totale	**136**	**2**	**138**	**132**	**2**	**134**	**4**
di cui Patrimonio BancoPosta	-	-	-	-	-	-	-

La voce **Ratei e risconti passivi**, si riferisce per 124 milioni di euro al contributo a fondo perduto ricevuto anticipatamente dalla Società per la realizzazione del "Progetto Polis – Casa dei servizi digitali".

5.4 Note al Conto Economico

C1 – Ricavi e proventi (9.880 milioni di euro)

TAB. C1 – RICAVI E PROVENTI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Ricavi per Servizi Postali	3.149	3.112	37
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	3.149	3.112	37
rilevati in un determinato momento	331	351	(20)
rilevati nel corso del tempo	2.818	2.761	57
Ricavi per Servizi BancoPosta	6.379	5.467	912
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	3.677	3.459	218
rilevati in un determinato momento	231	233	(2)
rilevati nel corso del tempo	3.446	3.226	220
Altri ricavi della vendita di beni e servizi	352	325	27
di cui Ricavi provenienti da contratti con i clienti	352	325	27
rilevati in un determinato momento	12	25	(13)
rilevati nel corso del tempo	340	300	40
Totale	**9.880**	**8.904**	**976**

I ricavi provenienti da contratti con i clienti sono ripartiti come di seguito.

Ricavi per Servizi postali

TAB. C1.1 – RICAVI PER SERVIZI POSTALI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Corrispondenza	1.744	1.748	(4)
Pacchi	1.078	1.041	37
Filatelia	10	7	3
Totale ricavi da mercato	**2.832**	**2.796**	**36**
Compensi per Servizio Universale	262	262	-
Integrazioni tariffarie all'Editoria	55	54	1
Totale ricavi	**3.149**	**3.112**	**37**

I **Ricavi da mercato** mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 imputabile essenzialmente ai ricavi del comparto pacchi, nonostante la prevista flessione strutturale dei ricavi rivenienti dal comparto della corrispondenza tradizionale.

I compensi per **Servizio Universale** riguardano il rimborso a carico del Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'onere per lo svolgimento degli obblighi di Servizio Universale (OSU). L'ammontare del compenso annuale di 262 milioni di euro è definito nel Contratto di Programma 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020.

La voce **Integrazioni tariffarie all'Editoria**[279] riguarda le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria – spettanti alla Società a titolo di rimborso delle riduzioni praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione. Il compenso è stato determinato sulla base delle tariffe stabilite dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex MiSE) di concerto con il Ministero dell'Economia e Finanze del 21 ottobre 2010 e dal D.L. n. 63 del 18 maggio 2012, come convertito dalla Legge n. 103 del 16 luglio 2012. Con la Delibera Agcom 454/22/CONS del 30 dicembre 2022 sono state definite le nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base con un conseguente incremento della compensazione ricevuta dalla Società per singolo invio spedito a tariffa agevolata. L'importo delle agevolazioni che la Società ha concesso trova copertura nel Bilancio dello Stato 2023.

Ricavi per Servizi BancoPosta

TAB. C1.2 – RICAVI PER SERVIZI BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi degli impieghi della raccolta su ccp e delle disponibilità libere	2.702	2.008	694
Remun.ne attività di raccolta del risparmio postale	1.740	1.600	140
Intermediazione assicurativa	623	538	85
Ricavi dei servizi di c/c	428	431	(3)
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	251	251	-
Commissioni su bollettini di c/c postale	208	216	(8)
Collocamento prodotti di finanziamento	191	226	(35)
Collocamento fondi di investimento	94	70	24
Proventi dei servizi delegati	91	89	2
Servizi di trasferimento fondi	17	13	4
Altri prodotti e servizi	34	25	9
Totale	**6.379**	**5.467**	**912**

I **Ricavi per servizi finanziari** mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale.

zIn particolare:

- La voce **Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere** è di seguito dettagliata:

TAB. C1.2.1 – PROVENTI DEGLI IMPIEGHI DELLA RACCOLTA SU CONTI CORRENTI POSTALI E DELLE DISPONIBILITÀ LIBERE

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi degli impieghi in titoli	1.962	1.482	480
Interessi attivi su titoli al costo ammortizzato	780	677	103
Interessi attivi su titoli al FVTOCI	936	821	115
Interessi attivi (passivi) su *asset swap* di CFH su titoli al FVTOCI e CA	5	20	(15)
Interessi attivi (passivi) su *asset swap* di FVH su titoli al FVTOCI e CA	171	(79)	250
Interessi su operazioni di pronti contro termine	70	43	27
Proventi degli impieghi in crediti d'imposta	309	273	36

279. La Legge n.8 del 28 febbraio 2020 ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano «*per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale*» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione Europea.

Interessi attivi su crediti d'imposta al CA	309	189	120
Interessi attivi su crediti d'imposta al FVTOCI	-	84	(84)
Proventi degli impieghi presso il MEF	446	252	194
Remunerazione della raccolta su c/c (depositi presso il MEF)	441	323	118
Differenziale derivati di stabilizzazione dei rendimenti	5	(71)	76
Quota interessi attivi sulla liquidità propria (proventi finanziari)	(15)	(1)	(14)
Altri proventi	-	2	(2)
Totale	**2.702**	**2.008**	**694**

L'incremento della voce in commento rispetto al precedente esercizio è principalmente imputabile ai proventi degli impieghi in titoli e ai proventi degli impieghi presso il MEF.

I *proventi degli impieghi in titoli* riguardano gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi provenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata. L'ammontare dei proventi comprende gli effetti della copertura dal rischio di tasso. L'incremento della voce in commento rispetto all'esercizio 2022 è dovuto principalmente agli effetti del rialzo della curva dei tassi di interesse, con effetto positivo sui differenziati scambiati per le operazioni di copertura di *fair value hedge* e alla maggiore redditività sia dei nuovi titoli entrati in portafoglio nell'esercizio 2023, sia di quelli oggetto della più ampia ristrutturazione delle coperture di *fair value hedge* come descritto nella nota A6 – *Attività finanziarie*.

I *proventi degli impieghi in crediti d'imposta* riguardano gli interessi maturati nell'esercizio sugli impieghi descritti nella nota A10 – *Crediti d'imposta Legge n. 77/2020*.

- I *proventi degli impieghi presso il MEF* riguardano principalmente gli interessi maturati nell'esercizio sugli impieghi della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione remunerata ad un tasso variabile come descritto nella nota A6 – *Attività finanziarie*. L'incremento rispetto al 31 dicembre 2022 è principalmente dovuto al rialzo della curva dei tassi di interesse.
- La **remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale** si riferisce al servizio di emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali e al servizio di versamento e prelevamento su Libretti Postali, svolti da Poste Italiane S.p.A. per conto della Cassa Depositi e Prestiti. L'incremento della voce in commento riflette i corrispettivi maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, alla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti rinnovata il 23 dicembre 2021 per il periodo 2021-2024.
- I **ricavi per intermediazione assicurativa** si riferiscono alle commissioni maturate nell'esercizio nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura, per effetto delle attività di collocamento delle polizze.
- I **ricavi dei servizi di conto corrente** accolgono principalmente le commissioni per spese di tenuta conto (289 milioni di euro), le commissioni per servizi di attività incasso e bonifici on line (80 milioni di euro) e le commissioni per i servizi per l'attività di rendicontazione svolti per la clientela (4 milioni di euro).
- I proventi da **collocamento di prodotti e servizi di pagamento** si riferiscono alle commissioni percepite per l'attività di collocamento e promozione di prodotti emessi dalla controllata PostePay S.p.A.
- I proventi da **collocamento prodotti di finanziamento** si riferiscono alle commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi.
- I **proventi dei servizi delegati** sono relativi, principalmente, al compenso spettante alla Società per il servizio di pagamento delle pensioni e dei bonifici domiciliati INPS (26 milioni di euro) e per i servizi svolti in base alla Convenzione con il MEF (62 milioni di euro).

Altri ricavi della vendita di beni e servizi

Tra le principali voci di ricavo si rilevano: proventi nei confronti della controllata PostePay S.p.A. per operazioni inerenti la monetica e i pagamenti (116 milioni di euro), proventi per la promozione e commercializzazione dell'offerta *Energy* (11 milioni di euro), proventi nei confronti delle controllate PostePay S.p.A. (49 milioni di euro), Poste Vita S.p.A. (42 milioni di euro), Postel S.p.A. (20 milioni di euro) e SDA Express Courier S.p.A. (17 milioni di euro) per i servizi tecnologici a supporto delle attività di *business* e proventi dei servizi di *call center* (16 milioni di euro).

C2 – Proventi (271 milioni di euro) e oneri (633 milioni di euro) diversi derivanti da operatività finanziaria

TAB. C2.1 – PROVENTI DIVERSI DERIVANTI DA OPERATIVITÀ FINANZIARIA

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi da strumenti di *equity* a *fair value* rilevato a Conto economico	8	2	6
Utili da valutazione	7	1	6
Utili realizzati	1	-	1
Dividendi da altre partecipazioni	-	1	(1)
Proventi da strumenti finanziari al FVTOCI	164	262	(98)
Utili realizzati	164	262	(98)
Proventi da strumenti finanziari al costo ammortizzato	47	130	(83)
Utili realizzati	47	130	(83)
Proventi da strumenti finanziari di *fair value hedge*	-	16	(16)
Utili da valutazione	-	16	(16)
Proventi da strumenti finanziari di *cash flow hedge*	-	1	(1)
Utili da valutazione	-	1	(1)
Utili su cambi	3	5	(2)
Utili da valutazione	1	1	-
Utili realizzati	2	4	(2)
Proventi diversi	49	12	37
Totale	**271**	**428**	**(157)**

Il decremento dei **Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria,** rispetto all'esercizio precedente, è principalmente dovuto ai minori utili da realizzo di strumenti finanziari al FVTOCI e al Costo ammortizzato parzialmente compensato dai maggiori proventi diversi per interessi maturati sui depositi in garanzia versati a controparti.

TAB. C2.2 – ONERI DELL'OPERATIVITÀ FINANZIARIA

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Interessi passivi	572	156	416
a favore della clientela	286	114	172
su depositi in garanzia	158	25	133
su operazioni di pronti contro termine	128	14	114
verso Controllante	-	4	(4)
Quota interessi passivi sulla liquidità propria (oneri finanziari)	-	(1)	1
Oneri da strumenti finanziari al FVTOCI	54	4	50
Perdite da realizzo	54	4	50
Oneri da strumenti finanziari al costo ammortizzato	-	53	(53)
Perdite da realizzo	-	53	(53)
Oneri da strumenti finanziari a *fair value* rilevato a Conto economico	7	2	5
Perdite da valutazione	4	2	2
Perdite da realizzo	3	-	3
Totale	**633**	**215**	**418**

Gli **oneri derivanti da operatività finanziaria** si incrementano rispetto all'esercizio 2022 principalmente per effetto della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti, su operazioni di pronti contro termine e su conti correnti postali della clientela pubblica.

C3 – Altri ricavi e proventi (1.003 milioni di euro)

TAB. C3 – ALTRI RICAVI E PROVENTI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Dividendi da società controllate	829	641	188
Plusvalenze da alienazione [1]	96	3	93
Interessi attivi su crediti d'imposta al CA	12	20	(8)
Canoni di locazione	14	14	-
Contributi pubblici	9	2	7
Rimborsi spese contrattuali e altri recuperi	12	13	(1)
Rimborso spese personale	6	5	1
Altri ricavi e proventi diversi	25	23	2
Totale	**1.003**	**721**	**282**

(1) A fini di raccordo con il Rendiconto finanziario, per l'esercizio 2023 la voce in esame è esposta per un valore positivo di 93 milione di euro, al netto di minusvalenze per 3 milioni di euro. Per l'esercizio 2022, la voce al netto di minusvalenze per 2 milioni di euro è esposta per un valore positivo di 1 milioni di euro.

L'incremento della voce **Altri ricavi e proventi** è dovuta principalmente ai maggiori dividendi distribuiti da società controllate nell'esercizio e alla plusvalenza di circa 91 milioni di euro generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società sennder (si veda al riguardo quanto riportato nella Nota A5 – *Partecipazioni*).

Dividendi da società controllate

TAB. C3.1 – DIVIDENDI DA SOCIETÀ CONTROLLATE

Denominazione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Poste Vita S.p.A.	450	397	53
PostePay S.p.A.	305	119	186
SDA Express Courier S.p.A.	35	91	(56)
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	27	26	1
sennder Italia S.r.l.	4	-	4
PosteWelfare S.p.A.	3	-	3
EGI S.p.A.	2	2	-
Sengi Express Limited	2	2	-
Poste Air Cargo S.r.l.	1	1	-
Postel S.p.A.	-	3	(3)
Totale	**829**	**641**	**188**

C4 – Costi per beni e servizi (2.640 milioni di euro)

TAB. C4 – COSTI PER BENI E SERVIZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Costi per servizi	2.392	2.279	113
Godimento beni di terzi	127	100	27
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	121	118	3
Totale	**2.640**	**2.497**	**143**

I **Costi per beni e servizi** si incrementano di complessivi 143 milioni di euro rispetto all'esercizio 2022. Tale andamento è attribuibile principalmente all'incremento generale dei costi generato dalla spinta inflattiva internazionale, dall'incremento dei costi per i servizi di logistica e recapito legati al comparto pacchi, e dei canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud*.

Costi per servizi

TAB. C4.1 – COSTI PER SERVIZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Trasporti di corrispondenza, pacchi e modulistica	1.212	1.101	111
Canoni outsourcing e oneri diversi per prestazioni esterne	403	413	(10)
Manutenzione ordinaria e assistenza tecnica	198	214	(16)
Spese per servizi del personale	133	122	11
Utenze energetiche e idriche	105	72	33
Pulizia, smaltimento e vigilanza	80	93	(13)
Servizio movimento fondi	56	61	(5)
Servizi di telecomunicazione e trasmissione dati	49	54	(5)
Scambio corrispondenza e telegrafia	46	44	2
Pubblicità e propaganda	44	44	-
Servizi di stampa e imbustamento	25	25	-
Premi di assicurazione	16	12	4
Provvigioni ai rivenditori e diverse	15	12	3
Consulenze varie e assistenze legali	9	12	(3)
Oneri per custodia e gestione titoli	1	-	1
Totale	**2.392**	**2.279**	**113**

Godimento beni di terzi

TAB. C4.2 – GODIMENTO BENI DI TERZI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Noleggi apparecchiature e licenze software	110	84	26
Affitto immobili	11	10	1
Veicoli in *full rent*	2	2	-
Altri costi per godimento di beni di terzi	4	4	-
Totale	**127**	**100**	**27**

Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

TAB. C4.3 – MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Carburanti, lubrificanti e combustibili	53	54	(1)
Materiali di consumo e beni destinati alla vendita	35	35	-
Variazione rimanenze di materie prime, sussidiarie e di consumo	-	7	(7)
Cancelleria e stampati	27	18	9
Stampa francobolli e carte valori	6	4	2
Totale	**121**	**118**	**3**

C5 – Costo del lavoro (5.348 milioni di euro)

TAB. C5 – COSTO DEL LAVORO

Descrizione (milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Salari e stipendi		3.874	3.694	180
Oneri sociali		1.096	1.050	46
TFR: costo relativo alla previdenza complementare e INPS		228	225	3
Contratti di somministrazione/a progetto		1	1	-
Compensi e spese Amministratori		2	2	-
Pagamenti basati su azioni		10	7	3
Incentivi all'esodo		11	21	(10)
Accantonamenti netti per vertenze con il personale	[tab. B4]	9	(3)	12
Accantonamento al fondo di incentivazione agli esodi	[tab. B4]	158	53	105
Recuperi del personale per vertenze		(3)	(5)	2
Altri costi (recuperi di costo) del personale		(38)	(58)	20
Totale		**5.348**	**4.987**	**361**

Il **Costo del lavoro** segna un incremento rispetto all'esercizio 2022 di 361 milioni di euro attribuibile, per la componente ordinaria principalmente all'aumento del costo unitario, e per la componente straordinaria, ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario, erogato nel mese di novembre 2023, per circa 130 milioni di euro. L'aumento del costo unitario è riconducibile principalmente all'incremento sui minimi contrattuali di luglio 2022 e luglio 2023 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021 e all'incremento della componente variabile trainata dalla quota legata all'azione commerciale.

Le voci Accantonamenti netti per vertenze con il personale e Accantonamento al fondo di incentivazione agli esodi sono commentate nella nota B4 – *Fondi per rischi e oneri*.

Il numero medio e puntuale dei dipendenti è il seguente:

TAB. C5.1 – NUMERO DEI DIPENDENTI

	Numero medio			Numero puntuale		
Organico stabile	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	31.12.2023	31.12.2022	Variazioni
Dirigenti	541	537	4	533	537	(4)
Quadri - A1	6.573	6.511	62	6.530	6.486	44
Quadri - A2	7.549	7.564	(15)	7.483	7.522	(39)
Livelli B, C, D	85.640	87.430	(1.790)	83.432	87.052	(3.620)
Livelli E, F	6.303	4.611	1.692	6.435	6.057	378
Tot. unità tempo indeterminato*	**106.606**	**106.653**	**(47)**	**104.413**	**107.654**	**(3.241)**

* Dati espressi in *Full Time Equivalent*.

Inoltre, tenendo conto dei dipendenti con contratti di lavoro flessibile, il numero medio complessivo *full time equivalent* delle risorse impiegate nell'esercizio in commento è stato di 114.613 (nell'esercizio 2022: 115.808).

C6 – Ammortamenti e svalutazioni (773 milioni di euro)

TAB. C6 – AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Ammortamenti Immobili, impianti e macchinari	205	200	5
Svalutazioni/assorbimento svalut.ni/rettifiche Immobili, impianti e macchinari	-	(8)	8
Ammortamenti Investimenti immobiliari	1	1	-
Ammortamenti e svalutazioni di Attività immateriali	344	345	(1)
Ammortamenti Attività per diritti d'uso	223	208	15
Svalutazioni/assorbimento svalutazioni/rettifiche diritto d'uso	-	(2)	2
Totale	**773**	**744**	**29**

Gli ammortamenti e svalutazioni rilevano un incremento di 29 milioni di euro rispetto all'esercizio 2022 riconducibile principalmente a maggiori ammortamenti della voce Immobili, impianti e macchinari (5 milioni di euro), sui diritti d'uso (15 milioni di euro) in gran parte legati all'ampliamento della flotta in *leasing*.

C7 – Altri costi e oneri (223 milioni di euro)

TAB. C7 – ALTRI COSTI E ONERI

Descrizione (milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Manifestazione di rischi operativi		28	25	3
Rapine subite		4	3	1
Insussitenze dell'attivo BancoPosta al netto dei recuperi		3	4	(1)
Altre perdite operative del BancoPosta		21	18	3
Accantonamenti netti ai (assorbimenti netti dai) fondi rischi e oneri		61	322	(261)
per vertenze con terzi	[tab. B4]	(19)	22	(41)
per rischi operativi	[tab. B4]	(2)	(12)	10
per oneri fiscali	[tab. B4]	1	1	-
per altri rischi e oneri	[tab. B4]	1	(9)	10
per rischi su crediti d'imposta Legge n.77/2020	[tab. B4]	80	320	(240)
Minusvalenze		3	2	1
Altre imposte e tasse		103	95	8
IMU		27	28	(1)
Imposta di bollo		38	28	10
Altre imposte e tasse		38	39	(1)
Altri costi correnti		28	29	(1)
Totale		**223**	**473**	**(250)**

Gli **Altri costi e oneri** si decrementano rispetto all'esercizio 2022 per effetto dei minori accantonamenti per rischi ed oneri, si veda al riguardo quanto riportato nella nota B4 – *Fondi per rischi e oneri* e nella nota A10 – *Crediti d'Imposta Legge n.77/2020*.

C8 – Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività (50 milioni di euro)

TAB. C6 – RETTIFICHE/(RIPRESE) DI VALORE SU STRUMENTI DI DEBITO, CREDITI E ALTRE ATTIVITÀ

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Svalutazioni nette crediti commerciali e altre attività	42	89	(47)
Svalutazioni nette strumenti di debito e crediti dell'operatività finanziaria	8	8	-
Totale	**50**	**97**	**(47)**

C9 – Proventi (176 milioni di euro) e oneri finanziari (111 milioni di euro)

Proventi finanziari

TAB. C9.1 – PROVENTI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Proventi da società controllate e collegate		134	76	58
Interessi su finanziamenti		22	10	12
Interessi su strumenti di capitale subordinato non convertibile		57	15	42
Interessi attivi su c/c di corrispondenza		1	-	1
Dividendi da società collegate[1]		13	11	2
Altri proventi finanziari		41	40	1
Proventi da strumenti finanziari al FVTOCI		5	1	4
Interessi su titoli a reddito fisso		2	1	1
Dividendi da altre partecipazioni[1]		3	-	3
Proventi da strumenti finanziari a *fair value* rilevato a Conto economico		1	5	(4)
Differenziali maturati su strumenti finanziari derivati FVTPL		1	5	(4)
Proventi da strumenti finanziari di *cash flow hedge*		6	-	6
Utili realizzati		6	-	6
Altri proventi finanziari		25	6	19
Remunerazione liquidità propria di Poste Italiane	[tab. C1.2.1]	15	1	14
Proventi finanziari su crediti attualizzati[2]		2	2	-
Interessi di mora		27	21	6
Svalutazione crediti per interessi di mora		(26)	(20)	(6)
Altri proventi		7	2	5
Utili su cambi[1]		5	7	(2)
Totale		**176**	**95**	**81**

(1) A fini di raccordo con il Rendiconto finanziario, nell'esercizio 2023 i proventi finanziari al netto degli utili su cambi e dei dividendi da società collegate e da altre partecipazioni ammontano a 155 milioni di euro (77 milioni di euro nell'esercizio 2022).
(2) I proventi finanziari su crediti attualizzati riguardano gli interessi sui crediti verso il personale e verso INPS per accordi CTD.

I **Proventi finanziari** si incrementano rispetto all'esercizio 2022 principalmente per effetto degli interessi maturati e liquidati sullo strumento di capitale subordinato e non convertibile emesso dalla controllata Poste Vita S.p.A. nel corso dell'esercizio 2022 e sottoscritto da Poste Italiane (42 milioni di euro), per gli interessi su finanziamenti concessi a società controllate (12 milioni di euro), questi ultimi descritti nella Nota A6 – *Attività finanziarie* e per la remunerazione maturata sui conti correnti postali intestati a Poste Italiane per effetto del rialzo della curva dei tassi di interesse (14 milioni di euro).

Oneri finanziari

TAB. C9.2 – ONERI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Note	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Oneri sulle passività finanziarie		69	30	39
su debiti per leasing		21	19	2
su debiti verso istituzioni finanziarie		6	4	2
su prestiti obbligazionari		5	4	1
da strumenti finanziari derivati		-	1	(1)
su debiti verso controllate		37	2	35
Componente finanziaria dell'accantonamento a TFR	[tab. B5]	25	15	10
Componente finanziaria degli accantonamenti a fondi rischi	[tab. B4]	3	1	2
Interessi passivi sulla liquidità propria	[tab. C2.2]	-	1	(1)
Altri oneri finanziari		8	20	(12)
Perdite su cambi(1)		6	4	2
Totale		**111**	**71**	**40**

(1) Ai fini di raccordo con il Rendiconto finanziario, nell'esercizio 2023 gli oneri finanziari al netto delle perdite su cambi ammontano a 105 milioni di euro (67 milioni di euro nell'esercizio 2022).

Gli **Oneri finanziari** si incrementano rispetto all'esercizio 2022 principalmente per effetto dei maggiori interessi su debiti verso imprese controllate per rapporti di conto corrente di corrispondenza (Nota B6 – *Passività finanziarie*).

C10 – Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie

La ripresa di valore di 25 milioni di euro relativa al credito per interessi attivi su rimborso IRES è commentata nella nota A9 – *Altri crediti e attività*.

C11 – Imposte sul reddito (229 milioni di euro)

L'aliquota nominale dell'IRES è del 24%, mentre l'aliquota media teorica dell'IRAP è del 4,53%[280]. Il dettaglio delle imposte sul reddito è il seguente:

TAB. C11 – IMPOSTE SUL REDDITO

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023			Esercizio 2022			Variazioni
	IRES	IRAP	Totale	IRES	IRAP	Totale	
Imposte correnti	168	42	210	132	43	175	35
Imposte differite attive	17	1	18	68	10	78	(60)
Imposte differite passive	1	-	1	-	-	-	1
Totale	**186**	**43**	**229**	**200**	**53**	**253**	**(24)**

280. L'aliquota nominale dell'IRAP è del 3,90% per la generalità dei soggetti e del 4,20% per i soggetti che esercitano attività di imprese concessionarie diverse da quelle di costruzione e gestione di autostrade e trafori (+/–0,92% per effetto delle maggiorazioni e agevolazioni regionali e +0,15% per effetto di ulteriori maggiorazioni per le regioni i cui bilanci hanno evidenziato un disavanzo sanitario).

Il *tax rate* effettivo dell'esercizio 2023 ammonta al 14,16% ed è così composto:

TAB. C11.1 – RICONCILIAZIONE TRA ALIQUOTA ORDINARIA E ALIQUOTA EFFETTIVA IRES

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023		Esercizio 2022	
	IRES	Incidenza %	IRES	Incidenza %
Utile ante imposte	*1.619*		*1.100*	
Imposta teorica	389	24,0%	264	24,0%
Effetto delle variazioni in aumento/(dim.ne) rispetto all'imposta ordinaria				
Dividendi da partecipazioni	(192)	-11,83%	(148)	-13,47%
Utili realizzati su partecipazioni	(21)	-1,28%	-	-
Acc.ti netti a fondi rischi ed oneri e svalut.ne crediti	21	1,29%	98	8,93%
Imposte esercizi precedenti	(9)	-0,54%	(8)	-0,72%
Sopravvenienze passive indeducibili	5	0,31%	4	0,36%
Imposte indeducibili	1	0,02%	1	0,05%
Altre	(8)	-0,47%	(5)	-0,44%
Imposta effettiva (ante rilevazione Effetto fiscale Patent Box e ACE)	**186**	**11,50%**	**206**	**18,72%**
Effetto fiscale Patent Box e ACE esercizi precedenti	-	-	(6)	-0,56%
Imposta effettiva	**186**	**11,50%**	**200**	**18,16%**

TAB. C11.2 – RICONCILIAZIONE TRA ALIQUOTA ORDINARIA E ALIQUOTA EFFETTIVA IRAP

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023		Esercizio 2022	
	IRAP	Incidenza %	IRAP	Incidenza %
Utile ante imposte	*1.619*		*1.100*	
Imposta teorica	73	4,53%	49	4,48%
Effetto delle variazioni in aumento/(dim.ne) rispetto all'imposta ordinaria				
Dividendi da partecipazioni	(38)	-2,36%	(29)	-2,65%
Costo del personale indeducibile	21	1,31%	17	1,56%
Acc.ti netti a fondi rischi ed oneri e svalut.ne crediti	(3)	-0,16%	18	1,62%
Sopravvenienze passive indeducibili	1	0,06%	1	0,07%
Oneri e proventi finanziari	(3)	-0,20%	(1)	-0,14%
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(2)	-0,12%	-	0,00%
Imposte indeducibili	1	0,08%	1	0,11%
Utili realizzati su partecipazioni	(4)	-0,26%	-	0,00%
Imposte esercizi precedenti	(1)	-0,10%	(1)	-0,05%
Altre	(2)	-0,11%	(2)	-0,15%
Imposta effettiva (ante rilevazione Effetto fiscale Patent Box)	**43**	**2,66%**	**53**	**4,85%**
Effetto fiscale Patent Box esercizi precedenti	-	-	-	-
Imposta effettiva	**43**	**2,66%**	**53**	**4,85%**

In merito alla deducibilità delle perdite connesse alle mancate compensazioni dei Crediti d'Imposta e dello stanziamento dei fondi rischi sui crediti di imposta (si veda anche nota A10 – Crediti d'imposta Legge n. 77/2020), in data 25 gennaio 2024 è pervenuta la risposta dell'Agenzia delle Entrate all'interpello presentato dalla Società; la risposta ricevuta fornisce indicazioni che si prestano a diverse letture e sono, allo stato, in corso interlocuzioni con l'AdE per definire la corretta interpretazione e i conseguenti riflessi sulle diverse fattispecie applicabili. Considerato il permanere della situazione di incertezza interpretativa, sulla base di quanto disposto dall'IFRIC 23 – Incertezza sui trattamenti ai fini dell'imposta sul reddito, tali partite sono state valutate prudenzialmente come non deducibili. I possibili effetti fiscali positivi che dovessero emergere a seguito degli sviluppi interpretativi delle fattispecie in questione, all'esito delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, verranno riflessi nei bilanci degli esercizi successivi al 2023.

Imposte correnti

TAB. C11.3 – MOVIMENTAZIONE CREDITI/(DEBITI) IMPOSTE CORRENTI

Descrizione (milioni di euro)	IMPOSTE CORRENTI 2023 IRES Crediti/(Debiti)	irap Crediti/(Debiti)	Totale
Saldo al 1° gennaio	**71**	**(17)**	**54**
Pagamenti	25	26	51
per acconti dell'esercizio corrente	19	24	43
per saldo esercizio precedente	-	2	2
per imposta sostitutiva	6	-	6
Compensazioni crediti d'imposta Legge n. 77/2020	339	39	378
Incasso credito istanza di rimborso IRAP	-	(1)	(1)
Incasso credito ACE 2013	(6)	-	(6)
Accantonamenti a Conto Economico	(168)	(42)	(210)
per imposte correnti	(168)	(42)	(210)
Accantonamenti a Patrimonio Netto	7	-	7
Consolidato fiscale	(374)	-	(374)
Altro*	20	-	20
Saldo al 31 dicembre	**(86)**	**5**	**(81)**
di cui:			
Crediti per imposte correnti	62	6	68
Debiti per imposte correnti	(148)	(1)	(149)

* La voce si riferisce principalmente a crediti per ritenute.

In base allo IAS 12 – Imposte sul reddito, dove applicabile, i crediti per IRES e IRAP versati sono compensati con i Debiti per imposte correnti trattandosi di diritti e obbligazioni verso una medesima autorità fiscale da parte di un unico soggetto passivo di imposta che ha diritto di compensazione e intende esercitarlo.

I crediti/(debiti) per imposte correnti al 31 dicembre 2023 comprendono:

- debiti per complessivi 148 milioni di euro riferiti a tutte le società partecipanti al consolidato fiscale determinato dagli accantonamenti IRES e IRAP dell'esercizio 2023 al netto degli acconti IRES e IRAP e dei crediti IRES rivenienti dal precedente esercizio;
- crediti di residui 14 milioni di euro relativi all'adesione al regime del Patent Box per gli esercizi 2017-2019. A seguito della presentazione della relativa dichiarazione dei redditi integrativa, nell'esercizio in commento, è stato incassato il credito IRES connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE) per l'esercizio 2013 di 6 milioni di euro;
- crediti per complessivi 14 milioni di euro relativi ad un interpello riferibile all'imputazione fiscale di componenti di reddito derivanti dalla gestione delle giacenze su conti correnti postali;
- credito per imposta sostitutiva di residui 13 milioni di euro relativo all'affrancamento effettuato dalla Società nel corso dell'esercizio 2018, ai sensi dell'art. 15 comma 10 *ter* del D.L. 29 novembre 2008 n. 185, dei maggiori valori, risultanti dalle Note al Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017, dell'avviamento e delle altre attività immateriali relativi all'acquisizione della partecipazione nella società FSIA Investimenti S.r.l.;
- crediti di residui 9 milioni di euro iscritti a seguito delle risposte ricevute su due istanze di interpello presentate all'Agenzia delle Entrate sugli effetti fiscali derivanti dall'applicazione dei principi contabili IFRS 9 e 15. Tali crediti, diverranno compensabili dopo la presentazione delle relative dichiarazioni dei redditi integrative;
- crediti per imposta sostitutiva di residui 7 milioni di euro relativi all'affrancamento effettuato dalla Società nel corso dell'esercizio 2022, ai sensi dall'articolo 15, commi 10 *bis* e 10 *ter,* del D.L. 29 novembre 2008 n.185, degli avviamenti derivanti dall'acquisto delle partecipazioni delle società Nexive Group e Sengi HK;
- crediti per complessivi 6 milioni di euro relativi all'affrancamento effettuato dalla Società nel corso dell'esercizio in commento, ai sensi dall'articolo 15, comma 10 *ter,* del D.L. 29 novembre 2008 n.185, degli avviamenti derivanti dall'acquisto delle partecipazioni delle società Sourcesense S.p.A. e Agile Power S.r.l. Il versamento dell'imposta sostitutiva consentirà, a partire dal secondo esercizio successivo al versamento, di dedurre fiscalmente gli importi degli avviamenti affrancati.

Imposte differite

Al 31 dicembre 2023, i crediti/(debiti) per Imposte differite sono di seguito dettagliati:

TAB. C11.4 – IMPOSTE DIFFERITE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.23	Saldo al 31.12.22	Variazioni
Imposte differite attive	928	1.455	(527)
Imposte differite passive	(272)	(232)	(40)
Totale	**656**	**1.223**	**(567)**
di cui Patrimonio BancoPosta			
Imposte differite attive	642	1.157	(515)
Imposte differite passive	(266)	(226)	(40)

Di seguito vengono illustrati i movimenti dei debiti e crediti per imposte differite:

TAB. C11.5 – MOVIMENTAZIONE DEI (DEBITI) E CREDITI IMPOSTE DIFFERITE

Descrizione (milioni di euro)	Note	Esercizio 2023
Saldo al 1° gennaio		**1.223**
Proventi/(Oneri) netti imputati a Conto Economico		(19)
Proventi/(Oneri) netti imputati a Patrimonio Netto	[tab. C11.8]	(548)
Saldo al 31 dicembre		**656**

I movimenti delle Imposte differite attive e passive ripartite in base ai principali fenomeni che le hanno generate sono indicati nelle tabelle che seguono:

TAB. C11.6 – MOVIMENTAZIONE DELLE IMPOSTE DIFFERITE ATTIVE

Descrizione (milioni di euro)	Invest.ti Immob.ri	Attività e passività finanziarie	Fondi a copertura perdite attese	Fondi per rischi e oneri	Passività derivanti da contratto	Altre	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**17**	**1.117**	**78**	**198**	**14**	**31**	**1.455**
Proventi/(Oneri) imputati a CE	(1)	-	1	(23)	9	(4)	(18)
Proventi/(Oneri) imputati a PN	-	(509)	-	-	-	-	(509)
Saldo al 31 dicembre 2023	**16**	**608**	**79**	**175**	**23**	**27**	**928**

TAB. C11.7 – MOVIMENTAZIONE DELLE IMPOSTE DIFFERITE PASSIVE

Descrizione (in milioni di euro)	Attività e passività finanziarie	Plusval.ze rateizzate	Altre	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**229**	**1**	**1**	**231**
Oneri/(Proventi) imputati a CE	-	-	1	1
Oneri/(Proventi) imputati a PN	40	-	-	*40*
Operazioni straordinarie	-	-	-	-
Saldo al 31 dicembre 2023	**269**	**1**	**2**	**272**

Al 31 dicembre 2023 le Imposte differite attive e passive riferite direttamente a voci incluse nel Patrimonio netto sono le seguenti:

TAB. C11.8 – IMPOSTE DIFFERITE IMPUTATE A PATRIMONIO NETTO

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023
Riserva *fair value* per attività finanziarie al FVTOCI	(616)
Riserva *cash flow hedge* per strumenti derivati di copertura	68
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	-
Totale	**(548)**

5.5 Parti correlate

Rapporti patrimoniali e economici con entità correlate

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2023

	Saldo al 31.12.2023								
Denominazione (milioni di euro)	Att. finanziarie BancoPosta	Attività finanziarie	Cred. comm.li	Altri crediti e attività	Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Pass. finanziarie BancoPosta	Passività finanz.	Deb. comm.li	Altre pass.
Controllate dirette									
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR		-	29	1		11	30	3	-
CLP S.c.p.A.		-	3	1		-	-	112	-
Consorzio PosteMotori		-	3	-		1	-	-	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.		2	-	-		-	-	19	-
EGI S.p.A.		-	-	-		1	51	-	1
Poste Welfare Servizi S.r.l.		-	5	10		-	14	13	1
Poste Air Cargo S.r.l.		5	1	-		-	-	-	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.		-	1	-		1	16	-	-
Poste Vita S.p.A.		259	355	104		721	247	2	1
Postel S.p.A.		19	58	3		-	-	16	4
PostePay S.p.A.	185	-	189	18		10.197	855	85	1
SDA Express Courier S.p.A.		69	19	-		3	-	176	12
Milkman Deliveries S.p.A.		-	-	-		3	8	6	-
Nexive Network S.r.l.		9	1	3		-	5	-	2
Nexive Scarl		-	13	-		-	6	-	1
Sengi Express Limited LIM		-	66	-		-	-	-	-
Agile Lab S.r.l.		1	-	-		-	-	2	-
Sourcesense S.p.A.		4	-	-		-	-	4	-
Controllate indirette									
Address Software S.r.l.		-	-	-		-	-	1	-
Kipoint S.p.A.		-	1	-		-	2	3	-
Poste Assicura S.p.A.		-	16	6		6	-	-	-
Plurima S.p.A.		46	-	-		-	-	-	1
Bridge Technologies S.r.l.		-	-	-		-	-	2	-
Poste Insurance Broker		-	-	-		2	-	-	-
LIS Holding S.p.A.		-	-	6		-	85	-	-
LIS Pay S.p.A.		-	1	-		1	63	-	-
Collegate									
ItaliaCamp S.r.l.		-	1	-		-	-	-	-
Financit S.p.A.		-	3	-		-	-	17	-
sennder Italia S.r.l.		-	-	-		36	-	-	-
Correlate esterne									
Ministero Economia e Finanze	8.937	-	364	2	874	5.371	4	4	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	2.891		251	1		-	-	16	-
Gruppo Enel	-		24	-		-	-	-	-
Gruppo Eni	-		4	-		-	-	3	-
Gruppo Leonardo	-		-	-		-	-	11	-
Gruppo Monte dei Paschi di Siena	224		1	-	-	351	-	-	-
Gruppo Invitalia	-	20	1	-		-	-	-	-
Altre correlate esterne	-	-	24	-	-	-	4	1	69
F.do Svalutaz. crediti vs correlate	(7)	(20)	(36)	-	-				
Totale	**12.230**	**414**	**1.398**	**155**	**874**	**16.705**	**1.390**	**496**	**94**

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2022

	Saldo al 31.12.2022								
Denominazione (milioni di euro)	Att. finanziarie BancoPosta	Attività finanziarie	Cred. comm.li	Altri crediti e attività	Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Pass. finanziarie BancoPosta	Passività finanz.	Deb. comm.li	Altre pass.
Controllate dirette									
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	-	-	20	1	-	7	30	3	-
CLP S.c.p.A.	-	-	3	-	-	-	-	100	-
Consorzio PosteMotori	-	-	3	-	-	3	-	-	-
Consorzio Servizi Telef. Mobile S.c.p.A.	-	-	-	-	-	1	-	14	-
EGI S.p.A.	-	-	1	-	-	1	56	-	-
Poste Welfare Servizi S.r.l.	-	-	5	2	-	-	8	4	-
Poste Air Cargo S.r.l.	-	5	1	-	-	-	-	-	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	-	-	4	-	-	3	13	-	-
Poste Vita S.p.A.	-	253	333	-	-	197	190	2	121
Postel S.p.A.	-	-	47	3	-	1	6	17	3
PostePay S.p.A.	80	-	282	25	-	9.404	915	123	1
SDA Express Courier S.p.A.	-	48	17	-	-	5	24	145	18
sennder Italia S.r.l.	-	-	-	-	-	20	9	-	-
Milkman Deliveries S.p.A.	-	-	1	-	-	7	4	9	-
Nexive Network S.r.l	-	17	3	1	-	-	-	-	2
Nexive Scarl	-	-	11	-	-	-	6	-	1
Sengi Express Limited LIM	-	-	33	-	-	-	-	-	-
Sourcesense S.p.A.	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Controllate indirette									
Address Software S.r.l.	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Kipoint S.p.A.	-	-	1	-	-	1	1	2	-
Poste Assicura S.p.A.	-	-	23	-	-	12	4	1	1
Plurima Bidco S.r.l.	-	43	-	-	-	-	-	-	-
Poste Insurance Broker	-	-	1	-	-	3	-	-	-
LIS Holding S.p.A.	-	-	-	-	-	-	50	-	-
LIS Pay S.p.A.	-	-	-	-	-	23	-	-	-
Collegate									
Financit S.p.A.	-	-	3	-	-	-	-	16	-
Correlate esterne									
Ministero Economia e Finanze	11.907	-	379	3	1.991	4.168	4	4	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	2.865	-	24	-	-	-	-	13	-
Gruppo Enel	-	-	22	-	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	-	-	4	-	-	-	-	7	-
Gruppo Leonardo	-	-	-	-	-	-	-	15	-
Gruppo Monte dei Paschi di Siena	276	-	1	-	-	396	-	-	-
Gruppo Invitalia	-	20	1	-	-	-	-	-	-
Altre correlate esterne	-	-	18	-	-	-	3	2	67
F.do Svalutaz. crediti vs correlate	(7)	(21)	(35)	-	-	-	-	-	-
Totale	**15.121**	**365**	**1.207**	**35**	**1.991**	**14.252**	**1.323**	**479**	**215**

Al 31 dicembre 2023 i Fondi per rischi e oneri complessivamente stanziati a fronte di probabili passività da sostenersi verso entità correlate esterne alla Società e riferiti principalmente a rapporti di natura commerciale ammontano a 59 milioni di euro (67 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE NELL'ESERCIZIO 2023

	Esercizio 2023									
	Ricavi			Costi						
				Investimenti						
Denominazione (milioni di euro)	Ricavi e proventi	Altri ricavi e proventi	Proventi finanziari	Immob., imp. e macchin.	Attività immateriali	Costi per beni e servizi	Oneri dell'operatività finanziaria	Costo del lavoro	Altri costi e oneri	Oneri finanziari
Controllate dirette										
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	103	28	-		-	13	-	(1)	-	1
CLP S.c.p.A.	1	-	-	2	-	314	-	-	1	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.	-	-	-		-	27	-	-	1	-
EGI S.p.A.	-	3	-		-	1	-	-	4	1
Poste Welfare Servizi S.r.l.	4	3	-		-	2	-	-	-	-
Poste Air Cargo S.r.l.	1	2	-		-	-	-	-	-	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	22	-	-		-	-	-	-	-	-
Poste Vita S.p.A.	655	452	113		-	-	24	-	-	4
Postel S.p.A.	43	2	1		-	30	-	(1)	-	-
PostePay S.p.A.	491	309	-		-	207	43	-	-	28
SDA Express Courier S.p.A.	21	38	4		-	839	-	(1)	-	1
Milkman Deliveries S.p.A.	-	-	-		-	32	-	(1)	-	-
Nexive Network S.r.l.	2	-	1		-	-	-	-	-	-
Nexive Scarl	-	3	-		-	-	-	(1)	-	-
Sengi Express Limited LIM	114	2	-		-	-	-	-	-	-
Agile Lab S.r.l.	-	-	-		2	-	-	-		-
Sourcesense S.p.A.	-	-	-		6	-	-	-	-	-
Controllate indirette										
Address Software S.r.l.	-	-	-		-	1	-	-	-	-
Kipoint S.p.A.	1	-	-		-	3	-	-	-	-
Poste Assicura S.p.A.	72	1	-		-	-	-	-	-	-
Plurima S.p.A.	-	-	2		-	-	-	-	-	-
Bridge Technologies S.r.l.	-	-	-		1		-	-		-
Poste Insurance Broker	1	-	-		-		-	-		-
LIS Holding S.p.A.	-	-	-		-	-	-	-		2
LIS Pay S.p.A.	-	-	-		-	-	-	-	-	1
Collegate										
Gruppo Anima	2	-	8		-	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	30	-	4		-	-	-			-
sennder Italia S.r.l.	-	95	-		-	-	-	-	-	-
Correlate esterne										
Ministero Economia e Finanze	1.315	-	15	-	-	1	-	-	1	-
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	1.832	-	-	8	2	10	-	-	-	-
Gruppo Enel	35	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	21	-	-	-	-	30	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	-	-	-	-	4	23	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi di Siena	14	2	-	-	-	-	7	-	-	-
Gruppo Invitalia	2		-	-	-	-	-	-	-	-
Altre correlate	31	3	-	-	-	6	-	73	1	-
Totale	**4.813**	**943**	**148**	**10**	**15**	**1.539**	**74**	**68**	**8**	**38**

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE NELL'ESERCIZIO 2022

	Esercizio 2022										
	Ricavi			Costi							
				Investimenti		Spese correnti					
Denominazione (milioni di euro)	Ricavi e proventi	Altri ricavi e proventi	Proventi finanziari	Immob., imp. e macchin.	Attività immateriali	Costi per beni e servizi	Oneri dell'operatività finanziaria	Costo del lavoro	Altri costi e oneri	Rettifiche/ (riprese) di valore su strumenti di debito, credito e altre attività	Oneri finanziari
Controllate dirette											
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	75	27	-	-	-	13	-	(1)	-	-	-
CLP S.c.p.A.	1	-	-	2	-	270	-	-	1	-	-
Consorzio PosteMotori	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Consorzio Servizi Telef. Mobile S.c.p.A.	-	-	-	-	-	18	-	-	-	-	-
EGI S.p.A.	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Poste Welfare Servizi S.r.l.	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Poste Air Cargo S.r.l.	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poste Vita S.p.A.	571	400	63	-	-	-	3	(1)	-	-	-
Postel S.p.A.	44	7	-	-	-	29	-	-	-	-	-
PostePay S.p.A.	460	123	-	-	-	219	26	(1)	-	-	2
SDA Express Courier S.p.A.	21	96	2	-	-	756	-	(2)	-	-	-
Milkman Deliveries S.p.A.	-	-	-	-	-	34	-	-	-	-	-
Nexive Network S.r.l.	2	1	-	-	-	1	-	(1)	-	-	-
Nexive Scarl	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sengi Express Limited LIM	92	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Controllate indirette											
Address Software S.r.l.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Kipoint S.p.A.	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Poste Assicura S.p.A.	63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plurima Bidco S.r.l.	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Poste Insurance Broker	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Collegate											
Gruppo Anima	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-
Financit S.p.A.	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Correlate esterne											
Ministero Economia e Finanze	1.105	-	1	-	-	1	3	-	-	1	1
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	1.679	-	-	9	3	10	-	-	-	-	1
Gruppo Enel	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	11	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-
Gruppo Leonardo	-	-	-	-	3	25	-	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi	12	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Gruppo Invitalia	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre correlate esterne	27	2	-	-	-	4	-	71	-	-	-
Totale	**4.285**	**667**	**78**	**11**	**6**	**1.415**	**33**	**65**	**2**	**1**	**5**

Al 31 dicembre 2023 gli accantonamenti netti a fondi rischi e oneri effettuati a fronte di probabili passività da sostenersi verso entità correlate esterne alla Società e riferiti principalmente a rapporti di natura commerciale sono pari a 0,07 milioni euro (0,7 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

La natura dei principali rapporti sopradescritti con entità correlate esterne è riassunta di seguito:

- i corrispettivi riconosciuti dal MEF si riferiscono principalmente al compenso per l'espletamento del Servizio Universale (OSU), alla remunerazione dei servizi delegati, alla remunerazione dei servizi di gestione dei conti correnti postali, ai compensi per il servizio di notifica e per le spedizioni senza la materiale affrancatura;
- i corrispettivi riconosciuti dalla CDP S.p.A. si riferiscono principalmente alla remunerazione per l'espletamento del servizio di raccolta del risparmio postale;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo Enel si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza massiva senza materiale affrancatura;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo ENI si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza. I costi sostenuti si riferiscono principalmente alla fornitura di gas e carburanti per moto e autoveicoli;
- gli acquisti effettuati dal Gruppo Leonardo si riferiscono principalmente alla fornitura da parte di Leonardo S.p.A. di apparati e interventi di manutenzione e assistenza tecnica su impianti di meccanizzazione della corrispondenza, ad assistenza sistemistica e informatica per la creazione di archivi gestionali, forniture di licenze *software* e di *hardware* e relativa manutenzione, a servizi di consulenza specialistica;
- i corrispettivi riconosciuti dal Gruppo Monte dei Paschi di Siena si riferiscono principalmente a compensi per spedizioni di corrispondenza.

Le operazioni con parti correlate sono state effettuate a condizioni equivalenti a quelle prevalenti in libere transazioni tra parti indipendenti.

Incidenza delle operazioni o posizioni con parti correlate

L'incidenza delle operazioni con parti correlate sulla situazione patrimoniale, sul risultato economico e sui flussi finanziari è indicata nella seguente tabella di sintesi:

INCIDENZA DELLE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023			Saldo al 31.12.2022		
	Totale voce di bilancio	Totale entità correlate	Incidenza %	Totale voce di bilancio	Totale entità correlate	Incidenza %
Rapporti patrimoniali						
Attività finanziarie	81.272	12.644	15,6	84.196	15.486	18,4
Crediti commerciali	2.774	1.397	50,4	2.657	1.207	45,4
Altri crediti e attività	2.777	155	5,6	2.620	35	1,3
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.223	874	71,5	2.258	1.991	88,2
Fondi per rischi e oneri	1.228	59	4,8	1.257	67	5,3
Passività finanziarie	96.863	18.095	18,7	104.703	15.575	14,9
Debiti commerciali	1.967	496	25,2	1.970	479	24,3
Altre passività	3.361	94	2,8	3.362	215	6,4
Rapporti economici						
Ricavi e proventi	9.880	4.814	48,7	8.904	4.285	48,1
Altri ricavi e proventi	1.004	943	94,0	721	667	92,5
Costi per beni e servizi	2.640	1.539	58,3	2.498	1.415	56,6
Oneri dell'operatività finanziaria	633	74	11,7	215	33	15,3
Costo del lavoro	5.348	68	1,3	4.987	65	1,3
Altri costi e oneri	223	8	3,6	473	8	1,7
Oneri finanziari	111	38	34,2	71	5	7,0
Proventi finanziari	176	148	84,3	94	78	83,0
Flussi finanziari						
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	850	4.970	584,7	2.064	2.766	134,0
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	(843)	(43)	5,1	(2.255)	(1.096)	48,6
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	(1.042)	758	n.a.	1.419	(417)	n.a.

Dirigenti con responsabilità strategiche

Per Dirigenti con responsabilità strategiche si intendono gli Amministratori della Società, i membri del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, i Responsabili di primo livello organizzativo e il Dirigente Preposto di Poste Italiane. Le relative competenze al lordo degli oneri e contributi previdenziali e assistenziali sono di seguito rappresentate:

COMPETENZE LORDE DIRIGENTI CON RESPONSABILITÀ STRATEGICHE

Descrizione	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022
Competenze con pagamento a breve/medio termine	14.343	13.164
Benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro	580	571
Altri benefici con pagamento a lungo termine	(787)	1.871
Pagamenti basati su azioni	4.936	2.469
Totale	**19.072**	**18.075**

COMPENSI E SPESE SINDACI

Descrizione (migliaia di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022	Variazioni
Compensi	263	264	(1)
Spese	3	1	2
Totale	**266**	**265**	**1**

Le competenze sostenute per l'Organismo di Vigilanza della Società ammontano, per l'esercizio 2023, a circa 96 migliaia di euro. Nella determinazione delle stesse non si tiene conto dei compensi attribuiti ai dirigenti di Poste Italiane membri dell'OdV, che sono riversati al datore di lavoro.

Nel corso dell'esercizio non sono stati erogati finanziamenti a dirigenti con responsabilità strategiche e al 31 dicembre 2023 la Società non è creditrice per finanziamenti loro concessi.

Operazioni con fondo pensioni per dipendenti

Poste Italiane S.p.A. e le società controllate che applicano il CCNL aderiscono al Fondo Pensione Fondoposte, ossia il Fondo Nazionale di Pensione Complementare per il Personale di Poste Italiane S.p.A. costituito il 31 luglio 2002 nella forma di associazione senza scopo di lucro. Gli organi del Fondo sono l'Assemblea dei Delegati, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione ed il Collegio dei Revisori contabili. La rappresentanza delle imprese e dei lavoratori negli organi del Fondo è disciplinata secondo il principio di pariteticità. La partecipazione degli associati alla vita del fondo è garantita mediante l'elezione diretta dei delegati nell'Assemblea.

POSTE

6. Analisi e presidio dei rischi

Premessa

La nota "Analisi e presidio dei rischi" presenta informazioni sull'esposizione del Gruppo Poste Italiane ai rischi di varia natura e include la trattazione relativa ai rischi di natura finanziaria (ai sensi dell'IFRS 7 – *Strumenti finanziaria: Informazioni integrative*), ai rischi di natura assicurativa (ai sensi del nuovo IFRS 17 – *Contratti assicurativi*) nonché ai rischi di altra natura per i quali si ritiene opportuno/necessario dare informativa, tenuto inoltre conto delle raccomandazioni pubblicate da ESMA e CONSOB[281] nel corso dell'esercizio.

Le informazioni qualitative in merito agli obiettivi, alle politiche e ai processi adottati dal Gruppo per la misurazione e la gestione dei rischi sono fornite in un'unica sezione, comune al Gruppo Poste Italiane e a Poste Italiane S.p.A., mentre le informazioni quantitative richieste dai princìpi sopra richiamati sono riportate in paragrafi distinti nell'ambito della presente nota, se non diversamente indicato.

Informazioni di natura qualitativa

Rischi finanziari

Nell'ambito della Capogruppo, la gestione delle operazioni d'impiego e di copertura dei rischi relative al Patrimonio BancoPosta e a Poste Italiane sono affidate a BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, mentre le attività di finanza, relative alla tesoreria e alle operazioni di *funding* a medio lungo termine, anche sul mercato dei capitali, nonché le iniziative di finanza straordinaria ed agevolata sono affidate alla funzione Amministrazione, Finanza e Controllo.

La gestione finanziaria del Gruppo e dei connessi profili di rischio è principalmente riconducibile a Poste Italiane S.p.A. e al gruppo assicurativo Poste Vita.

- Con riferimento a **Poste Italiane S.p.A.**, la gestione finanziaria è rappresentata prevalentemente dall'operatività del Patrimonio BancoPosta e dalle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria.

  L'operatività del Patrimonio BancoPosta è costituita, in particolare, dalla gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, svolta in nome proprio ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e dalla gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi. Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro e, per una quota non superiore al 50% dei fondi raccolti, in altri titoli assistiti dalla garanzia dello Stato italiano[282], mentre le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono depositate presso il MEF. Inoltre, nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato italiano, è consentito al Patrimonio BancoPosta di impiegare fino a un massimo del 30% di tale quota nell'acquisto di crediti d'imposta cedibili ai sensi del Decreto Legge n.34/2020 (c.d. Decreto Rilancio) e ss.mm.ii. ovvero altri crediti d'imposta cedibili ai sensi della normativa vigente[283].

  Il profilo di impieghi si basa sulle risultanze delle attività di continuo monitoraggio delle caratteristiche comportamentali della raccolta in conti correnti postali e sull'aggiornamento del modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte. Al riguardo, la composizione del portafoglio mira a replicare la struttura

281. *Public statement* ESMA32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023 "*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*" e Comunicato CONSOB del 27 ottobre 2023.
282. Come disposto dalla Legge del 27 dicembre 2006 n.296 e successive modifiche previste dalla Legge di stabilità 2015, n.190 del 23 dicembre 2014.
283. Come disposto dalla Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del DL n.73 del 25 maggio 2021.

finanziaria della raccolta su conti correnti postali presso la clientela privata. Per la gestione delle relazioni finanziarie fra la struttura della raccolta e degli impieghi è stato realizzato un appropriato sistema di *Asset & Liability Management*. Il citato sistema costituisce dunque il riferimento tendenziale della politica degli investimenti, al fine di contenere l'esposizione al rischio di tasso di interesse e di liquidità. Le disposizioni prudenziali introdotte con il 3° aggiornamento della circolare 285/2013 di Banca d'Italia equiparano BancoPosta alle banche sotto il profilo dei controlli, stabilendo che le relative attività siano esercitate nel rispetto delle disposizioni del TUB e del TUF. Il Patrimonio BancoPosta deve disporre pertanto di un sistema di controlli interni in linea con le previsioni della Circolare 285[284], che prevede, tra l'altro, la definizione di un quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* – RAF[285]), il contenimento del rischio entro i limiti indicati dal RAF, la salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite e l'individuazione di operazioni di maggior rilievo da sottoporre al vaglio preventivo della funzione di controllo dei rischi.

La struttura patrimoniale BancoPosta, soggetta alle disposizioni prudenziali introdotte con il 3° aggiornamento della circolare 285/2013 di Banca d'Italia, risulta particolarmente solida in ragione del CET1 ratio che, al 31 dicembre 2023, risulta pari a 18,9%. Con riferimento al *Leverage Ratio*, quest'ultimo presenta un valore, a fine esercizio, pari al 3,2%, in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 anche a seguito della contrazione dell'attivo dello Stato Patrimoniale legato, principalmente, al decremento degli impieghi.

Per quanto riguarda invece le attività non comprese nel Patrimonio BancoPosta, e in particolare la gestione della liquidità propria, la Capogruppo, in base ad apposite linee guida in materia di investimento, si può avvalere di strumenti di impiego quali: titoli di Stato, titoli *corporate*/bancari di elevato *standing* creditizio, depositi bancari a termine e crediti d'imposta. Integra tali forme tecniche la gestione della liquidità propria con lo strumento del conto corrente postale, assoggettato allo stesso vincolo di impiego della raccolta effettuata da correntisti privati.

- Gli strumenti finanziari detenuti dalle compagnie appartenenti al **Gruppo Poste Vita** si riferiscono prevalentemente agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati, relative a polizze vita di tipo tradizionale rivalutabile e a prodotti *unit linked*. Per tali tipologie di prodotti, quindi, i risultati finanziari registrati, oltre a modificare il valore delle attività finanziarie, hanno impatti anche sulle passività assicurative. Ulteriori investimenti in strumenti finanziari sono relativi agli impieghi del Patrimonio libero delle compagnie.

  Per quanto riguarda il *business* vita, in particolare per la controllante Poste Vita S.p.A., le polizze vita di tipo tradizionale (Ramo I e V) si riferiscono principalmente a prodotti che prevedono la rivalutazione della prestazione assicurata parametrata al rendimento realizzato dalla gestione di attività finanziarie iscritte in fondi aventi una particolare autonomia, seppur soltanto contabile, all'interno del patrimonio complessivo della Compagnia (c.d. Gestioni separate). Per le polizze collocate in esercizi precedenti, la Compagnia ha prestato la garanzia di un tasso di rendimento minimo da riconoscere alla scadenza della polizza (al 31 dicembre 2023 per le polizze in essere, il minimo garantito a scadenza è compreso tra 0% e 2%). Gli utili e perdite da valutazione vengono retrocessi agli assicurati e rilevati a Conto economico e/o in apposita riserva iscritta nel Conto economico complessivo, al netto della componente di sovracopertura. La tecnica di rilevazione, definita *mirroring*, prevede che la componente da ribaltare agli assicurati venga identificata tramite l'analisi dei redditi prodotti dal portafoglio titoli correlato alle Gestioni Separate (come meglio specificato nella sezione 2.4 – *Cambiamenti nelle politiche contabili*).

  Come anticipato, l'impatto economico dei rischi finanziari sugli investimenti impatta sia sulla componente di investimento pura, ovvero le attività finanziarie a copertura delle passività assicurative, sia sulla passività assicurativa stessa, in quanto presente una componente finanziaria nella valutazione. Tali effetti, possono essere in parte retrocessi agli assicurati. In particolare, tale assorbimento è generalmente funzione del livello e struttura delle garanzie di rendimento minimo e dei meccanismi di partecipazione all'utile della "Gestione separata" per l'assicurato. La sostenibilità dei rendimenti minimi viene valutata dalla Compagnia attraverso periodiche analisi, effettuate con l'ausilio di un modello interno finanziario-attuariale (*Asset Liability Management*), che, per singola Gestione separata, simula l'evoluzione del valore delle attività finanziarie e dei rendimenti attesi, nonché i relativi impatti sulla passività assicurative, sia nell'ipotesi di uno "scenario centrale" (basato su ipotesi finanziarie e commerciali correnti) sia nell'ipotesi di scenari di *stress* e di diversi sviluppi commerciali. Tale modello consente una gestione quantitativa dei rischi assunti da Poste Vita S.p.A., favorendo una riduzione della volatilità degli utili e un'allocazione ottimale delle risorse finanziare.

284. Cfr. in particolare le previsioni contenute nella Parte Prima – Titolo IV – Capitolo 3.
285. Quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

I prodotti di tipo *unit linked*, c.d. di Ramo III, si riferiscono invece a polizze che prevedono l'investimento del premio versato in fondi comuni d'investimento. La Compagnia svolge una costante attività di monitoraggio sull'evoluzione del profilo di rischio dei singoli prodotti.

Le politiche di investimento delle compagnie assicurative **Poste Assicura**, **Net Insurance** e **Net Insurance Life**, caratterizzate da *business* che non prevedono la correlazione diretta tra i prodotti collocati e gli investimenti finanziari, hanno lo scopo di preservare la solidità patrimoniale del Gruppo, così come delineato dalla delibera quadro approvata dal Consiglio di Amministrazione di **Poste Vita** del 5 dicembre 2023. Periodicamente vengono svolte analisi circa il contesto macroeconomico, il *trend* di mercato delle differenti *asset class* e i relativi riflessi sulla gestione integrata attivi-passivi che è rivolta alla ottimale gestione per far fronte alle richieste di indennizzo.

Nel contesto sopra descritto, gli obiettivi di una gestione finanziaria equilibrata e di monitoraggio dei principali profili di rischio/rendimento sono garantiti da strutture organizzative ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni oltre che da specifici processi che regolano l'assunzione, la gestione e il controllo dei rischi finanziari, anche attraverso la progressiva implementazione di adeguati strumenti informatici.

In tale ambito, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. ha approvato in data 16 febbraio 2021 l'aggiornamento della Linea Guida Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR) quale strumento normativo per la disciplina integrata del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Poste Italiane S.p.A.

Organizzativamente, la gestione dei rischi finanziari avviene attraverso il coinvolgimento dei seguenti organi e funzioni:

- il **Comitato Controllo e Rischi,** istituito nel 2015 come comitato endoconsiliare, ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, di natura propositiva e consultiva, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni periodiche a carattere finanziario e non finanziario;
- il **Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi**, istituito in data 19 marzo 2018 ha l'obiettivo di indirizzare le tematiche connesse allo sviluppo dei prodotti e servizi distribuiti da BancoPosta, in ottica di visione unitaria e integrata sull'intero portafoglio di offerta, nonché di presidiare l'andamento degli investimenti finanziari inerenti la raccolta proveniente da clientela privata;
- il **Comitato Investimenti della Compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A.,** sulla base delle analisi effettuate dalle competenti Funzioni aziendali, svolge funzioni consultive all'Alta Direzione in merito alla definizione della strategia di investimento, all'attuazione e al monitoraggio della stessa;
- apposite funzioni istituite presso la Capogruppo e presso le società partecipate che esercitano attività finanziarie e assicurative (BancoPosta Fondi S.p.A. SGR e Poste Vita S.p.A.) svolgono l'attività di **Misurazione e Controllo Rischi** in ottemperanza al principio della separatezza organizzativa delle strutture aventi funzioni di controllo rispetto a quelle aventi responsabilità di gestione; i risultati di tali attività sono esaminati nell'ambito di appositi Comitati con funzione consultiva e aventi il compito di valutare in maniera integrata i principali profili di rischio;
- il **Comitato Investimenti delle Compagnie assicurative Net Insurance e Net Insurance Life**, a cui sono demandati compiti in materia di investimento, nonché la verifica e il presidio del rispetto, da parte delle compagnie delle politiche, delle linee guida e delle raccomandazioni in tema di investimenti;
- il **Comitato di Controllo Interno Rischi e Parti Correlate delle Compagnie assicurative Net Insurance e Net Insurance Life**, istituito al fine di rafforzare il sistema di controllo e di gestione dei rischi, assiste il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative al sistema dei controlli interni e gestione dei rischi.

Nella costruzione del Modello Rischi del Patrimonio BancoPosta si è tenuto conto, tra l'altro, della disciplina di Vigilanza prudenziale vigente per le banche e delle specifiche istruzioni per il BancoPosta, pubblicate dalla Banca d'Italia il 27 maggio 2014 a partire dal terzo aggiornamento alla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013.

I rischi finanziari ai quali il Gruppo Poste Italiane nel suo complesso è esposto sono declinati nelle tipologie di rischio di seguito indicate. Le analisi di sensitività eseguite sui singoli rischi alla data di riferimento della presente Relazione Finanziaria Annuale, descritte a livello teorico di seguito, sono comuni a tutti i settori operativi, salvo ove diversamente indicato nell'ambito dell'operatività assicurativa. Infatti, l'applicazione del nuovo principio contabile *IFRS 17 – Contratti Assicurativi* ha imposto una revisione delle modalità di monitoraggio e gestione di rischi ai quali il *business* assicurativo è esposto, nonché alla modalità di esecuzione delle *sensitivity*, al fine di rappresentare al meglio e coerentemente con la rappresentazione contabile l'esposizione ai rischi e la stretta correlazione degli impatti di questi sulle attività finanziarie e sulle passività assicurative.

- **Rischio di mercato**, definito come il rischio che il *fair value* o i flussi finanziari futuri di uno strumento finanziario fluttuino in seguito a variazioni dei prezzi di mercato. Il rischio di mercato comprende tre tipi di rischio:

- **Rischio tasso di interesse sul *fair value***: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Le analisi eseguite su tale tipologia di rischio si riferiscono principalmente agli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o ricondotti a tasso fisso mediante operazioni di copertura di *cash flow hedge* e, in via residuale, agli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa degli strumenti finanziari a tasso variabile o ricondotti a tasso variabile mediante operazioni di copertura di *fair value hedge*. Tali effetti risultano tanto più significativi quanto maggiore è la *duration* dello strumento finanziario. L'analisi di sensitività al rischio di tasso delle posizioni interessate è stata calcolata in conseguenza di un ipotetico *shift* parallelo della curva dei tassi di mercato di +/- 100 bps, offrendo un riferimento di base, utilizzabile per apprezzare le potenziali variazioni del *fair value*, in caso di oscillazioni dei tassi di interesse;
- **Rischio prezzo**: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici del singolo strumento o del suo emittente, sia da fattori che influenzino tutti gli strumenti trattati sul mercato. Le analisi eseguite si riferiscono a quelle poste finanziarie attive classificate nelle categorie "*fair value rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo*" ovvero "*fair value rilevato a Conto economico*", nonché a taluni strumenti finanziari derivati le cui fluttuazioni di valore sono rilevate nel Conto economico. Ai fini dell'analisi di sensitività, sono state prese in considerazione le posizioni potenzialmente esposte alle maggiori fluttuazioni di valore, e sottoposte a uno *stress* di variabilità calcolato con riferimento alla volatilità storica ad un anno, considerata rappresentativa delle possibili variazioni di mercato. Nell'ambito dell'operatività assicurativa, il Gruppo ha ritenuto maggiormente rappresentativo della propria esposizione al rischio un'analisi di sensitività rappresentata da uno *shift* parallelo della curva dei prezzi pari a +/-25%, discostandosi da quanto fatto in passato;
- **Rischio valuta**: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. L'analisi di sensitività svolta tiene conto delle posizioni in valuta più significative, ipotizzando uno scenario di *stress* determinato dai livelli di volatilità del tasso di cambio per ciascuna posizione valutaria. In particolare, è stata applicata una variazione del tasso di cambio pari alla volatilità storica ad un anno, considerata rappresentativa delle possibili variazioni di mercato.

- **Rischio *Spread*** o rischio Paese: è il rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento della valutazione di mercato della qualità creditizia dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile alla significatività assunta dall'impatto dello *spread* tra tassi di rendimento dei debiti sovrani sul *fair value* dei titoli eurogovernativi e *corporate*, dove lo *spread* riflette la percezione di mercato del merito creditizio degli enti emittenti. La sensitività del valore del portafoglio dei Titoli emessi o garantiti dallo Stato italiano al rischio creditizio della Repubblica Italiana risulta superiore a quella riferita al solo movimento dei tassi di interesse c.d. "*risk free*". Tale situazione ha origine dal fatto che la variazione dello *spread* creditizio non è oggetto di copertura e riguarda l'intero portafoglio titoli e quindi sia la componente a tasso fisso, sia quella a tasso variabile. Infatti, in quest'ultimo caso i derivati di *fair value*, che trasformano il titolo in tasso variabile, coprono solo il rischio tasso di interesse "*risk free*" e non anche il rischio creditizio. Pertanto, una variazione dello *spread* creditizio impatta in eguale misura tanto sui titoli a tasso fisso che sui titoli a tasso variabile. La sensitività allo *spread* è calcolata applicando uno shift di +/- 100 bps alla curva dei rendimenti dei titoli governativi italiani. Per l'operatività assicurativa, essendo il portafoglio diversificato anche su titoli appartenenti al comparto *corporate*, gli stress vengono applicati e valutati in maniera separata tra portafoglio prettamente *governament* e quello relativo ad emissioni private. Inoltre, valutando l'effettiva esposizione al rischio, il Gruppo ha ritenuto maggiormente significativo in termini di potenziali impatti sui risultati, esclusivamente uno scenario peggiorativo delle condizioni dello stress, ovvero uno *shift* parallelo della curva pari a +100 bps;
- **Rischio di credito**: definito come il rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive, ad eccezione degli investimenti in azioni e in quote di fondi comuni. Per informazioni di dettaglio in merito agli input, alle assunzioni e alle tecniche di stima utilizzate per il calcolo dell'*Expected Credit Losses* (ECL) si rimanda alla sezione "*2.6 – Uso di stime – Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari*";
- **Rischio di liquidità**: definito come il rischio di incorrere in difficoltà nel reperire fondi, a condizioni di mercato, per far fronte agli impegni iscritti nel passivo. Il Gruppo Poste Italiane applica 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, la distribuzione graduale e omogenea nel tempo delle scadenze della provvista a medio e lungo termine, l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo;
- **Rischio tasso di interesse sui flussi finanziari**: è definito come l'incertezza relativa al 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 e/o attesa (c.d. *banking book*) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi. Le analisi eseguite si riferiscono agli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul conseguimento di flussi finanziari derivanti da titoli a tasso variabile o resi tali per effetto di

operazioni di *fair value hedge*. L'analisi di sensitività al rischio di tasso dei flussi finanziari prodotti dagli strumenti interessati è effettuata ipotizzando uno *shift* parallelo della curva dei tassi di mercato di +/- 100 bps;
- **Rischio tasso di inflazione sui flussi finanziari**: definito come l'incertezza relativa al conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.

Rischi assicurativi

Tale tipologia di rischi emerge come conseguenza del collocamento, da parte delle compagnie assicurative appartenenti al Gruppo, di prodotti che rientrano nella definizione di contratti assicurativi. Tali contratti presentano delle condizioni, quali basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc. che fanno emergere rischi tipici del *business* assicurativo.

Allo scopo di affiancare alle finalità strategiche e di *business* quelle di redditività e di qualità dei rischi assunti, nonché di mitigare l'esposizione stessa a tali rischi tipici, il Gruppo in fase di assunzione, ha definito una politica di sottoscrizione che prevede:
- lo sviluppo di prodotti coerenti con le esigenze e le caratteristiche dei diversi segmenti di clientela di riferimento;
- l'assunzione di rischi per la gestione dei quali si dispone di competenze e risorse a supporto adeguate;
- l'assunzione di rischi coerenti con la *Risk Strategy* e il *Risk Appetite*;
- l'eliminazione o il mancato rinnovo, laddove possibile, dei rischi "accettati" che risultano non coerenti con il *Risk Appetite Framework* e/o che implicano un superamento dei limiti stabiliti dalle specifiche linee guida del Gruppo;
- la sottoscrizione di rischi che garantiscano adeguate tecniche di mitigazione, in particolare la coerenza tra trattati di riassicurazione sottoscritti, caratteristiche di prodotto (es. garanzie coperte, durata contrattuale) e mix di portafoglio;
- l'adeguatezza delle procedure e dei sistemi di controllo per garantire la completezza, la pertinenza e l'accuratezza dei dati, contabili e statistici, utilizzati ai fini di *pricing*/analisi dei rischi;
- la valutazione, in sede di progettazione di un nuovo prodotto e/o di una nuova iniziativa commerciale, dei seguenti aspetti:
  - adeguate strutture riassicurative;
  - limiti assuntivi;
  - clausole contrattuali (possibilità di frazionamento del premio, possibilità di tacito rinnovo, recesso in caso di sinistro, ecc.);
  - spese (per l'acquisizione, la gestione e amministrazione dei contratti ivi comprese le spese di liquidazione dei sinistri, ecc.);
  - variazioni (in termini di rischiosità e concentrazione) al mix di portafoglio che l'emissione del nuovo prodotto può comportare;
  - valutazione dell'impatto del mancato pagamento dei premi (es. impossibilità di recuperare spese e commissioni) con relativa ricaduta sulla solvibilità.

Il Gruppo in fase di assunzione dei rischi si impegna, dunque, a garantire la sufficienza dei premi raccolti rispetto agli impegni futuri assunti verso gli assicurati e alle spese di gestione ed acquisizione dei contratti, sviluppando le competenze e la professionalità dei soggetti che operano nella definizione dei prodotti, nell'assunzione dei rischi e, più in generale, di tutti i soggetti rientranti nel processo di sottoscrizione.

Il Gruppo garantisce, inoltre, *standard* di qualità sempre crescenti nella gestione delle attività di sottoscrizione al fine di evitare perdite reputazionali e fenomeni di anti-selezione.

La politica di sottoscrizione è finalizzata a rafforzare la posizione di mercato del Gruppo, aumentando la quota nei diversi rami assicurativi in cui opera, sviluppando un portafoglio rischi profittevole.

In conseguenza dell'assunzione dei rischi tipici del *business* assicurativo, emergono tipologie di esposizioni che per il Gruppo risultano essere significative e per le quali è necessario realizzare specifiche attività di monitoraggio e contenimento. In particolare:
- **Rischio legato ai riscatti:** i contratti assicurativi, in linea teorica, possono contenere delle opzioni implicite come ad esempio, opzioni di riscatto, opzioni di rendimento minimo garantito e/o opzione di conversione in rendita. Tali opzioni danno diritto o facoltà al contraente di ottenere profitti o modifiche nel rapporto che fanno emergere un rischio a carico della Compagnia, assumendo un rischio diverso dal rischio assicurativo legato alla sottoscrizione del contratto. Nel caso specifico del Gruppo Poste Italiane, per quasi tutti i prodotti in portafoglio, non sono previste penalità in caso di riscatto da parte del contraente, per cui tale rischio diventa rilevante nel caso di fenomeni di riscatti di massa, non preventivabili e concentrate in specifici periodi temporali eccessivamente ridotti che non permetterebbero un'agevole gestione dei potenziali

smobilizzi in portafoglio. Tale fenomeno comporterebbe un esborso monetario significativo per le compagnie appartenenti al Gruppo che si troverebbero nella situazione di smobilizzare le attività a copertura delle passività, con eventuale realizzazione di potenziali minusvalenze in caso di situazioni di mercato sfavorevoli, nonché ad utilizzare le proprie disponibilità liquide al fine di coprire i livelli di minimo garantito previsti contrattualmente. Si sottolinea che, considerato l'andamento storico finora rilevato, si ritiene remota la probabilità che tale ipotesi possa verificarsi (tasso di riscatto per il 2023 pari a circa il 4,4%), inoltre l'eventuale evento avverso sarebbe coperto da specifici contratti di riassicurazione a copertura di fenomeni di riscatto massivo. Il suddetto fenomeno risulta maggiormente impattante per i portafogli associati alle Gestioni Separate per i quali l'eventuale svalutazione dei titoli comporterebbe una perdita nell'anno in corso e un effetto di trascinamento sui rendimenti futuri comportandone una significativa riduzione che potrebbe compromettere la sana e prudente gestione aziendale, nonché le dinamiche di raccolta di breve e medio termine. Nell'attuale contesto di incertezza economica si può osservare un incremento sul mercato italiano del tasso di esercizio dell'opzione di riscatto delle polizze da parte della clientela, con un andamento crescente. Tale fenomeno nel portafoglio polizze della controllata Poste Vita si mantiene ampiamente al di sotto del livello osservato sul mercato; tuttavia le caratteristiche dei prodotti Multiramo collocate negli ultimi anni, che prevedono un trasferimento progressivo degli investimenti verso la quota *unit linked* target scelta dal cliente, comporteranno un progressivo aumento dello *stock* di riserve afferenti a prodotti di Ramo III che hanno storicamente mostrato un tasso di riscatto più alto dei prodotti rivalutabili tradizionali. Alla luce di tale considerazione, il **rischio legato alla dinamica dei riscatti (*lapse*)** è stato considerato significato dal Gruppo, per cui si è provveduto ad effettuare un'analisi di sensitività su tale rischio pari al +10% istantaneo del tasso di riscatto dei prodotti di investimento. Considerando la struttura di portafoglio delle Compagnie del gruppo si è deciso di applicare esclusivamente uno scenario di stress incrementale dei riscatti, ossia solo lo scenario peggiorativo per il Gruppo Poste Italiane;

- **Rischio riservazione:** legato alla quantificazione di riserve tecniche non adeguate rispetto agli impegni assunti nei confronti degli assicurati e danneggiati. Tale inadeguatezza può dipendere da errate stime da parte dell'impresa e/o da mutamenti del contesto generale. Il rischio in commento è stato considerato significativo per il *business* Danni gestito dal Gruppo e si è provveduto ad effettuare un'analisi di sensitività che misurasse l'esposizione in scenari che prevedono una variazione di +/-2% del *loss ratio*[286];
- **Rischio concentrazione:** rappresenta il rischio che il *business* sia eccessivamente concentrato solo su alcune tipologie di rischio, di prodotto, di clientela, di area geografiche e che quindi risulti non adeguatamente diversificato. Il Gruppo valuta l'esposizione a tale rischio in via differenziata tra *business* Vita e Danni, valutando la concentrazione sulla base delle tipologie di prodotti collocati.

L'evoluzione attesa del portafoglio e il diverso grado di rischio dei prodotti distribuiti hanno richiesto l'adozione di un'attenta politica riassicurativa, volta a mitigare i rischi a cui il Gruppo è esposto.

La strategia di riassicurazione adottata da Poste Assicura, basata prevalentemente su un approccio di tipo non proporzionale, consente di:

- mitigare i rischi, stabilizzando la variabilità dei risultati della gestione assicurativa e garantendo l'equilibrio tecnico del portafoglio;
- attenuare i rischi derivanti da esposizioni di punta o eventi catastrofali;
- supportare lo sviluppo dell'attività di sottoscrizione;
- rafforzare la solidità finanziaria della Compagnia.

In particolare, sono stati stipulati, con operatori di mercato di primario standing, trattati di riassicurazione a copertura non proporzionale nelle forme di "*excess loss*" (per rischio e per evento) distintamente per i diversi rami ministeriali, a copertura di tutti i rischi di Poste Assicura (*Retail ed Employee Benefits*) quali: rischi compresi nel ramo infortuni, malattia, incendio e altri danni ai beni, responsabilità civile, e i cosiddetti "rischi catastrofali" come ad esempio il terremoto o la pandemia. Per tutti i rischi relativi alle garanzie malattia (ad esclusione di quelli derivanti dalla linea *Credit Protection*), la politica riassicurativa prevede un trattato aggiuntivo in "*quota share*"[287]. mentre per alcuni rischi infortuni e *credit protection* restano operanti i trattati, di tipo proporzionale su base *risk attaching*[288], sottoscritti nella fase di start up della Compagnia.

Poste Assicura definisce, di volta in volta, la quota di rischio e la struttura riassicurativa ritenuta più idonea in relazione alle caratteristiche del rischio in esame.

286. Indicatore di economicità della gestione tecnica dell'assicurazione che rappresenta il rapporto tra i sinistri avvenuti e i premi incassati nello stesso esercizio e periodo amministrativo.
287. Per trattati in "*quota share*" si intendono accordi in base ai quali l'assicuratore trasferisce il rischio assicurativo (mediante il trasferimento di premi, sinistri e riserve) in base ad una quota percentuale definita contrattualmente.
288. Per riassicurazioni su base *risk attaching* si intende un contratto in base al quale è prevista la copertura di tutte le polizze emesse o rinnovate nel periodo di validità per le quali il riassicuratore è responsabile per tutti i sinistri collegati alle polizze emesse nel corso di validità de trattato.

Con riferimento alle Compagnie appartenenti al Gruppo Net, l'evoluzione attesa del portafoglio e il diverso grado di rischio dei prodotti distribuiti, hanno richiesto l'adozione di un'attenta politica riassicurativa. La strategia di riassicurazione, basata prevalentemente su un approccio di tipo proporzionale, ma anche su alcune coperture non proporzionali (in special modo per i rischi grandine, cauzione ed in misura minore su altri rami assicurativi) consente di:

- mitigare andamenti tecnici sfavorevoli e i rischi derivanti da esposizioni di punta;
- ottimizzare le strutture riassicurative in ottica di trasferimento del rischio, migliorando, se possibile anche i costi complessivi in termini economici e di allocazione del capitale;
- efficientare le strutture riassicurative da un punto di vista gestionale;
- mitigare i rischi, stabilizzando la variabilità dei risultati della gestione assicurativa;
- stabilizzare il *Solvency Ratio*.

Il Gruppo valuta l'esposizione del *business* assicurativo in scenari di stress al fine di verificare la solvibilità delle compagnie anche in condizioni di mercato avverse, in linea anche con il *framework* normativo Solvency II.

Altri rischi assicurativi non significativi

Sotto il profilo tecnico, uno dei principali fattori di rischio che caratterizza il rischio sottoscrizione legato al *business* Vita è quello relativo al **rischio mortalità**, ossia ogni rischio riconducibile alla aleatorietà della durata di vita degli assicurati. Particolare attenzione è posta nella stipula di polizze Temporanee Caso Morte dove le procedure prevedono limiti di assunzione sia sul capitale che sull'età dell'assicurato. Sotto il profilo degli importi assicurati "caso morte", le compagnie assicurative del Gruppo ricorrono a coperture riassicurative coerenti con la natura dei prodotti commercializzati e con livelli di conservazione adeguati alla struttura patrimoniale delle Società.

Per i prodotti con capitale sotto rischio positivo, come ad esempio la Temporanea Caso Morte, tale rischio ha conseguenze negative se le frequenze di decesso che si verificano superano le probabilità di decesso realisticamente valutate (basi tecniche di secondo ordine).

Per i prodotti con capitale sotto rischio negativo, come ad esempio le rendite vitalizie, si hanno conseguenze negative quando le frequenze di decesso che si verificano risultano inferiori alle probabilità realisticamente valutate (rischio di longevità).

Ciò premesso, al 31 dicembre 2023, il rischio di mortalità è considerato di modesta rilevanza per il Gruppo, tenuto conto delle caratteristiche dei prodotti offerti, sebbene tale rischio rappresenti la quasi totalità del rischio di sottoscrizione vita per Net Insurance Life S.p.A., considerate le caratteristiche dei prodotti offerti. L'unico ambito in cui tale rischio assume una certa rilevanza è quello delle Temporanee Caso Morte. Con riferimento a tali prodotti, viene periodicamente effettuato un confronto tra i decessi effettivi e quelli previsti dalle basi demografiche adottate per il *pricing*. Sulla base di quanto rappresentato, per le finalità connesse alla gestione dei rischi si è deciso di non sottoporre il rischio mortalità ad analisi di sensitività, ma ad un'attività di continuo monitoraggio nel tempo che permetta di individuare eventuali cambiamenti sulla significatività dello stesso nel contesto del Gruppo Poste Italiane.

Anche il **rischio di longevità** risulta di modesta entità, essendo lo stesso rappresentato da una piccola quota di esposizioni assicurative al ramo IV (polizze *Long Term Care*). Infatti, per la generalità dei prodotti assicurativi Vita, la probabilità di conversione in rendita è molto vicina a zero in quanto l'evidenza storica dimostra che l'opzione di conversione non è stata mai esercitata fino ad oggi dagli assicurati. I prodotti pensionistici, in particolare, rappresentano ancora una quota marginale delle passività assicurative. Per tali prodotti, inoltre, il Gruppo si riserva il diritto, al verificarsi di specifiche condizioni, di modificare la base demografica e la composizione per sesso utilizzate per il calcolo dei coefficienti di conversione in rendita.

Per quanto riguarda il **rischio di *pricing***, esso viene definito come il rischio di subire perdite a causa di una inadeguata tariffazione dei prodotti assicurativi venduti, ad esempio: scelte inappropriate delle basi tecniche (demografiche o finanziarie), non corretta valutazione delle opzioni implicite nei prodotti e/o non corretta valutazione dei parametri per il calcolo dei caricamenti per spese. Poiché i prodotti collocati dal Gruppo sono per la maggior parte relativi ai contratti assicurativi emessi da Poste Vita S.p.A., cioè prodotti rivalutabili di tipologia mista o a vita intera, a carattere prevalentemente finanziario, nei casi con tasso tecnico pari a zero, la base tecnica adottata non influisce nel calcolo del premio (e/o del capitale assicurato). Il rischio di *pricing* derivante dalla scelta delle basi tecniche, fatto salvo quanto sopra accennato relativamente ai prodotti di tipo Temporanee Caso Morte, è quasi del tutto assente nel portafoglio Gruppo Poste Italiane.

Tra i rischi assicurativi riguardanti il *business* Danni, si evidenziano invece:

Rischio di assunzione: è il rischio derivante dagli impegni assunti dalla sottoscrizione dei contratti di assicurazione, tenuto conto di tutti i rischi coperti e delle procedure utilizzate nell'esercizio dell'attività. Tale rischio può essere suddiviso in *rischio riservazione*, già citato nel paragrafo precedente, e **Rischio di tariffazione** derivante dalla sottoscrizione dei contratti di assicurazione e associato agli eventi coperti, ai processi seguiti per l'assunzione e selezione dei rischi, ai processi seguiti per la tariffazione, all'andamento sfavorevole della sinistralità effettiva rispetto a quella stimata.

Rischio estinzione anticipata: il rischio in oggetto si riferisce alla possibilità dell'assicurato di estinguere anticipatamente il contratto con conseguente richiesta di rimborso del premio. Tale dinamica, differentemente da quanto sopra rappresentato per il rischio riscatti, non dipende direttamente da dinamiche di carattere economico e di comportamento dinamico degli assicurati, di conseguenza risulta meno correlata all'attuale condizione economica. Il rischio specifico di estinzione anticipata non è valutato a livello di Gruppo Poste Italiane come un rischio significativo in quanto:

- dipende esclusivamente dalla volontà di estinguere anticipatamente coperture assicurative su mutui e prestiti, e non dipende direttamente dalle dinamiche reddituali di mercato;
- risulta limitato a un portafoglio considerato non materiale, essendo tale *business* residuale per il Gruppo.

Infine, viene considerato dal Gruppo come non significativo il **Rischio catastrofe** il quale rappresenta il rischio di perdita derivante da eventi estremi o eccezionali, comprese grandi epidemie oggetto di copertura assicurativa.

Rischio operativo

È definibile come il rischio di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Nel rischio operativo è compreso il rischio legale.

Per far fronte a tale tipologia di rischio, il Patrimonio BancoPosta ha formalizzato un *framework* metodologico e organizzativo per l'identificazione, la misurazione e la gestione del rischio operativo connesso ai propri prodotti/processi.

Il *framework* descritto, basato su un modello di misurazione integrato (quali/quantitativo), ha consentito, nel tempo, il monitoraggio della rischiosità finalizzato a una sua sempre più consapevole gestione.

Nel corso dell'esercizio 2023 hanno avuto seguito attività di affinamento del *framework* di gestione dei rischi operativi volti all'efficientamento dei processi di raccolta delle perdite operative, al monitoraggio e reporting e alla mitigazione dei rischi, a cura di gruppi di lavoro interfunzionali. Sono state inoltre supportate le unità specialistiche e il responsabile del processo di analisi e valutazione del rischio informatico, in continuità con quanto già fatto nel corso del 2022 ed è stato rafforzato il monitoraggio dei piani di rientro del rischio informatico.

Tra le attività svolte nel corso del 2023 rilevano, inoltre, le valutazioni del profilo di rischio connesso alle operazioni di affidamento e di esternalizzazioni di attività del Patrimonio BP, la definizione del modello per il monitoraggio del rischio di *outsourcing* e le valutazioni ex-ante del profilo di rischio connesso all'innovazione dell'offerta BP e/o a specifiche iniziative progettuali.

Alla data del 31 dicembre 2023, gli esiti della mappatura dei rischi condotta secondo il citato *framework* evidenziano a quali tipologie di rischio operativo i prodotti del Patrimonio BancoPosta risultano esposti; in particolare:

Tipologia evento (*Event Type*)	N. tipologie di rischio
Frode interna	28
Frode esterna	44
Rapporto di impiego e di sicurezza sul lavoro	8
Clientela, prodotti e prassi operative	37
Danni a beni materiali	4
Interruzioni dell'operatività e disfunzione di sistemi	8
Esecuzione, consegna e gestione dei processi	107
Totale al 31 dicembre 2023	**236**

Per le tipologie mappate, sono state raccolte e classificate le relative fonti di rischio (perdite interne, perdite esterne, analisi di scenario e indicatori di rischio) al fine di costituire l'input completo per il modello di misurazione integrata. L'attività di misurazione sistematica dei rischi mappati ha consentito la prioritizzazione degli interventi di mitigazione e la relativa attribuzione al fine di contenerne gli impatti prospettici.

Anche le compagnie assicurative appartenenti al Gruppo hanno definito e consolidato il proprio *framework* metodologico per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi operativi. L'approccio adottato tende a cogliere le specificità che caratterizzano i processi e gli eventi di rischio operativo tipici di una Compagnia di assicurazione. L'attività di valutazione dell'esposizione ai rischi operativi è condotta coerentemente con i requisiti patrimoniali di Vigilanza e integrata con analisi di natura quali-quantitativa, realizzata tramite un processo strutturato di rilevazione delle perdite interne e di valutazione dei rischi potenziali in termini di frequenza, impatto e di presidi di mitigazione. L'esposizione ai rischi risulta, nel complesso, in linea con quanto registrato nell'anno precedente e le principali fattispecie di perdite operative sono afferenti alle spese per contenziosi con la clientela.

Rischi legati al *business energy*

Nell'esercizio dell'attività in ambito energia, la controllata PostePay è esposta ai seguenti rischi, alla data di chiusura dei presenti bilanci opportunamente mitigati:

- **Rischio prezzo**: è il rischio generato dall'eventuale differenza nei livelli di prezzo tra la posizione in vendita e quella in acquisto, gestito attraverso acquisti fisici di *commodity* a prezzo fisso, per i quali la Società si è avvalsa dell'*own use exemption*;
- **Rischio volume**: generato dalla differenza tra i consumi effettivi del portafoglio di vendita e i nozionali inizialmente previsti, gestiti e approvvigionati. Il rischio è gestito mediante un'attenta attività *forecasting* dei volumi di vendita e di *pricing* dei rischi stessi;
- **Rischio controparte**: definito come il rischio derivante dal mancato adempimento da parte di un fornitore dei propri obblighi contrattuali di fornitura della *commodity* fisica. Questo rischio viene gestito attraverso un processo di valutazione del merito di credito delle controparti;
- **Rischio credito**: definito come il rischio derivante dal mancato adempimento da parte del cliente dei propri obblighi di pagamento. Questo rischio viene gestito tramite processi di *Credit Check* in ingresso (valutazione ex ante del merito creditizio), gestione e recupero del credito.

Per la corretta gestione dei rischi di cui sopra è stata definita all'interno della controllata PostePay un'apposita struttura di *governance* e monitoraggio. Il processo gestionale e operativo di applicazione dei princìpi di *governance* prevede che ogni rischio oggetto di *assessment* sia monitorato tramite *Key Risk Indicator*. La verifica dell'entità dei suddetti rischi e dell'efficacia delle eventuali azioni di mitigazione adottate è affidata a un comitato di natura manageriale e consultivo, il **Comitato Operativo Controlli e Rischi** dedicato al *business* energia.

Rischio reputazionale

Il principale elemento del rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta è connesso all'andamento delle *performance* di mercato ed è riconducibile prevalentemente all'attività di distribuzione dei prodotti del risparmio postale e all'attività di collocamento di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *Certificates* e Fondi Immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalla controllata Poste Vita S.p.A. e Fondi Comuni di Investimento gestiti da BancoPosta Fondi S.p.A. SGR).

Rischi legati al cambiamento climatico

Il Gruppo Poste Italiane è consapevole della rilevanza che assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera e dei rischi ai quali è esposto. Per cercare di contrastare tali rischi, considerando i potenziali impatti economici derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo:

- si pone l'obiettivo di **ridurre il proprio impatto ambientale** e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia del Paese;
- adotta un **approccio responsabile nello svolgimento delle proprie attività**.

Per una corretta gestione delle tematiche ambientali, è stato costituito il Comitato di Sostenibilità che ha il compito di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione, che approva le linee guida e le strategie di sostenibilità, supportandolo nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di *governance*.

L'approccio del Gruppo Poste Italiane sul rischio climatico è oggetto di estensivo *reporting* nella specifica sezione della Dichiarazione di carattere non finanziario all'interno della Relazione sulla gestione sulle tematiche relative alla gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico, alla quale si rimanda per una trattazione completa, nonché alla sezione *2.7 – Cambiamento climatico e contesto macroeconomico* dei presenti conti annuali.

Informazioni di natura quantitativa Gruppo Poste Italiane

Come definito in premessa, le informazioni quantitative relative all'esposizione ai rischi di varia natura sono fornite in maniera distinta per settore operativo.

Operatività finanziaria

Rischio di tasso di interesse sul *fair value*

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+100bps	-100bps
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTOCI	37.521	33.190	34.892	33.100	(1.045)	1.069
Strumenti finanziari derivati	1.564	350	-	-	-	-
Passività finanziarie						
Strumenti finanziari derivati	2.968	(96)	-	-	-	-
Totale	**42.053**	**33.444**	**34.892**	**33.100**	**(1.045)**	**1.069**

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento, riguardano titoli di Stato a reddito fisso detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta per un *fair value* complessivo di 33.100 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2023, con riferimento all'esposizione al rischio di tasso dovuta alla durata media finanziaria dei portafogli, la *duration*[289] degli impieghi complessivi BancoPosta è passata da 5,01 a 5,38.

Rischio prezzo

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO PREZZO

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023		
	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	Risultato prima delle imposte	
			+ Vol	- Vol
Attività finanziarie				
Attività finanziarie al FVTPL	40	26	4	(4)
Strumenti finanziari derivati	(4)	(3)	(3)	3
Totale	**36**	**24**	**1**	**(1)**

Le **Attività finanziarie al fair value rilevato a Conto economico** esposte al rischio prezzo sono relative alle azioni detenute dal Patrimonio BancoPosta, per complessivi 26 milioni di euro costituiti dalle azioni privilegiate di Visa *Incorporated*. Ai fini dell'analisi di *sensitivity*, è stato associato il corrispondente valore delle azioni Classe A, tenuto conto della volatilità delle azioni quotate sul NYSE.

Nell'ambito degli **Strumenti finanziari derivati**, il rischio prezzo riguarda principalmente il contratto di vendita a termine di 95.000 azioni ordinarie *Visa Incorporated* stipulato dalla Capogruppo.

289. La *duration* è l'indicatore utilizzato per stimare la variazione percentuale del prezzo corrispondente ad una determinata variazione dei rendimenti di mercato.

Rischio valuta

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO VALUTA

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Posizione in USD	Posizione in Euro	Posizione in USD	Posizione in Euro	Risultato prima delle imposte	
	Nozionale	Nozionale	Nozionale	Nozionale	+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTPL	42	40	29	26	2	(2)
Strumenti finanziari derivati	(4)	(4)	(3)	(3)	(2)	2
Totale	**38**	**36**	**26**	**24**	**0**	**(0)**

Al 31 dicembre 2023 le **Attività finanziarie** esposte al rischio in commento sono riferite a un investimento azionario detenuto dal Patrimonio BancoPosta in Visa (26 milioni di euro), nonché a un contratto derivato sulle azioni ordinarie Visa Incorporated stipulato dalla Capogruppo (al 31 dicembre 2023 *fair value* negativo di 3 milioni di euro).

Rischio *spread*

L'esercizio 2023 è stato caratterizzato da una riduzione dei rendimenti dei titoli di Stato italiani (il BTP a 10 anni passa da 4,72% a 3,7%), che ha portato lo *spread BTP-Bund* a 168 punti base rispetto ai 214 dello scorso anno. Tali movimenti hanno determinato un incremento del prezzo dei titoli.

Si riporta di seguito l'esito dell'analisi di sensitività[290] al rischio spread effettuata al 31 dicembre 2023 limitatamente alle Attività finanziarie soggette al rischio in commento nell'ambito dell'operatività finanziaria:

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+100bps	-100bps
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTOCI	37.521	33.190	34.892	33.100	(2.995)	3.510
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Strumenti finanziari derivati	1.564	350	-	-	-	-
Passività finanziarie						
Strumenti finanziari derivati	2.968	(96)	-	-	-	-
Totale	**42.053**	**33.444**	**34.892**	**33.100**	**(2.995)**	**3.510**

Il portafoglio *Attività finanziarie al fair value rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo* detenuto quasi interamente dal Patrimonio BancoPosta ha subito nel periodo in commento una variazione complessiva del *fair value* positiva di circa 2 miliardi di euro quasi interamente rilevata nel patrimonio netto consolidato per la parte dei titoli non coperti e della componente relativa al rischio *spread* (non oggetto di copertura).

Per completezza di informazione, si evidenzia che un'eventuale variazione dello spread non comporterebbe effetti contabili sul portafoglio delle attività finanziarie valutate al costo ammortizzato, ma inciderebbe unicamente sull'ammontare delle *plus/minus* latenti. In altri termini, i titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al BancoPosta che al 31 dicembre 2023 ammontano a 30.398 milioni di euro (nominale di 30.877 milioni di euro) e il cui *fair value* è di 28.318 milioni di euro, a seguito di un incremento di 100 bps dello spread, subirebbero una variazione negativa del *fair value*, non riflessa nei dati contabili, di circa 2,7 miliardi di euro.

290. Ai fini della *sensitivity* è stata utilizzata la curva tasso *swap* e la curva BTP (tasso *swap* a 10 anni pari a 249 bps e lo spread del BTP rispetto al tasso swap a 10 anni pari a 121 bps).

Le variazioni dello spread non rilevano ai fini dei requisiti patrimoniali richiesti al Patrimonio destinato BancoPosta non essendo le riserve di *fair value* comprese nei "fondi propri" utili ai fini di vigilanza.

Rischio di credito

Le informazioni relative all'esposizione al rischio di credito sono presentate nella seguente sezione esclusivamente per le attività finanziarie diverse dai crediti commerciali e dagli altri crediti e attività soggette alle disposizioni in materia di riduzione di valore, per la cui informativa si rimanda alla *Nota A8 – Crediti commerciali* e alla *Nota A9 – Altri crediti e attività.*

Esposizione al rischio di credito

Si riporta di seguito l'esposizione al rischio di credito delle **Attività finanziarie** relative al settore finanziario per le quali, ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di riduzione di valore, è utilizzato il *General deterioration model*. L'analisi mostra l'esposizione per classe di attività finanziarie suddivise per stage. Gli importi si riferiscono al valore contabile lordo (costo ammortizzato al lordo dell'ECL), se non diversamente indicato, e non tengono in considerazione garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito.

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO DI CREDITO – *RATING*

Descrizione (milioni di euro)	da AAA a AA-		da A+ a BBB-		da BB+ a C		*Not rated*	Effetti della copertura	Totale
	Stage 1	*Stage 2*	*Stage 1*	*Stage 2*	*Stage 1*	*Stage 2*			
2023									
Attività finanziarie al costo ammortizzato									
Valore contabile lordo	-	-	44.289	-	-	-			44.289
Fondo a copertura perdite attese	-	-	(23)	-	-	-			(23)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**44.266**	**-**	**-**	**-**	**351**	**(1.944)**	**42.673**
Attività finanziarie al FVTOCI									
Valore contabile lordo	-	-	35.544	-	-	-			35.544
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	(19)	-	-	-			(19)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**33.100**	**-**	**-**	**-**			**33.100**
2022									
Attività finanziarie al costo ammortizzato									
Valore contabile lordo	195	-	45.953	-	-	-			46.149
Fondo a copertura perdite attese	-	-	(19)	-	-	-			(19)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2022	**195**	**-**	**45.935**	**-**	**-**	**-**	**486**	**(2.714)**	**43.902**
Attività finanziarie al FVTOCI									
Valore contabile lordo	-	-	38.981	-	-	-			38.981
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	(16)	-	-	-			(16)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2022	**-**	**-**	**33.190**	**-**	**-**	**-**			**33.190**

Le **Attività finanziarie al costo ammortizzato** che rilevano al rischio in commento si riferiscono al solo Patrimonio BancoPosta e riguardano titoli a reddito fisso per un valore contabile lordo di 44.289 milioni di euro, decrementato di complessivi 1.944 milioni di euro per tener conto degli effetti della copertura di *fair value hedge* e di circa 23 milioni del relativo fondo *impairment*.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento si riferiscono esclusivamente a titoli a reddito fisso detenuti delle società appartenenti al settore finanziario.

Di seguito si espone un'analisi della concentrazione del rischio di credito per classe di attività finanziarie sulla base della controparte.

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO DI CREDITO – CONCENTRAZIONE RISCHIO DI CREDITO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Valore contabile lordo	31.12.2023 Fondo a copertura perdite attese	31.12.2022 Valore contabile lordo	31.12.2022 Fondo a copertura perdite attese
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	44.289	(23)	46.149	(19)
Sovereign	38.405	(21)	39.327	(17)
Corporate	4.937	(2)	5.354	(1)
Banking	946	-	1.468	(0)
Attività finanziarie al FVTOCI	35.544	(19)	38.980	(16)
Sovereign	35.544	(19)	38.980	(16)
Corporate	-	-	-	-
Banking	-	-	-	-
Totale	**79.833**	**(42)**	**85.129**	**(35)**

Garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito

Ai fini della mitigazione del rischio di credito, nell'ambito dell'operatività finanziaria il Gruppo Poste Italiane adotta strumenti di attenuazione del rischio di credito e controparte. In particolare, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, il rischio di controparte è mitigato, relativamente ai contratti derivati di copertura e alle operazioni di pronti contro termine, stipulando *master netting agreement* e richiedendo *collateral* in *cash* o titoli di Stato; con riferimento al rischio di credito, inoltre, sono presenti dei presìdi quali garanzie statali su titoli.

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo non detiene strumenti finanziari assistiti da garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito per i quali non sia stato rilevato un fondo a copertura perdite attese (salvo il caso di impiego temporaneo della liquidità in pronti contro termine attivi).

Nell'ambito dell'operatività finanziaria, le principali tipologie di strumenti di attenuazione del rischio di credito sono di seguito dettagliati.

Titoli a reddito fisso

I titoli di debito detenuti dal comparto finanziario assistiti da garanzia o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito sono i titoli emessi da CDP S.p.A. garantiti dallo Stato Italiano e sottoscritti dal Patrimonio BancoPosta per un valore nominale di 3.000 milioni di euro al 31 dicembre 2023, rilevati tra le attività finanziarie al costo ammortizzato; per lo strumento finanziario in commento, nella determinazione delle perdite attese, si è tenuto conto della PD della Repubblica italiana.

Strumenti finanziari derivati e contratti di Pronti Contro Termine

Al fine di ridurre le esposizioni al rischio di controparte, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti standard ISDA (con allegato CSA), e contratti GMRA che disciplinano rispettivamente la collateralizzazione per le operazioni in derivati e in pronti contro termine.

Inoltre, al fine di mitigare il rischio di controparte e avere un più facile accesso al mercato, a partire da dicembre 2017, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti di Pronti contro termine principalmente attraverso la Controparte Centrale "Cassa Compensazione e Garanzia". A partire dal 2021, alcuni derivati stipulati dal Patrimonio BancoPosta tramite contratti bilaterali vengono veicolati ad una Controparte Centrale Qualificata per il *clearing* centralizzato grazie ai servizi erogati da un *clearing broker*.

La quantificazione delle posizioni in derivati e in Pronti contro termine e i relativi strumenti di attenuazione del rischio sono illustrati nella "*Nota 13 – Ulteriori informazioni – Compensazioni di attività e passività finanziarie*" al quale si rimanda.

Misurazione dell'ECL

Nelle tabelle di seguito si forniscono, per le Attività finanziarie appartenenti al settore finanziario, la riconciliazione tra il saldo di apertura e il saldo di chiusura del fondo previsto dall'IFRS 9 a presidio delle perdite attese.

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO DI CREDITO – DETTAGLIO FONDO A COPERTURA DELLE PERDITE ATTESE SUGLI STRUMENTI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie al Costo ammortizzato		Attività finanziarie al FVOCI	
	Stage 1	Totale	*Stage* 1	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**19**	**19**	**16**	**16**
Impairment titoli/crediti in portafoglio all'inizio del periodo	3	3	3	3
Reversal titoli/crediti in portafoglio all'inizio del periodo	(0)	(0)	(1)	(1)
Impairment titoli/crediti acquistati/erogati nel periodo	2	2	2	2
Reversal per *write off*	-	-	-	-
Reversal per vendite/incasso	(0)	(0)	(2)	(2)
Saldo al 31 dicembre 2023	**23**	**23**	**19**	**19**

Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese sulle **Attività finanziarie al costo ammortizzato** ammonta a circa 23 milioni di euro, il fondo è aumentato di circa 5 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022. Del totale complessivo, 18 milioni di euro si riferiscono alle perdite attese calcolate sui titoli a reddito fisso (13 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Il fondo a copertura delle perdite attese sulle **Attività finanziarie al *Fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** ammonta al 31 dicembre 2023 a circa 19 milioni di euro. Tale fondo, riferito interamente alle perdite attese calcolate sui Titoli a reddito fisso presenti in portafoglio, è aumentato di circa 3 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022.

Rischio di liquidità

Nelle tabelle seguenti si riporta il raffronto tra passività e attività finanziarie appartenenti al settore finanziario e in essere al 31 dicembre 2023.

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – PASSIVO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023				31.12.2022			
	Entro l'esercizio	tra 1 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale	Entro l'esercizio	tra 1 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale
Passività finanziarie	37.391	19.431	26.290	83.112	45.274	21.080	26.967	93.321
Debiti commerciali	73	-	-	73	81	-	-	81
Altre passività	234	1.756	0	1.990	86	1.738	-	1.824
Totale Passivo	**37.697**	**21.187**	**26.290**	**85.174**	**45.441**	**22.818**	**26.967**	**95.226**

Nell'esposizione delle passività finanziarie, i flussi di cassa previsti in uscita sono distinti per scadenza e i debiti per conti correnti postali rappresentati in base al modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte. I rimborsi in linea capitale, al relativo valore nominale, sono aumentati degli interessi calcolati, ove applicabile, in base alla curva dei tassi di interesse al 31 dicembre 2023.

OPERATIVITÀ FINANZIARIA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – ATTIVO

	31.12.2023				31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**
Attività finanziarie	19.866	19.155	76.154	115.175	24.336	19.317	80.653	124.306
Crediti commerciali	588	-	-	588	375	-	-	375
Altri crediti e attività	603	1.752	0	2.356	571	1.738	0	2.309
Crediti d'imposta legge 77/2020	1.701	4.905	2.241	8.847	1.506	5.267	2.972	9.746
Cassa e Depositi BancoPosta	4.671	-	-	4.671	5.848	-	-	5.848
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti*	940	-	-	940	2.018	-	-	2.018
Totale Attivo	**28.368**	**25.812**	**78.396**	**132.576**	**34.654**	**26.322**	**83.626**	**144.602**

* Esposte al lordo dell'elisione della liquidità.

Con riferimento alle attività, i flussi di cassa in entrata sono distinti per scadenza, esposti al loro valore nominale e aumentati, ove applicabile, dei principali interessi da incassare. Gli investimenti comprendono gli impieghi in titoli detenuti dal Patrimonio BancoPosta ed in via residuale dalla società BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, rappresentati in base ai flussi di cassa attesi, composti dal valore di rimborso dei titoli in portafoglio e dalle relative cedole di interesse alle diverse scadenze.

Per l'attività specifica del Patrimonio BancoPosta, il rischio di liquidità è riconducibile alla raccolta in conti correnti e carte prepagate[291], al connesso impiego in titoli eurogovernativi e/o garantiti dalla Repubblica Italiana, alla marginazione inerente all'operatività in derivati nonché ai crediti d'imposta acquistati in riferimento al decreto rilancio n. 34/2020 (poi convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020). Il rischio eventuale può derivare da un disallineamento (o *mismatch*) fra le scadenze degli investimenti in titoli e quelle contrattuali (a vista) delle passività in conti correnti, tale da non consentire il fisiologico soddisfacimento delle obbligazioni verso i correntisti. L'eventuale *mismatch* fra attività e passività viene monitorato mediante il raffronto tra lo scadenzario delle attività e il modello statistico che delinea le caratteristiche comportamentali di ammortamento della raccolta in conti correnti postali secondo i diversi livelli di probabilità di accadimento e che ne ipotizza il progressivo completo riscatto entro un arco temporale di ventiquattro anni per la clientela *retail*, di sei anni per la clientela *business,* di dieci anni per le carte Postepay ed entro sei anni per la clientela Pubblica Amministrazione.

Infine, per una corretta valutazione del rischio di liquidità, è opportuno tener conto che gli impieghi costituiti in "titoli eurogovernativi", se non vincolati, possono essere assimilati ad Attività Prontamente Liquidabili (APL); nello specifico, tali titoli sono utilizzabili come *collateral* nell'ambito di operazioni interbancarie di pronti contro termine di finanziamento. Tale prassi è normalmente adottata in ambito BancoPosta.

Ai fini di una efficace gestione del rischio in commento sono presenti, inoltre, linee di credito a revoca *uncommitted* disponibili anche per l'operatività *overnight* del Patrimonio BancoPosta, una linea di finanziamento *committed* a tre anni concessa da Cassa Depositi e Prestiti per operazioni in pronti contro termine fino ad un massimo di 3 miliardi di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023 e, infine, per l'operatività interbancaria *intraday*, il Patrimonio BancoPosta può accedere ad un'anticipazione infragiornaliera di Banca d'Italia e garantita da titoli di valore nominale pari a 2.758 milioni di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023.

Ulteriori esigenze di liquidità possono essere fronteggiate mediante il ricorso a linee di credito stipulate dalla Capogruppo, per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo relativo al rischio di liquidità dell'operatività postale e commerciale.

Sulla base delle informazioni sopra riportate, si ritiene che le linee di credito esistenti ed i finanziamenti in essere sono commisurati a coprire le esigenze finanziarie previste ad oggi.

291. Dal 1° ottobre 2018 le carte prepagate sono di competenza di PostePay S.p.A. La liquidità raccolta tramite tali carte viene trasferita al BancoPosta che provvede ad investire i fondi raccolti in titoli governativi dell'area euro o altri titoli assistiti dalla garanzia dello Stato italiano. Pertanto ai fini delle specifiche analisi di rischio permangono le logiche relative a ciascun modello sottostante le diverse tipologie di raccolta.

Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023		
	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	Risultato prima delle imposte	
	Nominale	Nominale	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie				
Attività finanziarie al costo ammortizzato	22.480	16.616	166	(166)
Attività fianziarie al FVTOCI	10.541	8.905	89	(89)
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-
Cassa e Depositi BancoPosta	1.888	762	8	(8)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.993	875	9	(9)
Passività finanziarie				
Finanziamenti	(3.996)	(3.996)	(40)	40
Altre passività finanziarie	(4.824)	(2.831)	(28)	28
Totale	**28.081**	**20.330**	**203**	**(203)**

Nell'ambito delle **Attività finanziarie**, il rischio di interesse sui flussi finanziari riguarda principalmente:

- **Attività finanziarie al costo ammortizzato** rappresentate da:
  - crediti al costo ammortizzato di complessivi 1.223 milioni di euro per depositi in garanzia prestati come *collateral* di passività per strumenti finanziari derivati e operatività in pronti contro termine detenuti dal Patrimonio BancoPosta;
  - l'attività di impiego della liquidità proveniente dalla raccolta su conti correnti postali della Pubblica Amministrazione impiegata dalla Capogruppo presso il MEF, per un valore nominale di 8.937 milioni di euro;
  - titoli di Stato a reddito fisso detenuti dal Patrimonio BancoPosta per un nominale di 6.456 milioni di euro.
- titoli di Stato a reddito fisso valutati al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo, quasi interamente riferiti al Patrimonio BancoPosta;
- depositi bancari detenuti dal Patrimonio BancoPosta, di cui 873 milioni di euro per il deposito detenuto presso il MEF sul conto corrente operativo c.d. conto "*Buffer*".

Nell'ambito delle **Passività finanziarie**, il rischio in commento riguarda finanziamenti per operazioni di pronti contro termine poste in essere dalla Capogruppo e depositi in garanzia riferibili esclusivamente alla Capogruppo.

Rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari

Al 31 dicembre 2023, il rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari riguarda i titoli di Stato indicizzati all'inflazione, che non sono stati oggetto di copertura di *cash flow hedge o fair value hedge*, interamente detenuti dal Patrimonio BancoPosta per un ammontare nominale di 1.301 milioni di euro (1.022 milioni di euro al 31 dicembre 2022). I risultati delle analisi di sensitività effettuate sui titoli in commento non evidenziano effetti significativi sul risultato prima delle imposte.

Operatività assicurativa

In relazione alle passività assicurative, data la modalità di costruzione delle stesse, risulta non praticabile l'identificazione di quale componente delle *unit of account* sia esposta ai singoli rischi di natura finanziaria, anche in relazione al concetto di mutualità che regola i prodotti emessi dal Gruppo (per la definizione di "mutualità" si rimanda a quanto presentato nella sezione *2.4 – Cambiamenti nelle politiche contabili*). Per tale ragione, l'esposizione del Gruppo ai rischi è rappresentata dalla totalità delle passività assicurative, sottoposte quindi ai singoli stress, valutandone nella complessità gli impatti.

Rischio di tasso di interesse sul *fair value*

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO TASSO DI INTERESSE SUL FAIR VALUE

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio			
	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*
Attività finanziarie	114.584	132.593	118.850	146.477
Attività finanziarie al FVTOCI	110.471	96.501	114.434	105.847
Attività finanziarie al FVTPL*	4.113	36.092	4.416	40.630
Passività assicurative		141.380	-	155.338

* Le Attività finanziarie al FVTPL includono Fondi comuni di investimento, il valore nominale di tali fondi indica il numero delle quote possedute senza tener conto del valore facciale del titolo di capitale.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento, riguardano principalmente:

- titoli di Stato a reddito fisso detenuti da Poste Vita S.p.A. per un *fair value* complessivo di 86.096 milioni di euro; di tale importo, 83.976 milioni di euro sono a copertura di impegni contrattuali di Ramo I e V collegati alle Gestioni separate e 2.120 milioni di euro riferiti al patrimonio libero della Compagnia;
- titoli di debito non governativi del portafoglio di Poste Vita S.p.A. per un *fair value* complessivo di 18.991 milioni di euro, principalmente posti a copertura di impegni assunti nei confronti degli assicurati;
- la residua parte riguarda circa 760 milioni di euro, relativi ad investimenti in titoli a reddito fisso, sia governativi che esposizioni *corporate* effettuati dalle altre compagnie appartenenti al settore.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico** che rilevano al rischio in commento sono poste principalmente a copertura degli impegni assunti verso gli assicurati. Attengono a una quota degli investimenti impiegata in titoli a reddito fisso per complessivi 2.564 milioni di euro, di cui 2.556 milioni di euro relativi a Poste Vita, e alla posizione in *Altri investimenti* per complessivi 38.044 milioni di euro costituita principalmente da quote di fondi di Ramo III e fondi *multiassets* collegati alle Gestioni Separate. Infine, la restante parte pari a 22 milioni di euro, è rappresentata dal titolo obbligazionario emesso da Cassa Depositi e Prestiti come *private placement*.

Le **Passività assicurative** che rilevano al rischio in commento riguardano i contratti assicurativi collocati dalle compagnie appartenenti al settore, per un importo totale pari a 155.338 milioni di euro.

Con riguardo alle polizze di Ramo I e V emesse dalla Compagnia Poste Vita S.p.A., la *duration* degli attivi a copertura è passata da 6,95 al 31 dicembre 2022 a 6,27 al 31 dicembre 2023, mentre la *duration* delle passività è passata da 7,50 a 7,45 (la valutazione della *duration* è stata effettuata mediante la nuova metodologia della *Coherent Duration*[292]). Gli strumenti finanziari a copertura delle Riserve tecniche di Ramo III hanno invece scadenza coincidente con quella delle passività.

292. Le *Coherent Duration* degli attivi e dei passivi sono definite come variazioni del valore dell'attivo e del passivo, rapportate all'ammontare complessivo degli attivi esposti al rischio tasso, a seguito di *shock* paralleli dei tassi di interesse al rialzo e al ribasso di 10 *bp*.

Di seguito l'esito dell'analisi di sensitività eseguita al 31 dicembre 2023 sulle attività e passività esposte al rischio in commento.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – EFFETTI STRESS RISCHIO TASSO DI INTERESSE SUL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Delta valore	
	+100 bps	-100 bps
Margine dei servizi contrattuali	(17)	(296)
Risultato prima delle imposte	12	(56)
Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	(135)	152

I risultati delle sensitivities[293] evidenziano che:

- a seguito dell'aumento della curva dei tassi, si genererebbe una variazione negativa del Margine per servizi contrattuali, di 17 milioni di euro per effetto delle minusvalenze che impattano i rendimenti dei prodotti collegati alle Gestioni Separate; un incremento del risultato prima delle imposte di 12 milioni di euro derivante dal maggior rilascio del Margine dei servizi contrattuali determinato dall'incremento della *coverage unit,* solo in parte compensato dal risultato finanziario[294]; ed infine una variazione negativa delle Riserve di Patrimonio Netto di 135 milioni di euro generato dal decremento del risultato finanziario dei titoli FVOCI non retrocessi agli assicurati;
- a seguito del decremento della curva dei tassi si genererebbe una variazione negativa del Margine per servizi contrattuali di 296 milioni di euro per effetto di una riduzione delle commissioni sulle masse gestite; un impatto negativo di 56 milioni sul risultato prima delle imposte determinato dal minor rilascio di Margine sui servizi contrattuali per effetto della riduzione della *coverage unit*, parzialmente compensato dal risultato finanziario ed infine una variazione positiva di 152 milioni di euro delle Riserve OCI generato principalmente dall'incremento del risultato finanziario dei titoli FVOCI non retrocessi agli assicurati.

Rischio prezzo

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO PREZZO

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio	
	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023
Attività finanziarie	36.156	40.785
Attività finanziarie al FVTOCI	-	-
Attività finanziarie al FVTPL*	36.156	40.785
Passività assicurative	141.099	154.560

* Le Attività finanziarie al FVTPL includono Fondi comuni di investimento, il valore nominale di tali fondi indica il numero delle quote possedute senza tener conto del valore facciale del titolo di capitale.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico** esposte al rischio in oggetto si riferiscono a:

- investimenti relativi a quote di fondi comuni detenuti da Poste Vita S.p.A., il cui *fair value* ammonta a complessivi 40.300 milioni di euro, di cui circa 28.392 milioni di euro posti a copertura di polizze di Ramo I, circa 11.908 milioni di euro posti a copertura di polizze di Ramo III;
- azioni detenute da Poste Vita S.p.A. per 485 milioni di euro a fronte di prodotti di Ramo I collegati alle Gestioni separate e di Ramo III.

Le **Passività assicurative** esposte al rischio in oggetto si riferiscono ai contratti assicurativi collocati dalle compagnie del Gruppo che presentano investimenti in attività esposte al rischio in oggetto, ovvero Poste Vita S.p.A., per un importo totale pari a 154.560 milioni di euro.

293. Ai fini delle *sensitivity* si è provveduto a stressare la componente *swap* dalla curva *risk-free* di fine 2023 come da pubblicazione EIOPA.
294. Proventi IFRS9 dei titoli FVTPL non retrocessa agli assicurati.

Di seguito l'esito dell'analisi di sensitività eseguita al 31 dicembre 2023 sugli strumenti esposti al rischio in commento:

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – EFFETTI STRESS RISCHIO PREZZO

Descrizione (milioni di euro)	Delta valore	
	+25%	-25%
Margine dei servizi contrattuali	266	(282)
Risultato prima delle imposte	28	(30)
Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	-	-

I risultati delle *sensitivities* evidenziano che:

- nello scenario caratterizzato dall'incremento del valore dei prezzi di mercato, i risultati della *sensitivity* mostrano un incremento del Margine per servizi contrattuali di circa 266 milioni di euro in conseguenza dell'incremento delle commissioni percepite sugli investimenti afferenti il portafoglio collegato alle *unit linked* nonché un incremento del Risultato prime delle imposte per circa 28 milioni di euro in conseguenza dell'effetto combinato tra maggior rilascio di Margine per servizi contrattuali (a fronte dell'aumento dello *stock*) e maggior risultato finanziario per la parte non retrocessa agli assicurati;
- lo scenario contrario, ovvero caratterizzato dal decremento del valore dei prezzi di mercato, comporterebbe un decremento del Margine per servizi contrattuali di circa 282 milioni di euro in conseguenza del contestuale decremento delle commissioni percepite sugli investimenti afferenti il portafoglio collegato alle *unit linked* e un decremento del Risultato prime delle imposte per circa 30 milioni di euro in conseguenza dell'effetto combinato tra minor rilascio del Margine per i servizi contrattuali (a fronte della riduzione dello *stock*) e minor risultato finanziario, per la parte non retrocessa agli assicurati.

Rischio valuta

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO VALUTA

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Posizione in USD	Posizione in Euro	Posizione in USD	Posizione in Euro	Risultato prima delle imposte	
					+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTOCI	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTPL	106	99	106	95	7	(7)
Totale	**106**	**99**	**106**	**95**	**7**	**(7)**

Nell'ambito dell'operatività assicurativa le **Attività finanziarie** esposte al rischio in commento sono riferite esclusivamente a quote di Fondi comuni d'investimento in dollari detenuti dalla Compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A. La società considera come non significativa l'esposizione al rischio valuta in relazione agli effetti sulle Passività assicurative, in quanto tali posizioni sono presenti in Gestione separata.

Rischio *spread government*

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO *SPREAD GOVERNMENT* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio			
	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023	
	Nominale	Fair value	Nominale	Fair value
Attività finanziarie	90.445	87.309	95.331	99.021
Attività finanziarie al FVTOCI	89.303	77.726	94.007	86.663
Attività finanziarie al FVTPL*	1.142	9.583	1.324	12.358
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-
Passività assicurative		141.380	-	155.338

* Le Attività finanziarie al FVTPL includono Fondi comuni di investimento, il valore nominale di tali fondi indica il numero delle quote possedute senza tener conto del valore facciale del titolo di capitale.

Nel periodo in commento, il portafoglio *Attività finanziarie al fair value rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo* esposto al rischio in oggetto, riferite esclusivamente a Titoli di Stato a reddito fisso, ammonta a 86.663 milioni di euro.

Per quanto concerne le *Attività finanziarie al fair value rilevato nel Conto economico* esposte al rischio in commento, pari ad un *fair value* di circa 12.358 milioni di euro, che si riferiscono principalmente a quote di fondi comuni d'investimento detenuti dalla Compagnia Poste Vita S.p.A.

Le *Passività assicurative* esposte al rischio ammontano a circa 155.338 milioni di euro.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO *SPREAD GOVERNMENT* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Delta valore
	+100 bps
Margine dei servizi contrattuali	(95)
Risultato prima delle imposte	13
Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	(92)

I risultati delle *sensitivities*[295] presentano una variazione negativa del Margine per servizi contrattuali pari a circa 95 milioni di euro per effetto delle minusvalenze che impattano i rendimenti degli attivi sottostanti relativi ai portafogli delle Gestioni Separate; un effetto positivo del risultato prima delle imposte di 13 milioni di euro, principalmente riconducibile al maggior rilascio del Margine dei servizi contrattuali determinato dall'incremento della *coverage unit,* parzialmente compensato dal risultato finanziario e, infine una variazione negativa delle Riserve di Patrimonio Netto pari a 92 milioni di euro, generato dal peggioramento del risultato finanziario degli strumenti FVOCI non retrocesso agli assicurati, che rappresentano la maggior parte dei titoli oggetto di stress.

295. Ai fini della *sensitivity* sui titoli di Stato è stata utilizzata la curva *risk-free* di fine 2023 come da pubblicazione EIOPA con *Illiquidity* Premium calibrato sul portafoglio governativo in essere e inclusivo dello stress di 100bps sullo *spread* governativo italiano.

Rischio *spread corporate*

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO *SPREAD CORPORATE* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio			
	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023	
	Nominale	Fair value	Nominale	Fair value
Attività finanziarie	25.267	54.853	24.830	59.800
Attività finanziarie al FVTOCI	21.168	18.775	20.427	19.184
Attività finanziarie al FVTPL*	4.100	36.079	4.403	40.616
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-
Passività assicurative		141.380	-	155.338

* Le Attività finanziarie al FVTPL includono Fondi comuni di investimento, il valore nominale di tali fondi indica il numero delle quote possedute senza tener conto del valore facciale del titolo di capitale.

Il portafoglio *Attività finanziarie al fair value rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo* esposto al rischio in oggetto ammonta a circa 19.184 milioni di euro, esclusivamente riferite alle esposizioni in titoli di debito *corporate*.

Per quanto concerne le *Attività finanziarie al fair value rilevato nel Conto economico* esposte al rischio, pari ad un *fair value* di circa 40.616 milioni di euro, relativi per 38.004 milioni di euro a fondi comuni d'investimento detenuti dalla Compagnia Poste Vita S.p.A., per 2.550 milioni di euro ad esposizioni in titoli di debito emesse da controparti *corporate* e per 22 milioni di euro dal titolo obbligazionario emesso da Cassa Depositi e Prestiti.

Le Passività assicurative esposte al rischio ammontano a circa 155.338 milioni di euro.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO *SPREAD CORPORATE* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Delta valore
	+100 bps
Margine dei servizi contrattuali	(149)
Risultato prima delle imposte	(18)
Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	(19)

I risultati delle sensitivities[296], determinano una variazione negativa del Margine per servizi contrattuali pari a circa 149 milioni di euro, per effetto delle minusvalenze che impattano i rendimenti degli attivi sottostanti; un risultato negativo del risultato prima delle imposte di 19 milioni di euro dovuto alla riduzione del risultato finanziario ed, infine, una variazione negativa di 18 milioni di euro delle Riserve di Patrimonio Netto, generato dal peggioramento del risultato finanziario dei titoli FVOCI non retrocessi agli assicurati.

Rischio di credito

Le informazioni relative all'esposizione al rischio di credito sono presentate nella seguente sezione esclusivamente per le attività finanziarie diverse dai crediti commerciali e dagli altri crediti e attività soggette alle disposizioni in materia di riduzione di valore, per la cui informativa si rimanda alla *Nota A8 – Crediti commerciali* e alla *Nota A9 – Altri crediti e attività.*

296. Ai fini della *sensitivity* sui titoli *corporate* è stata utilizzata la curva *risk-free* di fine 2023 come da pubblicazione EIOPA con *Illiquidity* Premium calibrato sul portafoglio *corporate* in essere e inclusivo dello stress di 100 bps sullo *spread* del comparto *corporate*.

Esposizione al rischio di credito

La tabella che segue presenta un'analisi dell'esposizione al rischio in commento al 31 dicembre 2023 delle **Attività finanziarie** appartenenti al settore assicurativo per le quali è utilizzato il *General deterioration model*. L'analisi mostra l'esposizione per classe di attività finanziarie suddivise per stage. Gli importi si riferiscono al valore contabile lordo (costo ammortizzato al lordo dell'ECL), se non diversamente indicato, e non tengono in considerazione garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CREDITO – *RATING*

Descrizione (milioni di euro)	da AAA a AA-		da A+ a BBB-		da BB+ a C			Totale
	Stage 1	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	
2023								
Attività finanziarie al costo ammortizzato								
Valore contabile lordo	133	-	1.988	-	2	0	-	2.124
Fondo a copertura perdite attese	(0)	-	(1)	-	(0)	(0)	-	(1)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2023	**133**	**-**	**1.987**	**-**	**2**	**0**	**-**	**2.123**
Attività finanziarie al FVTOCI								
Valore contabile lordo	13.486	-	95.735	46	20	2.640	124	112.051
Fondo a copertura perdite attese - OCI	(1)	-	(44)	(0)	(0)	(8)	(2)	(55)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2023	**13.103**	**-**	**90.072**	**44**	**20**	**2.493**	**114**	**105.847**
2022								
Attività finanziarie al costo ammortizzato								
Valore contabile lordo	54	209	1.930	-	-	-	-	2.194
Fondo a copertura perdite attese	-	(0)	(1)	-	-	-	-	(1)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2022	**54**	**209**	**1.929**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.193**
Attività finanziarie al FVTOCI								
Valore contabile lordo	8.709	-	97.615	13	2.058	58	-	108.454
Fondo a copertura perdite attese - OCI	(0)	-	(39)	(0)	(8)	(2)	-	(48)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2022	**7.650**	**-**	**86.973**	**12**	**1.815**	**51**	**-**	**96.501**

Le **Attività finanziarie al costo ammortizzato** che rilevano al rischio in commento si riferiscono esclusivamente a titoli a reddito fisso detenuti dalle società appartenenti al settore assicurativo per un valore contabile lordo di 2.123 milioni di euro, decrementato di complessivi un milione di euro per tener conto del relativo fondo *impairment* del patrimonio libero della Compagnia.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento si riferiscono per un valore contabile lordo di 112.051 milioni di euro esclusivamente a titoli a reddito fisso.

Di seguito si espone un'analisi della concentrazione del rischio di credito per classe di attività finanziarie sulla base della controparte. Gli importi rappresentati si riferiscono al valore contabile lordo. Del fondo a copertura delle perdite attese sugli strumenti finanziari al *fair value* nelle altre componenti del conto economico complessivo, un importo pari a circa 53 milioni di euro è stato retrocesso agli assicurati.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CREDITO – CONCENTRAZIONE RISCHIO DI CREDITO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Valore contabile lordo	31.12.2023 Fondo a copertura perdite attese	31.12.2022 Valore contabile lordo	31.12.2022 Fondo a copertura perdite attese
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	2.124	(1)	2.194	(1)
Sovereign	2.050	(1)	2.143	(1)
Corporate	64	(0)	42	(0)
Banking	9	(0)	9	(0)
Attività finanziarie al FVTOCI	112.051	(55)	108.454	(48)
Sovereign	88.892	(38)	85.677	(32)
Corporate	16.270	(14)	14.933	(14)
Banking	6.889	(3)	7.844	(2)
Totale	**114.175**	**(56)**	**110.648**	**(49)**

Nella tabella seguente sono presentate le informazioni sulla qualità creditizia dei crediti netti verso i riassicuratori e l'esposizione delle attività per cessioni in riassicurazione (pari complessivamente a 233 milioni di Euro) e dei crediti verso assicurati, classificati tra le passività assicurative pari a 155.338 milioni di Euro (di cui 170 milioni di euro riferiti al saldo dei crediti verso la clientela al 31 dicembre 2023).

Misurazione dell'ECL

Nelle tabelle di seguito si forniscono, per ciascuna classe di strumento finanziario, la riconciliazione tra il saldo di apertura e il saldo di chiusura del fondo previsto dall'IFRS 9 a presidio delle perdite attese esclusivamente correlate al patrimonio libero delle compagnie appartenenti al settore.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CREDITO – DETTAGLIO FONDO A COPERTURA DELLE PERDITE ATTESE SUGLI STRUMENTI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie al Costo ammortizzato *Stage 1*	*Stage 2*	*Stage 3*	Totale	Attività finanziarie al FVOCI *Stage 1*	*Stage 2*	*Stage 3*	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**1**	**-**	**-**	**1**	**1**	**-**	**-**	**1**
Impairment titoli/crediti in portafoglio all'inizio del periodo	0	-	-	0	0	0	-	0
Reversal titoli/crediti in portafoglio all'inizio del periodo	(0)	-	-	(0)	(0)	(0)	-	(0)
Impairment titoli/crediti acquistati/erogati nel periodo	0	-	-	0	0	-	-	0
Reversal per *write off*	-	-	-	-	(0)	-	-	(0)
Reversal per vendite/incasso	(0)	-	-	(0)	(0)	-	-	(0)
Saldo al 31 dicembre 2023	**1**	**-**	**-**	**1**	**1**	**0**	**-**	**2**

Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese sugli strumenti finanziari al costo ammortizzato ammonta a circa 1 milione di euro e non registrando variazioni significative rispetto al 31 dicembre 2022.

Alla fine del periodo di riferimento la stima delle perdite attese sugli strumenti finanziari al *Fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo ammonta a circa 55 milioni di euro, di cui ribaltati agli assicurati per 53 milioni di euro. Tale fondo è aumentato rispetto al 31 dicembre 2022 di circa 7 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022, principalmente in conseguenza degli acquisti effettuati nel periodo.

Garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito

Al fine di attenuare l'esposizione al rischio di credito, il Gruppo assicurativo Poste Vita investe, tra l'altro, in titoli *corporate* assistiti da garanzie funzionali a mitigare la complessiva esposizione al rischio di credito.

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo assicurativo non detiene strumenti finanziari assistiti da garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito per i quali non sia stato rilevato un fondo a copertura perdite.

Nell'ambito dell'operatività assicurativa le principali tipologie di strumenti di attenuazione del rischio di credito afferiscono ai titoli a reddito fisso detenuti dalle Compagnie assicurative. Nel dettaglio, i titoli di debito assistiti da garanzia o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito, sono principalmente rappresentati dai titoli obbligazionari detenuti dal Gruppo Poste Vita, per un ammontare nominale di 6.485 milioni di euro al 31 dicembre 2023. In tali casi la garanzia copre il 100% del valore nominale dei titoli. Le garanzie che assistono gli strumenti finanziari in commento sono le seguenti:

- titoli obbligazionari *corporate* assistiti da garanzia personale prestata dalla società capogruppo o altra società collegata per un ammontare nominale di 5.569 milioni di euro;
- titoli obbligazionari *covered* assistiti da mutui prevalentemente di tipo residenziale, per un ammontare nominale di 179 milioni di euro;
- titoli obbligazionari garantiti dagli Stati Sovrani per un ammontare nominale di 737 milioni di euro.

Per gli strumenti assistiti da garanzia personale prestata dallo Stato Sovrano o da una o più società, ai fini del calcolo delle perdite attese, è stato considerato il *rating* dell'entità garante. In riferimento ai titoli *covered*, si è tenuto conto delle garanzie sottostanti mediante il riconoscimento di *upgrade* in funzione della tipologia di garanzia.

Esposizione al rischio di credito – componenti assicurative

La tabella che segue presenta un'analisi dell'esposizione al rischio in commento al 31 dicembre 2023, per classe di rating della controparte, generato a seguito del collocamento dei contratti assicurativi e dei contratti di riassicurazione in essere.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CREDITO – *RATING*

Descrizione (milioni di euro)	da AAA a AA-	da A+ a BBB-	da BB+ a C	*Not rated*	Totale
2023					
Attività per cessioni in riassicurazione					**233**
- di cui Crediti netti verso riassicuratori	-	-	-	-	**-**
Passività assicurative					**155.338**
- di cui Crediti verso assicurati	-	-	-	*170*	**170**
2022					
Attività per cessioni in riassicurazione					**233**
- di cui Crediti netti verso riassicuratori	*1*	*0*	*(0)*	*(0)*	**0**
Passività assicurative					**141.380**
- di cui Crediti verso assicurati	-	-	-	*110*	**110**

Le **Attività per cessioni in riassicurazioni** che rilevano il rischio in commento si riferiscono alla componente della voce relativa all'esposizione netta nei confronti dei riassicuratori, inclusa nella valutazione. Tali crediti non sono sottoposti a svalutazione in quanto il saldo di credito o di debito viene utilizzato in compensazione per il pagamento o l'incasso delle poste in riassicurazione. La struttura riassicurativa presenta delle scadenze molto stringenti, al massimo annuali, per cui la possibilità che dei saldi restino insoluti per un periodo superiore ai 12 mesi risulta essere remota. Inoltre, tali crediti, essendo correlati a contratti che rientrano nell'ambito dell'IFRS 17, non devono essere sottoposti a svalutazione come previsto invece dall'IFRS 9. Al 31 dicembre 2023 il saldo di tali crediti netti è nullo, in quanto, alla data di chiusura di bilancio l'esposizione verso i riassicuratori è rappresentata da un debito.

Le **Passività assicurative** che rilevano al rischio in commento si riferiscono alla componente relativa ai crediti verso assicurati che vengono considerati nella valutazione della stessa. I crediti verso assicurati sono relativi a contratti emessi alla data di *reporting* per i quali il cliente non ha ancora provveduto al versamento del premio. Così come per i crediti netti verso riassicuratori, anche questa tipologia di credito emerge in conseguenza di contratti assicurativi, per cui non devono essere sottoposti a svalutazione come previsto dall'IFRS 9. Ad ogni modo, il Gruppo effettua analisi di recuperabilità del credito in oggetto, infatti si procede ad una svalutazione integrale del credito in caso di anzianità superiore ai 6 mesi.

Rischio di liquidità

Nelle tabelle che seguono si riporta il raffronto tra passività e attività finanziarie appartenenti al settore assicurativo e in essere al 31 dicembre 2023.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – PASSIVO

Descrizione (milioni di euro)	Entro l'esercizio	tra 1 e 2 anni	tra 2 e 3 anni	tra 3 e 4 anni	tra 4 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale
2023							
Flusso del portafoglio polizze del gruppo Poste Vita	10.574	9.053	8.543	8.523	9.930	175.196	221.818
Passività finanziarie	59	0	0	-	-	-	59
Debiti commerciali	41	-	-	-	-	-	41
Altre passività	702	3	-	-	-	74	778
Totale al 31 dicembre 2023	**11.375**	**9.056**	**8.543**	**8.523**	**9.930**	**175.270**	**222.697**
2022							
Flusso del portafoglio polizze del gruppo Poste Vita	14.494	10.384	8.984	8.098	7.885	171.345	221.191
Passività finanziarie	38	1	1	-	-	-	40
Debiti commerciali	35	-	-	-	-	-	35
Altre passività	567	0	-	-	54	-	621
Totale al 31 dicembre 2022	**15.135**	**10.385**	**8.986**	**8.098**	**7.939**	**171.345**	**221.887**

Nell'esposizione delle passività finanziarie, i flussi di cassa previsti in uscita sono distinti per scadenza. I rimborsi in linea capitale, al relativo valore nominale, sono aumentati degli interessi calcolati, ove applicabile, in base alla curva dei tassi di interesse al 31 dicembre 2023. Gli impegni delle compagnie assicurative del Gruppo sono rappresentati nella voce *Flusso del portafoglio polizze del Gruppo Poste Vita*.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – ATTIVO

Descrizione (milioni di euro)	Entro l'esercizio	tra 1 e 2 anni	tra 2 e 3 anni	tra 3 e 4 anni	tra 4 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale
2023							
Attività finanziarie	19.132	13.159	11.588	13.843	12.861	173.474	244.057
Crediti commerciali	2	-	-	-	-	-	2
Altri crediti e attività	134	-	-	-	-	2.280	2.414
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti*	3.561	-	-	-	-	-	3.561
Totale al 31 dicembre 2023	**22.830**	**13.159**	**11.588**	**13.843**	**12.861**	**175.754**	**250.035**
2022							
Attività finanziarie	16.690	12.345	12.378	10.867	12.564	165.710	230.554
Crediti commerciali	0	-	-	-	-	-	0
Altri crediti e attività	223	-	-	-	2.321	-	2.544
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti*	2.732	-	-	-	-	-	2.732
Totale al 31 dicembre 2022	**19.645**	**12.345**	**12.378**	**10.867**	**14.885**	**165.710**	**235.830**

* Esposte al loro dell'elisione della liquidità.

Con riferimento alle attività, i flussi di cassa in entrata sono distinti per scadenza, esposti al loro valore nominale e aumentati, ove applicabile, dei principali interessi da incassare. Gli investimenti comprendono gli impieghi in titoli detenuti dalle compagnie assicurative del Gruppo, rappresentati in base ai flussi di cassa attesi, composti dal valore di rimborso dei titoli in portafoglio e dalle relative cedole di interesse alle diverse scadenze.

Nell'analisi in commento rileva principalmente il rischio di liquidità riveniente dalle polizze di Ramo I e V emesse da Poste Vita S.p.A. Per tale motivo, ai fini dell'analisi del profilo di rischio di liquidità, per le polizze emesse da Poste Vita S.p.A. sono effettuate analisi di ALM (*Asset/Liability Management*) finalizzate a un'efficace gestione degli attivi rispetto agli impegni assunti nei confronti degli assicurati, e sono altresì elaborate analisi prospettiche sugli effetti derivanti dal verificarsi di *shock* sui mercati finanziari (dinamica dell'attivo) e sui comportamenti degli assicurati (dinamica del passivo).

Al 31 dicembre 2023 sono presenti linee di credito *uncommitted* per crediti di firma per 4 milioni di euro, utilizzate per circa 1 milione di euro.

Ulteriori esigenze di liquidità possono essere fronteggiate mediante il ricorso a linee di credito stipulate dalla Capogruppo, per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo relativo al rischio di liquidità dell'operatività postale e commerciale.

Sulla base delle informazioni sopra riportate, si ritiene che le linee di credito esistenti ed i finanziamenti in essere sono commisurati a coprire le esigenze finanziarie previste ad oggi.

Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI TASSO DI INTERESSE SUI FLUSSI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023		
	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	Risultato prima delle imposte	
	Nominale	Nominale	+ 100 bps	- 100 bps
2023 Effetti				
Attività finanziarie				
Attività finanziarie al FVTOCI	4.341	3.332	2	(2)
Attività finanziarie al FVTPL	94	112	-	-
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.537	2.852	7	(7)
Totale	**6.971**	**6.296**	**9**	**(9)**

Nell'ambito delle **Attività finanziarie**, il rischio di interesse sui flussi finanziari riguarda:

- una quota del portafoglio titoli detenuti da Poste Vita S.p.A. per un nominale complessivo di 3.361 milioni di euro, principalmente riferiti a titoli a reddito fisso;
- una quota del portafoglio titoli detenuti da Poste Assicura S.p.A. per un nominale complessivo di 67 milioni di euro;
- una quota del portafoglio titoli detenuti dalle società Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A. per un nominale complessivo di 16 milioni di euro;
- depositi bancari a tasso variabile detenuti dalle società rientranti nel settore assicurativo.

Relativamente alle passività assicurative, il Gruppo ritiene che l'esposizione al rischio non comporti un rischio significativo e, per tale ragione, ha ritenuto non opportuno procedere con lo stress.

Rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI TASSO DI INFLAZIONE SUI FLUSSI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Risultato prima delle imposte	
	Nominale	Valore di bilancio	Nominale	Valore di bilancio	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	72	89	72	91	0	(0)
Attività finanziarie al FVTOCI	9.159	10.389	6.676	7.893	1	(1)
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Totale	**9.232**	**10.478**	**6.748**	**7.984**	**1**	**(1)**

Al 31 dicembre 2023, il rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari riguarda i titoli di Stato indicizzati all'inflazione, che non sono stati oggetto di copertura di *cash flow hedge o fair value hedge*. Del valore nominale complessivo, 6.701 milioni di euro sono detenuti da Poste Vita S.p.A. e 41 milioni di euro detenuti da Poste Assicura S.p.A.

Relativamente alle passività assicurative, il Gruppo ritiene che l'esposizione al rischio non comporti un rischio significativo e, per tale ragione, ha ritenuto non opportuno procedere con lo stress.

Rischio riscatti

Ai fini dell'analisi di sensitività al 31 dicembre 2023 sono state prese in considerazione le passività assicurative esposte alle fluttuazioni di valore e sottoposte a uno *stress* di variabilità, calcolato con riferimento alle possibili variazioni del tasso di riscatto in incremento del 10%. Si riportano di seguito le esposizioni a tale rischio:

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO RISCATTI

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023			
Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio *Fair value*	Esposizione al rischio *Fair value*	Margine dei servizi contrattuali +10%	Risultato prima delle imposte +10%	Riserve di Patrimonio Netto al lordo delle imposte +10%
Passività assicurative	141.099	154.560	(390)	(7)	-

L'analisi di *sensitivity* evidenzia come un eventuale incremento del 10% sul tasso di riscatto genererebbe una variazione negativa del Margine dei servizi contrattuali di 390 milioni di euro, principalmente riconducibile alla riduzione della *duration* delle passività per effetto delle maggiori uscite e una variazione negativa del risultato prima delle imposte di 7 milioni di euro, principalmente riconducibile al minor rilascio di CSM derivante dalla riduzione dello *stock*.

Per quanto riguarda gli effetti al netto della mitigazione della riassicurazione, questi risultano sostanzialmente allineati a quanto presentato in tabella poiché la copertura in essere non viene attivata in caso di aumento del 10% del tasso di riscatto.

In riferimento alla partecipazione in Cronos Vita, iscritta nella situazione patrimoniale al suo valore di acquisto, come definito dall'*IFRS 5 – Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate*, si rimanda al paragrafo A14 – Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione.

Rischio riservazione

Ai fini dell'analisi di sensitività al 31 dicembre 2023 sono state prese in considerazione le passività assicurative esposte alle fluttuazioni di valore e sottoposte a uno stress di variabilità, calcolato con riferimento alle possibili variazioni del *loss ratio* in incremento/decremento del 2%. Si riportano di seguito le esposizioni e tale rischio sia al lordo che al netto dell'effetto mitigazione relativo alla riassicurazione:

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO RISERVAZIONE LORDO RIASSICURAZIONE

	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023							
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Margine dei servizi contrattuali		Risultato prima delle imposte		Riserve di Patrimonio Netto al lordo delle imposte	
Descrizione (milioni di euro)	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+2%	-2%	+2%	-2%	+2%	-2%
Passività assicurative		279		499	(2)	2	(2)	2	-	-

L'analisi di *sensitivity* evidenzia come un eventuale incremento del 2% del *loss ratio*, genererebbe una riduzione del Margine dei i servizi contrattuali pari a circa 2 milioni di euro e una riduzione del risultato prima delle imposte pari a circa 2 milioni di euro, riconducibile alla variazione negativa della componente di perdite. I valori al netto della riassicurazione presentano risultati allineati ai valori esposti lordi.

L'analisi di sensitività relativa al caso opposto, ovvero un eventuale decremento del *loss ratio* pari al 2%, genererebbe un incremento del Margine dei i servizi contrattuali al lordo della riassicurazione pari a circa 2 milioni di euro, un incremento del risultato

prima delle imposte pari a circa 2 milioni di euro, riconducibile alla ripresa della componente di perdite e una variazione positiva del Patrimonio Netto pari a circa 2 milioni di euro, generato pressoché interamente dalla crescita del risultato di esercizio. I valori al netto della riassicurazione presentano risultati allineati ai valori esposti lordi.

Rischio concentrazione

In merito al *business* Vita, i prodotti attualmente collocati presentano caratteristiche abbastanza standardizzate e con garanzie di minimo relativamente basse per la maggioranza del portafoglio non consolidate anno per anno. La distribuzione geografica di tali prodotti è omogenea su tutto il territorio nazionale conseguentemente alla capillarità della rete distributiva. Il portafoglio prodotti del Gruppo risulta ancora particolarmente concentrato nei prodotti rivalutabili di tipo tradizionale. Sulla base di queste considerazioni il rischio di concentrazione del *business* Vita risulta medio.

Di seguito si fornisce una rappresentazione della concentrazione del *business* Vita al 31 dicembre 2023 per tipologia di prodotto, dove si può notare che la maggiore concentrazione dei rischi è relativa ai prodotti rivalutabili (Gestioni separate):

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CONCENTRAZIONE – VITA

Tipologia prodotto	31 dicembre 2023
Prodotti collegati alle Gestioni separate	92%
Prodotti di protezione	0%
Prodotti Index/Unit	8%

Relativamente al *business* Danni, i prodotti attualmente collocati dal Gruppo presentano caratteristiche abbastanza standardizzate. La distribuzione geografica di tali prodotti è omogenea su tutto il territorio nazionale conseguentemente alla capillarità della rete distributiva. Il portafoglio prodotti risulta principalmente concentrato sui prodotti salute (*Line of business Medical Expenses* ed *Income Protection*). Sulla base di queste considerazioni il rischio di concentrazione del *business* Danni risulta medio.

Di seguito si fornisce una rappresentazione della raccolta lorda al 31 dicembre 2023 per tipologia di prodotto, da cui si evince che la maggiore concentrazione dei rischi è relativa ai prodotti appartenenti alla linea "modulare" e dal segmento "Welfare", quest'ultimo riferito alle polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*):

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – RISCHIO DI CONCENTRAZIONE – DANNI

Tipologia prodotto	31 dicembre 2023
Linea protezione beni & persona & modulare	37%
Reti Terze	8%
Linea protezione pagamenti	8%
Cessione del quinto	6%
Integrazione Vita Danni	3%
Welfare e altri direzionali	38%

Sviluppo sinistri

Si riporta di seguito, l'informativa relativa allo sviluppo dei sinistri non attualizzati, sia in termini di pagato cumulato alla data, sia in termini di valori a costo ultimo[297], al lordo e al netto della riassicurazione.

La tabella dello sviluppo dei sinistri rappresenta l'andamento dei sinistri pagati cumulati e del costo ultimo per anno di generazione:

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – SVILUPPO SINISTRI AL LORDO DELLA RIASSICURAZIONE

Sinistri/Fasce temporali	Sinistri pagati cumulati e altri costi direttamente imputabili pagati (A)										
	Anno T-9	Anno T-8	Anno T-7	Anno T-6	Anno T-5	Anno T-4	Anno T-3	Anno T-2	Anno T-1	Anno T	Totale
1. Alla fine dell'anno di accadimento	-	-	-	-	-	-	-	(104)	(126)	(191)	
2. Un anno dopo	-	-	-	-	-	-	(115)	(186)	(216)		
3. Due anni dopo	-	-	-	-	-	(115)	(123)	(200)			
4. Tre anni dopo	-	-	-	-	(64)	(116)	(124)				
5. Quattro anni dopo	-	-	-	(61)	(64)	(118)					
6. Cinque anni dopo	-	-	(53)	(61)	(64)						
7. Sei anni dopo	-	(63)	(53)	(61)							
8. Sette anni dopo	(75)	(62)	(52)								
9. Otto anni dopo	(74)	(62)									
10. Nove anni dopo	(74)										
Totale	**(74)**	**(62)**	**(52)**	**(61)**	**(64)**	**(118)**	**(124)**	**(200)**	**(216)**	**(191)**	**(1.162)**

Sinistri/Fasce temporali	Stima del costo ultimo dei sinistri cumulati (importo al lordo delle cessioni in riassicurazione e non attualizzato) (B)										
	Anno T-9	Anno T-8	Anno T-7	Anno T-6	Anno T-5	Anno T-4	Anno T-3	Anno T-2	Anno T-1	Anno T	Totale
1. Alla fine dell'anno di accadimento	-	-	-	-	-	-	-	(220)	(278)	(384)	
2. Un anno dopo	-	-	-	-	-	-	(149)	(230)	(274)		
3. Due anni dopo	-	-	-	-	-	(131)	(139)	(222)			
4. Tre anni dopo	-	-	-	-	(70)	(126)	(134)				
5. Quattro anni dopo	-	-	-	(65)	(66)	(123)					
6. Cinque anni dopo	-	-	(55)	(62)	(66)						
7. Sei anni dopo	-	(64)	(54)	(62)							
8. Sette anni dopo	(75)	(63)	(53)								
9. Otto anni dopo	(74)	(63)									
10. Nove anni dopo	(74)										
Totale	**(74)**	**(63)**	**(53)**	**(62)**	**(66)**	**(123)**	**(134)**	**(222)**	**(274)**	**(384)**	**(1.456)**

297. Per valore a costo ultimo si intende la stima relativa alla liquidazione finale che l'assicuratore si aspetta di pagare per un singolo sinistro o per un'intera generazione di sinistri. Tale importo comprende tutti i valori che dovranno essere liquidati all'assicurato e/o danneggiato, comprensivi delle spese di liquidazione.

C. Passività per sinistri accaduti lorda non attualizzata - T a T-9 (B – A)	**(0)**	**(1)**	**(1)**	**(1)**	**(2)**	**(5)**	**(10)**	**(22)**	**(58)**	**(194)**	**(293)**
D. Passività per sinistri accaduti lorda non attualizzata - anni precedenti a T-9											**(0)**
E. Effetto attualizzazione											**11**
F. Effetto della rettifica per i rischi non finanziari											**(14)**
G. Passività per sinistri accaduti lorda dei contratti assicurativi emessi											**(296)**

I sinistri pagati cumulati, al 31 dicembre 2023 ammontano ad 1.162 milioni di euro, di cui più del 50% sono relativi a sinistri accaduti dal 2021 al 2023.

I sinistri pagati cumulati, comprensivi della stima a costo ultimo, ammontano al 31 dicembre 2023 a 1.456, di cui più del 60% riguardano sinistri accaduti tra il 2021 e il 2023.

Alla data di chiusura del bilancio, risultano liquidati circa l'80% dei sinistri cumulati comprensivi della stima a costo ultimo. Infatti, il saldo finale della passività per residua copertura non attualizzata al 31 dicembre 2023 ammonta a 293[298] milioni di euro. Tale importo resta accantonato per sostenere gli impegni nei confronti degli assicurati per gli esercizi futuri e fa riferimento, per circa il 65% a sinistri accaduti nel corso dell'esercizio 2023.

L'effetto attualizzazione su tali flussi futuri attesi è pari a 11 milioni di euro, mentre l'aggiustamento per il rischio non finanziario ammonta a circa 14 milioni di euro.

298. Tale importo riguarda la passività per sinistri accaduti di Poste Assicura S.p.A. e la riserva per sinistri accaduti di Net Insurance S.p.A. al lordo degli importi riconducibili ai flussi relativi ai crediti per somme da recuperare su tali sinistri accaduti.

OPERATIVITÀ ASSICURATIVA – SVILUPPO SINISTRI AL NETTO DELLA RIASSICURAZIONE

Sinistri/Fasce temporali	Sinistri pagati cumulati e altri costi direttamente imputabili pagati al netto della riassicurazione (A)										
	Anno T-9	Anno T-8	Anno T-7	Anno T-6	Anno T-5	Anno T-4	Anno T-3	Anno T-2	Anno T-1	Anno T	Totale
1. Alla fine dell'anno di accadimento	-	-	-	-	-	-	-	(86)	(117)	(158)	
2. Un anno dopo	-	-	-	-	-	-	(83)	(156)	(198)		
3. Due anni dopo	-	-	-	-	-	(81)	(87)	(168)			
4. Tre anni dopo	-	-	-	-	(32)	(82)	(88)				
5. Quattro anni dopo	-	-	-	(37)	(32)	(83)					
6. Cinque anni dopo	-	-	(32)	(37)	(32)						
7. Sei anni dopo	-	(44)	(32)	(37)							
8. Sette anni dopo	(60)	(44)	(32)								
9. Otto anni dopo	(59)	(44)									
10. Nove anni dopo	(59)										
Totale	**(59)**	**(44)**	**(32)**	**(37)**	**(32)**	**(83)**	**(88)**	**(168)**	**(198)**	**(158)**	**(901)**

Sinistri/Fasce temporali	Stima del costo ultimo dei sinistri cumulati (importo al netto delle cessioni in riassicurazione e non attualizzato) (B)										
	Anno T-9	Anno T-8	Anno T-7	Anno T-6	Anno T-5	Anno T-4	Anno T-3	Anno T-2	Anno T-1	Anno T	Totale
1. Alla fine dell'anno di accadimento	-	-	-	-	-	-	-	(188)	(256)	(312)	
2. Un anno dopo	-	-	-	-	-	-	(110)	(196)	(255)		
3. Due anni dopo	-	-	-	-	-	(93)	(101)	(190)			
4. Tre anni dopo	-	-	-	-	(37)	(89)	(97)				
5. Quattro anni dopo	-	-	-	(40)	(34)	(87)					
6. Cinque anni dopo	-	-	(34)	(38)	(33)						
7. Sei anni dopo	-	(45)	(33)	(38)							
8. Sette anni dopo	(61)	(44)	(33)								
9. Otto anni dopo	(60)	(44)									
10. Nove anni dopo	(60)										
Totale	**(60)**	**(44)**	**(33)**	**(38)**	**(33)**	**(87)**	**(97)**	**(190)**	**(255)**	**(312)**	**(1.148)**
C. Passività per sinistri accaduti netta non attualizzata - anno di accadimento da T a T-9 (Totale B – Totale A)	**(0)**	**(0)**	**(0)**	**(1)**	**(1)**	**(4)**	**(9)**	**(21)**	**(57)**	**(154)**	**(247)**

D. Passività per sinistri accaduti netta non attualizzata - anni precedenti a T-9	**(0)**
E. Effetto attualizzazione	**9**
F. Effetto della rettifica per i rischi non finanziari	**(12)**
G. Passività per sinistri accaduti netta dei contratti assicurativi emessi	**(250)**

La mitigazione relativa alla riassicurazione migliora il risultato di circa il 15%.

Operatività postale e commerciale

Rischio di tasso di interesse sul *fair value*

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO DI TASSO DI INTERESSE SUL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie						
Attività fianziarie al FVTOCI	110	91	110	99	(4)	4
Strumenti finanziari derivati	50	0	-	-	-	-
Totale	**160**	**91**	**110**	**99**	**(4)**	**4**

Nell'ambito dell'operatività postale e commerciale, l'esposizione al rischio in commento è riferita a **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle Altre componenti di Conto economico complessivo** rappresentate da titoli di Stato a reddito fisso detenuti dalla Capogruppo.

Rischio prezzo

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO PREZZO

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023		
	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
			+ Vol	- Vol
Attività finanziarie				
Attività finanziarie al FVTOCI	343	345	120	(120)
Attività finanziarie al FVTPL	1	0	-	-
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-
Totale	**344**	**345**	**120**	**(120)**

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** si riferiscono alle azioni Nexi detenute da Poste Italiane S.p.A. per 345 milioni di euro; la Capogruppo detiene ulteriori titoli azionari nelle società *Moneyfarm, sennder Technologies GmbH, Milkman e Scalapay Limited,* anch'esse classificate tra le Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo, non oggetto di *sensitivity* nella tabella che precede.

Rischio valuta

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO VALUTA

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Posizione in GBP	Posizione in Euro	Posizione in GBP	Posizione in Euro	Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
					+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTOCI	50	57	48	55	3	(3)
Totale	**50**	**57**	**48**	**55**	**3**	**(3)**

Al 31 dicembre 2023 il rischio in commento si riferisce esclusivamente a un investimento azionario detenuto dalla Capogruppo nella società *Moneyfarm*.

Inoltre, viene di seguito indicato il rischio riguardante la posizione commerciale netta in DSP, valuta sintetica determinata dalla media ponderata dei tassi di cambio di quattro valute principali (Euro, Dollaro USA, Sterlina Britannica, Yen Giapponese), detenuta da Poste Italiane S.p.A., e utilizzata a livello mondiale per il regolamento delle posizioni commerciali tra Operatori Postali.

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Posizione in DSP	Posizion in Euro	Posizione in DSP	Posizion in Euro		Risultato prima delle imposte
					+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività correnti in DSP	166	208	77	94	4	(4)
Passività correnti in DSP	(201)	(251)	(67)	(82)	(3)	3
Totale	**(34)**	**(43)**	**10**	**12**	**0**	**(0)**

Infine, si segnala che il Gruppo Poste Italiane è soggetto al rischio di valuta traslativo, ovvero al rischio di tasso di cambio riconducibile alla conversione in euro delle poste relative alle partecipazioni in società la cui divisa di conto è diversa dall'euro, la valuta funzionale del Gruppo. Al 31 dicembre 2023, tuttavia, una variazione significativa dei tassi di cambio non comporterebbe comunque effetti rilevanti sul Bilancio consolidato del Gruppo.

Rischio *spread*

Si riporta di seguito l'esito dell'analisi di sensitività[299] al rischio spread effettuata al 31 dicembre 2023 limitatamente alle Attività finanziarie al FVTOCI che riguardano titoli di Stato a reddito fisso:

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO *SPREAD* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2022		31 dicembre 2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie						
Attività finanziarie al FVTOCI	110	91	110	99	(4)	4
Totale	**110**	**91**	**110**	**99**	**(4)**	**4**

299. Ai fini della *sensitivity* è stata utilizzata la curva tasso swap e la curva BTP (tasso swap a 10 anni pari a 250 bps e lo spread del BTP rispetto al tasso swap a 10 anni pari a 121 bps).

Rischio di credito

Le informazioni relative all'esposizione al rischio di credito sono presentate nella seguente sezione esclusivamente per le attività finanziarie diverse dai crediti commerciali e dagli altri crediti e attività soggette alle disposizioni in materia di riduzione di valore, per la cui informativa si rimanda alla *Nota A8 – Crediti commerciali* e alla *Nota A9 – Altri crediti e attività.*

Esposizione al rischio di credito

La tabella che segue riporta un'analisi dell'esposizione al 31 dicembre 2023 delle **Attività finanziarie** afferenti al settore Postale e Commerciale per le quali è utilizzato il *General deterioration model*. L'analisi mostra l'esposizione per classe di attività finanziarie suddivise per stage. Gli importi si riferiscono al valore contabile lordo (costo ammortizzato al lordo dell'ECL), se non diversamente indicato, e non tengono in considerazione garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito.

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO DI CREDITO – RATING

Descrizione (milioni di euro)	da A+ a BBB-				
	Stage 1	*Stage* 2	*Not rated*	Effetti della copertura	Totale
2023					
Attività finanziarie al costo ammortizzato					
Valore contabile lordo	20	-			20
Fondo a copertura perdite attese	(20)	-			(20)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2023	**(0)**	**-**	**4**	**-**	**4**
Attività finanziarie al FVTOCI					
Valore contabile lordo	101	-	-	-	101
Valore contabile – *Fair value* al 31 dicembre 2023	**99**	**-**	**-**	**-**	**99**
2022					
Attività finanziarie al costo ammortizzato					
Valore contabile lordo	19	-			20
Fondo a copertura perdite attese	(20)	-			(20)
Totale costo ammortizzato al 31 dicembre 2022	**(1)**	**-**	**3**	**-**	**3**
Attività finanziarie al FVTOCI					
Valore contabile lordo	99	-	-	-	99
Valore contabile – *Fair value* al 31 dicembre 2022	**91**	**-**	**-**	**-**	**91**

Le **Attività finanziarie** che rilevano al rischio in commento si riferiscono a crediti finanziari detenuti dalla Capogruppo Poste Italiane S.p.A. (Patrimonio non destinato) e valutati al costo ammortizzato per un valore contabile lordo di 20 milioni di euro totalmente svalutati; nonché titoli a reddito fisso valutati al ***fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** per un valore di bilancio di 99 milioni di euro.

La tabella che segue presenta un'analisi della concentrazione del rischio di credito per classe di attività finanziarie sulla base della controparte.

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO DI CREDITO – CONCENTRAZIONE RISCHIO DI CREDITO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Valore contabile lordo	31.12.2023 Fondo a copertura perdite attese	31.12.2022 Valore contabile lordo	31.12.2022 Fondo a copertura perdite attese
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	24	(20)	23	(20)
Corporate	24	(20)	23	(20)
Attività finanziarie al FVTOCI	101	-	99	-
Sovereign	101	-	99	-
Totale	**125**	**(20)**	**123**	**(20)**

Misurazione dell'ECL

Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese sugli strumenti finanziari riguarda quasi esclusivamente i crediti finanziari al costo ammortizzato per circa 20 milioni di euro. Il fondo è rimasto invariato rispetto al 31 dicembre 2022.

Rischio di liquidità

Le tabelle che seguono presentano il raffronto tra passività e attività finanziarie del settore Postale e commerciale in essere al 31 dicembre 2022.

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – PASSIVO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Entro l'esercizio	31.12.2023 tra 1 e 5 anni	31.12.2023 oltre 5 anni	31.12.2023 Totale	31.12.2022 Entro l'esercizio	31.12.2022 tra 1 e 5 anni	31.12.2022 oltre 5 anni	31.12.2022 Totale
Passività finanziarie	825	2.219	304	3.348	369	1.879	1.081	3.329
Debiti commerciali	1.749	-	-	1.749	1.811	-	-	1.811
Altre passività	1.264	224	1	1.489	1.284	209	5	1.498
Totale Passivo	**3.838**	**2.443**	**305**	**6.586**	**3.464**	**2.088**	**1.086**	**6.638**

Nella tabella che precede, i flussi di cassa previsti in uscita sono distinti per scadenza. I rimborsi in linea capitale, al relativo valore nominale, sono aumentati degli interessi calcolati, ove applicabile, in base alla curva dei tassi di interesse al 31 dicembre 2022.

OPERATIVITÀ POSTALE E COMMERCIALE – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – ATTIVO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Entro l'esercizio	31.12.2023 tra 1 e 5 anni	31.12.2023 oltre 5 anni	31.12.2023 Totale	31.12.2022 Entro l'esercizio	31.12.2022 tra 1 e 5 anni	31.12.2022 oltre 5 anni	31.12.2022 Totale
Attività finanziarie	2	122	2	125	35	2	111	149
Crediti commerciali	1.658	2	-	1.660	1.708	2	-	1.710
Altri crediti e attività	378	310	153	842	293	284	182	759
Crediti d'imposta legge 77/2020*	59	273	137	469	63	247	162	472
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti**	650	-	-	650	575	-	-	575
Totale Passivo	**2.747**	**707**	**292**	**3.746**	**2.674**	**535**	**455**	**3.664**

* L'importo rappresentato in tabella comprende anche i crediti per i quali sono pervenuti provvedimenti di sequestro da parte delle Autorità giudiziarie.
** Esposte al lordo dell'elisione sulla liquidità.

Con riferimento alle attività, i flussi di cassa in entrata sono distinti per scadenza, esposti al loro valore nominale e aumentati, ove applicabile, dei principali interessi da incassare. Gli investimenti comprendono gli impieghi in titoli detenuti dalla Capogruppo, rappresentati in base ai flussi di cassa attesi, composti dal valore di rimborso dei titoli in portafoglio e dalle relative cedole di interesse alle diverse scadenze.

Le linee di credito *committed* e *uncommitted* a disposizione delle società del Gruppo appartenenti al settore operativo in commento, nonché i relativi utilizzi, sono riepilogati nella tabella che segue.

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022
Linee di credito *committed*	**2.450**	**2.450**
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
Linee di credito *uncommitted*	**2.162**	**2.120**
Finanziamenti a breve	960	1.005
Scoperti di c/c	185	145
Crediti di firma	1.017	969
Totale	**4.612**	**4.570**
Utilizzi *uncommitted*	**554**	**622**
Finanziamenti a breve	0	1
Crediti di firma	554	621
Totale	**554**	**622**

A fronte delle linee di credito ottenute non è stata costituita alcuna forma di garanzia reale.

La Capogruppo ha in essere al 31 dicembre 2023 un programma EMTN – Euro *Medium Term Note* di 2,5 miliardi di euro, grazie al quale il Gruppo può reperire sul mercato dei capitali ulteriori 1,5 miliardi di euro. Nell'ambito di tale programma, nel mese di ottobre 2023, è stato rimborsato il prestito del valore nominale di 50 milioni di euro, collocato in forma privata ed emesso alla pari in data 25 ottobre 2013.

Le linee di credito esistenti ed i finanziamenti in essere sono commisurati a coprire le esigenze finanziarie previste ad oggi.

Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari

Nell'ambito delle **Attività finanziarie** appartenenti al settore postale e commerciale, il rischio di tasso d'interesse sui flussi finanziari riguarda depositi bancari a tasso variabile detenuti dalla Capogruppo per circa 75 milioni di euro (110 milioni di euro al 31 dicembre 2022) mentre nell'ambito delle Passività finanziarie riguarda il finanziamento CEB a tasso variabile sottoscritto dalla Capogruppo e per il quale, il 28 dicembre 2023, è stata erogata la prima tranche di 125 milioni di euro. Le analisi di sensitività effettuate al 31 dicembre 2023 non evidenziano effetti significativi sul risultato prima delle imposte.

Operatività pagamenti e monetica

Rischio valuta

Nell'ambito del settore Pagamenti e Monetica le **Attività finanziarie** esposte al rischio in commento si riferiscono all'investimento azionario detenuto dalla società PostePay in Volanté (circa 7 milioni di euro al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022) e al prestito convertibile emesso dalla società Volanté sottoscritto nel corso dell'esercizio 2023 da PostePay e rilevato nelle attività finanziarie al *fair value* a conto economico per circa un milione di euro. Le analisi di sensitività effettuate non evidenziano effetti significativi sul risultato prima delle imposte né sulle riserve di patrimonio netto della società.

Rischio Credito

Per le informazioni relative all'esposizione al rischio di credito sui crediti commerciali e su gli altri crediti e attività soggette alle disposizioni in materia di riduzione di valore si rimanda alla *Nota A8 – Crediti commerciali* e alla *Nota A9 – Altri crediti e attività.* Le attività finanziarie esposte al rischio in commento al 31 dicembre 2023, si riferiscono a crediti finanziari verso controparti *corporate*, valutati al costo ammortizzato, appartenenti alla categoria di *rating* A+/BBB- per un valore contabile lordo di circa 32 milioni di euro e *stage* 1, e per un valore contabile lordo di circa 27 milioni di euro alla categoria di *rating* BB+/C e *stage* 1. Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese su tali strumenti finanziari risulta non essere significativa.

Rischio di liquidità

Nelle tabelle che seguono è esposto il raffronto tra passività e attività finanziarie rientranti nel settore Pagamenti e Monetica e in essere al 31 dicembre 2023.

OPERATIVITÀ PAGAMENTI E MONETICA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – PASSIVO

	31.12.2023				31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**
Passività finanziarie	10.275	8	-	10.282	9.342	8	-	9.350
Debiti commerciali	390	-	-	390	307	-	-	307
Altre passività	84	2	0	85	61	1	-	62
Totale Passivo	**10.748**	**10**	**0**	**10.757**	**9.710**	**9**	**-**	**9.720**

Nella tabella che precede, i flussi di cassa previsti in uscita sono distinti per scadenza. I rimborsi in linea capitale, al relativo valore nominale, sono aumentati degli interessi calcolati, ove applicabile, in base alla curva dei tassi di interesse al 31 dicembre 2023.

OPERATIVITÀ PAGAMENTI E MONETICA – RISCHIO DI LIQUIDITÀ – ATTIVO

	31.12.2023				31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**
Attività finanziarie	299	0	-	299	198	-	-	198
Crediti commerciali	155	-	-	155	94	-	-	94
Altri crediti e attività	56	2	-	58	51	1	-	51
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti*	65	-	-	65	172	-	-	172
Totale Attivo	**575**	**2**	**-**	**577**	**514**	**1**	**-**	**515**

* Esposte al lordo dell'elisione sulla liquidità.

Con riferimento alle attività, i flussi di cassa in entrata sono distinti per scadenza, esposti al loro valore nominale e aumentati, ove applicabile, dei principali interessi da incassare.

Al 31 dicembre 2023, le società del settore in commento presentano, inoltre, linee di credito per circa 35 milioni di euro per crediti di firma utilizzate per circa 15 milioni di euro.

Ulteriori esigenze di liquidità possono essere fronteggiate mediante il ricorso a linee di credito stipulate dalla Capogruppo, per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo relativo al rischio di liquidità dell'operatività postale e commerciale.

A fronte delle linee di credito ottenute non è stata costituita alcuna forma di garanzia reale.

Le linee di credito esistenti ed i finanziamenti in essere sono commisurati a coprire le esigenze finanziarie previste ad oggi.

Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari

Nell'ambito dell'operatività Pagamenti e Monetica, le **Attività finanziarie** esposte al rischio in commento sono interamente riferite a depositi bancari a tasso variabile detenuti dalla società LIS Pay per un valore nominale, al 31 dicembre 2023, di circa 42 milioni di euro. Le analisi di sensitività effettuate evidenziano che per effetto di uno shift parallelo di +/- 100 bps del tasso di interesse, l'impatto sul risultato prima delle imposte sarebbe rispettivamente in entrambi i casi positivo di circa 3 milioni di euro e di circa 1 milione di euro.

Informazioni di natura quantitativa Poste Italiane S.p.A.

Si riportano di seguito, le informazioni quantitative sull'esposizione ai rischi finanziari per Poste Italiane S.p.A.:

Rischio di tasso di interesse sul *fair value*

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO TASSO INTERESSE SU FAIR VALUE

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2022		31.12.2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Impatti Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Attività finanziarie al FVTOCI	37.489	33.161	34.859	33.069	(1.044)	1.067
Strumenti finanziari derivati	1.564	350	-	-	-	-
Attività finanziarie patrimonio non destinato						
Attività finanziarie al FVTOCI	110	91	110	99	(4)	4
Strumenti finanziari derivati	50	-	-	-	-	-
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Strumenti finanziari derivati	2.968	(96)	-	-	-	-
Totale	**42.181**	**33.506**	**34.969**	**33.168**	**(1.048)**	**1.071**

Le Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo che rilevano al rischio in commento sono costituite da titoli di Stato a reddito fisso detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta di cui: titoli a tasso fisso per 16.192 milioni di euro, titoli a tasso variabile ricondotti a posizioni di tasso fisso mediante *interest rate swap di cash flow hedge* per 3.729 milioni di euro, titoli a tasso variabile per 1.769 milioni di euro (di cui titoli indicizzati all'inflazione per 1.116 milioni di euro) e titoli a tasso fisso o variabile ricondotti a posizioni a tasso variabile mediante contratti derivati di *fair value hedge* per 11.478 milioni di euro (di cui 4.680 milioni di euro *forward start*).

Al 31 dicembre 2023, con riferimento all'esposizione al rischio di tasso dovuta alla durata media finanziaria dei portafogli e principalmente riferibile al Patrimonio BancoPosta, la *duration*[300] degli impieghi complessivi è passata da 5,01 a 5,38.

300. La *duration* è l'indicatore utilizzato per stimare la variazione percentuale del prezzo corrispondente ad una determinata variazione dei rendimenti di mercato.

Rischio prezzo

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO PREZZO

	31.12.2022	31.12.2023				
			Impatti Risultato prima delle imposte		Impatti Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	+ Vol	- Vol	+ Vol	- Vol
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Attività finanziarie al FVTPL	40	26	4	(4)	-	-
Attività finanziarie Patrimonio non destinato						
Attività finanziarie al FVTOCI	343	345	-	-	120	(120)
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Strumenti finanziari derivati	(4)	(3)	(3)	3	-	-
Totale	**379**	**368**	**1**	**(1)**	**120**	**(120)**

Gli strumenti finanziari che rilevano al rischio in commento, riguardano:

- **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** costituite dalle azioni detenute dal Patrimonio non destinato nella società Nexi S.p.A.;
- **Attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico** e relative ad azioni privilegiate detenute dal Patrimonio BancoPosta in Visa Incorporated. Ai fini dell'analisi di *sensitivity*, è stato associato il corrispondente valore delle azioni Classe A, tenuto conto della volatilità delle azioni quotate sul NYSE;
- **Strumenti finanziari derivati** relativi al contratto di vendita a termine di 95.000 azioni ordinarie Visa Incorporated.

Le azioni nelle società Moneyfarm Holding Ltd, sennder Technologies GmbH, Milkman e Scalapay Limited classificate tra le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** e detenute dal Patrimonio non destinato, non sono oggetto di *sensitivity* nella tabella che precede.

Rischio valuta

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO VALUTA

	31.12.2022			31.12.2023						
							Impatti Risultato prima delle imposte		Impatti Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
Descrizione (milioni di euro)	Posizione in USD	Posizione in GBP	Posizione in Euro	Posizione in USD	Posizione in GBP	Posizione in Euro	+ Vol 260gg	- Vol 260gg	+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta										
Attività finanziarie al FVTPL	42	-	40	29	-	26	2	(2)	-	-
Attività finanziarie Patrimonio non destinato										
Attività finanziarie al FVTOCI	-	50	57	-	48	55	-	-	3	(3)
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta										
Strumenti finanziari derivati	(4)	-	(4)	(3)	-	(3)	(2)	2	-	-
Totale	**38**	**50**	**93**	**26**	**48**	**78**	**-**	**-**	**3**	**(3)**

Al 31 dicembre 2023 il rischio in commento riguarda:
- l'investimento azionario in Visa Incorporated da parte del Patrimonio BancoPosta e il relativo strumento finanziario derivato stipulato sulle azioni ordinarie;
- l'investimento azionario nella società MFM Holding Ltd da parte del Patrimonio non destinato.

Di seguito è inoltre riportato il rischio riguardante la posizione commerciale netta in DSP[301] detenuta da Poste Italiane S.p.A. e utilizzata a livello mondiale per il regolamento delle posizioni commerciali tra Operatori Postali:

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO VALUTA DSP

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2022		31.12.2023			
	Posizione in DSP	Posizion in EUR	Posizione in DSP	Posizion in EUR	Impatti Risultato prima delle imposte	
					+ Vol 260gg	- Vol 260gg
Attività correnti in DSP	167	208	77	94	4	(4)
Passività correnti in DSP	(201)	(251)	(67)	(82)	(3)	3
Totale	**(34)**	**(43)**	**10**	**12**	**1**	**(1)**

Rischio *spread*

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO *SPREAD* SU *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2022		31.12.2023			
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Impatti Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	Nominale	*Fair value*	Nominale	*Fair value*	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie BancoPosta						
Attività finanziarie al FVTOCI	37.489	33.161	34.859	33.069	(2.993)	3.508
Strumenti finanziari derivati	1.564	350	-	-	-	-
Attività finanziarie Patrimonio non destinato						
Attività finanziarie al FVTOCI	110	91	110	99	(4)	4
Passività finanziarie BancoPosta						
Strumenti finanziari derivati	2.968	(96)	-	-	-	-
Totale	**42.131**	**33.506**	**34.969**	**33.168**	**(2.997)**	**3.512**

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento riguardano titoli di Stato a reddito fisso detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta e hanno subito una variazione complessiva del *fair value* positiva di circa 2.327 milioni di euro: tale variazione è stata rilevata a Conto economico per 383 milioni di euro per la parte relativa alla variazione di *fair value* dei titoli oggetto di copertura dal rischio tasso di interesse, mentre la variazione del *fair value* dei titoli non coperti e della componente relativa al rischio *spread* (non oggetto di copertura), è riflessa nel patrimonio netto per 1.944 milioni di euro.

Per ulteriori dettagli relativi al rischio in commento si veda quanto riportato nella sezione del presente paragrafo "Informativa di natura quantitativa Gruppo Poste Italiane – Operatività finanziaria".

301. Valuta sintetica determinata dalla media ponderata dei tassi di cambio di quattro valute principali (Euro, Dollaro USA, Sterlina Britannica, Yen Giapponese).

Rischio di credito

Esposizione al rischio di credito

Si riporta di seguito l'esposizione al rischio di credito al 31 dicembre 2023 delle **Attività finanziarie** per le quali, ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di riduzione di valore, è utilizzato il *General deterioration model*. L'analisi mostra l'esposizione per classe di attività finanziarie suddivise per *stage*. Gli importi si riferiscono al valore contabile lordo (costo ammortizzato al lordo dell'ECL), se non diversamente indicato, e non tengono in considerazione garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito.

RISCHIO DI CREDITO – RATING DEL PATRIMONIO DESTINATO BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	da AAA a AA-			da A+ a BBB-			da BB+ a C		*Not rated*	Effetti della copertura	Totale
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2			
2023											
Attività finanziarie al costo ammortizzato											
Valore contabile lordo	-	-	-	44.289	-	-	-	-			44.289
Fondo a copertura perdite attese	-	-	-	(23)	-	-	-	-	-	-	(23)
Totale Costo ammortizzato al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**-**	**44.266**	**-**	**-**	**-**	**-**	**536**	**(1.944)**	**42.858**
Attività finanziarie al FVTOCI											
Valore contabile lordo	-	-	-	35.512	-	-	-	-	-		35.512
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	-	(18)	-	-	-	-			(18)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**-**	**33.069**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**33.069**
2022											
Attività finanziarie al costo ammortizzato											
Valore contabile lordo	195	-	-	45.954	-	-	-	-			46.149
Fondo a copertura perdite attese	-	-	-	(19)	-	-	-	-			(19)
Totale Costo ammortizzato al 31 dicembre 2022	**195**	**-**	**-**	**45.935**	**-**	**-**	**-**	**-**	**566**	**(2.714)**	**43.982**
Attività finanziarie al FVTOCI											
Valore contabile lordo	-	-	-	38.949	-	-	-	-	-		38.949
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	-	(16)	-	-	-	-			(16)
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2022	**-**	**-**	**-**	**33.161**		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**33.161**

RISCHIO DI CREDITO – RATING DEL PATRIMONIO NON DESTINATO

Descrizione (milioni di euro)	da AAA a AA-			da A+ a BBB-			da BB+ a C		*Not rated*	Effetti della copertura	Totale
	Stage 1	*Stage 2*	*Stage 3*	*Stage 1*	*Stage 2*	*Stage 3*	*Stage 1*	*Stage 2*			
2023											
Attività finanziarie al costo ammortizzato											
Valore contabile lordo	-	-	-	434	-	-	-	-			434
Fondo a copertura perdite attese	-	-	-	(21)	-	-	-	-	-	-	(21)
Totale Costo ammortizzato al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**-**	**413**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**	**-**	**417**
Attività finanziarie al FVTOCI											
Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-	-			-
Crediti	-	-	-	-	-	-	-	-			-
Titoli a reddito fisso	-	-	-	101	-	-	-	-			101
Valore contabile lordo	-	-	-	101	-	-	-	-			101
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2023	**-**	**-**	**-**	**99**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**99**
2022											
Attività finanziarie al costo ammortizzato											
Valore contabile lordo	-	-	-	386	-	-	-	-			386
Fondo a copertura perdite attese	-	-	-	(21)	-	-	-	-	-	-	(21)
Totale Costo ammortizzato al 31 dicembre 2022	**-**	**-**	**-**	**365**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3**	**-**	**368**
Attività finanziarie al FVTOCI											
Valore contabile lordo	-	-	-	99	-	-	-	-			99
Fondo a copertura perdite attese - OCI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valore contabile - *Fair value* al 31 dicembre 2022	**-**	**-**	**-**	**91**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**91**

Le **Attività finanziarie al costo ammortizzato** che rilevano al rischio in commento riguardano: titoli a reddito fisso detenuti dal Patrimonio BancoPosta con un valore contabile lordo di 32.360 milioni di euro decrementato di complessivi 1.962 milioni di euro per tener conto degli effetti della copertura di *fair value hedge* e del relativo fondo *impairment*; finanziamenti e crediti con un valore contabile lordo di 12.363 milioni di euro di cui 8.937 milioni di euro riferiti al Patrimonio BancoPosta e derivanti dai Depositi presso il MEF e 409 milioni di euro riferiti al Patrimonio non destinato e relativi a finanziamenti e conti correnti di corrispondenza attivi verso imprese controllate.

Le **Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo** che rilevano al rischio in commento riguardano titoli a reddito fisso detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta.

Di seguito si espone inoltre un'analisi della concentrazione del rischio di credito per classe di attività finanziarie sulla base della controparte.

RISCHIO CREDITO – CONCENTRAZIONE RISCHIO DI CREDITO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023 Valore contabile lordo	31.12.2023 Fondo a copertura perdite attese	31.12.2022 Valore contabile lordo	31.12.2022 Fondo a copertura perdite attese
Attività finanziarie Patrimonio BancoPoste				
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	44.289	(23)	46.149	(18)
Sovereign	38.406	(21)	39.327	(17)
Corporate	4.937	(2)	5.354	(1)
Banking	946	-	1.468	-
Attività finanziarie al FVTOCI	35.512	(18)	38.949	(16)
Sovereign	35.512	(18)	38.949	(16)
Corporate	-	-	-	-
Banking	-	-	-	-
Attività finanziarie Patrimonio non destinato				
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	438	(21)	389	(21)
Sovereign	-	-	-	-
Corporate	438	(21)	389	(21)
Banking	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	101	-	99	-
Sovereign	101	-	99	-
Corporate	-	-	-	-
Banking	-	-	-	-
Totale	**80.340**	**(62)**	**85.586**	**(55)**

Garanzie e altri strumenti di attenuazione del rischio di credito

Al 31 dicembre 2023, la Società non detiene strumenti finanziari assistiti da garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito per i quali non sia stato rilevato un fondo a copertura perdite attese (salvo il caso di impiego temporaneo della liquidità in pronti contro termine attivi).

Per ulteriori dettagli sul rischio in commento ed in particolare sulle principali tipologie di strumenti di attenuazione del rischio di credito si rimanda a quanto riportato nella sezione del presente paragrafo "Informativa di natura quantitativa Gruppo Poste Italiane – Operatività finanziaria".

Misurazione dell'ECL

Nelle tabelle di seguito si forniscono, per le **Attività finanziarie**, la riconciliazione tra il saldo di apertura e il saldo di chiusura del fondo previsto dall'IFRS 9 a presidio delle perdite attese.

RISCHIO DI CREDITO – DETTAGLIO FONDO A COPERTURA DELLE PERDITE ATTESE SUGLI STRUMENTI FINANZIARI DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie al Costo ammortizzato		Attività finanziarie al FVTO	
	Stage 1	Totale	*Stage* 1	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**19**	**19**	**16**	**16**
Impairment strumenti finanziari in portafoglio all'inizio del periodo	3	3	3	3
Reversal strumenti finanziari in portafoglio all'inizio del periodo	-	-	(1)	(1)
Impairment strumenti finanziari acquistati/erogati nel periodo	1	1	3	3
Reversal per write off	-	-	-	-
Reversal per vendite/incasso	-	-	(2)	(2)
Saldo al 31 dicembre 2023	**23**	**23**	**19**	**19**

RISCHIO DI CREDITO – DETTAGLIO FONDO A COPERTURA DELLE PERDITE ATTESE SUGLI STRUMENTI FINANZIARI DEL PATRIMONIO NON DESTINATO

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie al Costo ammortizzato		Attività finanziarie al FVTO	
	Stage 1	Totale	*Stage* 1	Totale
Saldo al 1° gennaio 2023	**21**	**21**	**-**	**-**
Impairment strumenti finanziari in portafoglio all'inizio del periodo	-	-	-	-
Reversal strumenti finanziari in portafoglio all'inizio del periodo	-	-	-	-
Impairment strumenti finanziari acquistati/erogati nel periodo	-	-	-	-
Reversal per write off	-	-	-	-
Reversal per vendite/incasso	-	-	-	-
Saldo al 31 dicembre 2023	**21**	**21**	**-**	**-**

Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese sugli strumenti finanziari al costo ammortizzato comprende per 18 milioni di euro il fondo relativo ai Titoli a reddito fisso detenuti dal Patrimonio BancoPosta (aumentato di 5 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022) e per 20 milioni di euro il fondo relativo al credito residuo verso Invitalia S.p.A. per la cessione di Banca del Mezzogiorno-MedioCreditoCentrale S.p.A. (invariato rispetto al 31 dicembre 2022).

Al 31 dicembre 2023 la stima delle perdite attese sugli strumenti finanziari al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo di 19 milioni di euro riguarda il fondo relativo ai Titoli di stato detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta.

Rischio di liquidità

Di seguito il raffronto tra passività e attività in essere al 31 dicembre 2023:

RISCHIO DI LIQUIDITÀ – PASSIVO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023				31.12.2022			
	Entro l'esercizio	tra 1 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale	Entro l'esercizio	tra 1 e 5 anni	oltre 5 anni	Totale
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	41.461	21.702	30.913	94.076	49.200	23.062	30.815	103.077
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	2.117	2.006	249	4.372	1.598	1.674	1.024	4.296
Debiti commerciali	1.967	-	-	1.967	1.970	-	-	1.970
Altre passività	1.436	1.925	1	3.362	1.456	1.903	5	3.364
Totale passivo	**46.981**	**25.633**	**31.163**	**103.777**	**54.224**	**26.639**	**31.844**	**112.707**

Nella tabella che precede i flussi di cassa previsti in uscita sono distinti per scadenza e i debiti per conti correnti postali classificati tra le Passività finanziarie del Patrimonio BancoPosta rappresentati in base al modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte. I rimborsi in linea capitale, al relativo valore nominale, sono aumentati degli interessi calcolati, ove applicabile, in base alla curva dei tassi di interesse al 31 dicembre 2023.

RISCHIO DI LIQUIDITÀ – ATTIVO

	31.12.2023				31.12.2022			
Descrizione (milioni di euro)	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**	**Entro l'esercizio**	**tra 1 e 5 anni**	**oltre 5 anni**	**Totale**
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta	20.050	19.144	76.135	115.329	24.401	19.303	80.653	124.357
Attività finanziarie Patrimonio non destinato	80	209	552	841	45	90	643	778
Crediti commerciali	2.774	1	-	2.775	2.656	1	-	2.657
Altri crediti e attività	982	1.784	17	2.783	832	1.775	21	2.628
Crediti d'imposta L.77/2020*	1.760	5.178	2.378	9.316	1.569	5.514	3.134	10.217
Cassa e Depositi BancoPosta	4.671	-	-	4.671	5.848	-	-	5.848
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.222	-	-	1.222	2.258	-	-	2.258
Totale Attivo	**31.539**	**26.316**	**79.082**	**136.937**	**37.609**	**26.683**	**84.451**	**148.743**

* L'importo rappresentato in tabella comprende anche i crediti per i quali sono pervenuti provvedimenti di sequestro per un ammontare pari a circa 530 € mln.

Con riferimento alle attività, i flussi di cassa in entrata sono distinti per scadenza, esposti al loro valore nominale e aumentati, ove applicabili, dei principali interessi da incassare. Gli investimenti comprendono gli impieghi in titoli detenuti principalmente dal Patrimonio BancoPosta, rappresentati in base ai flussi di cassa attesi, composti dal valore di rimborso dei titoli in portafoglio e dalle relative cedole di interesse alle diverse scadenze.

Il rischio di liquidità in Poste Italiane S.p.A. è principalmente riconducibile alla raccolta da parte del Patrimonio BancoPosta in conti correnti postali e carte prepagate[302] (73.011 milioni di euro) e al connesso impiego in titoli eurogovernativi e/o garantiti dallo Stato Italiano (100.242 milioni di euro), alla marginazione inerente l'operatività in derivati nonché ai crediti d'imposta acquistati in riferimento al Decreto Rilancio n. 34/2020 (poi convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020). Il rischio eventuale può derivare da un disallineamento (o mismatch) fra le scadenze degli investimenti in titoli e quelle contrattuali (a vista) delle passività in conti correnti, tale da non consentire il fisiologico soddisfacimento delle obbligazioni verso i correntisti. Per il monitoraggio di tale mismatch si veda quanto riportato nella sezione del presente paragrafo "Informativa di natura quantitativa Gruppo Poste Italiane – Operatività finanziaria".

Per far fronte ad eventuali esigenze di liquidità, inoltre, sono di seguito presentate le informazioni inerenti le linee di credito *committed* e *uncommitted* a disposizione della Società nonché i relativi utilizzi:

302. Dal 1° ottobre 2018 le carte prepagate sono di competenza di PostePay S.p.A. La liquidità raccolta tramite tali carte viene trasferita al BancoPosta che provvede ad investire i fondi raccolti in titoli governativi dell'area euro o altri titoli assistiti dalla garanzia dello Stato italiano. Pertanto ai fini delle specifiche analisi di rischio permangono le logiche relative a ciascun modello sottostante le diverse tipologie di raccolta.

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2023	Saldo al 31.12.2022
Linee di credito committed	**2.450**	**2.450**
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
Linee di credito uncommitted	**2.080**	**2.035**
Finanziamenti a breve	960	1.005
Scoperti di c/c	184	144
Crediti di firma	936	886
Totale	**4.530**	**4.485**
Utilizzi committed	**-**	**-**
Finanziamenti a breve	-	-
Utilizzi uncommitted	**525**	**588**
Finanziamenti a breve	-	-
Crediti di firma*	525	588
Totale	**525**	**588**

* Al 31 dicembre 2023 i crediti di firma sono utilizzati per 320 milioni di euro nell'interesse di Poste Italiane S.p.A. e per 205 milioni di euro nell'interesse di società del Gruppo.

A fronte delle linee di credito disponibili non è stata costituita alcuna forma di garanzia reale.

Al 31 dicembre 2023 non sono state utilizzate linee di credito *committed* e *uncommitted* per finanziamenti a breve.

Le linee di credito a revoca *uncommitted* risultano disponibili anche per l'operatività overnight del Patrimonio BancoPosta. Inoltre, a decorrere dal 5 dicembre 2023 può accedere ad una linea di finanziamento *committed* a tre anni concessa da Cassa Depositi e Prestiti per operazioni in Pronti contro termine fino ad un massimo di 3 miliardi di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023. Infine, per l'operatività interbancaria *intraday*, il Patrimonio BancoPosta può accedere ad un'anticipazione infragiornaliera di Banca d'Italia e garantita da titoli di valore nominale pari a 2.758 milioni di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023. Per ulteriori dettagli si veda quanto riportato nella sezione del presente paragrafo "Informativa di natura quantitativa Gruppo Poste Italiane – Operatività finanziaria".

Infine, Poste Italiane S.p.A. ha in essere al 31 dicembre 2023 un programma EMTN – Euro Medium Term Note di 2,5 miliardi di euro, grazie al quale può reperire sul mercato dei capitali ulteriori 1,5 miliardi di euro. Nell'ambito di tale programma, nel mese di ottobre 2023 è stato rimborsato il prestito del valore nominale di 50 milioni di euro, collocato in forma privata ed emesso alla pari in data 25 ottobre 2013.

Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO TASSO DI INTERESSE SUI FLUSSI FINANZIARI

	31.12.2022	31.12.2023		
	Esposizione al rischio	Esposizione al rischio	Impatti Risultato prima delle imposte	
Descrizione (milioni di euro)	Nominale	Nominale	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta				
Attività finanziarie al Costo Ammortizzato	22.479	16.616	166	(166)
Attività finanziarie al FVTOCI	10.540	8.895	89	(89)
Attività finanziarie Patrimonio non destinato				
Attività finanziarie al Costo Ammortizzato	362	403	4	(4)
Attività finanziarie al FVTOCI	-	-	-	-
Cassa e Depositi BancoPosta	1.888	762	8	(8)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.104	950	9	(9)
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta				
Finanziamenti	(3.996)	(3.996)	(40)	40
Altre passività finanziarie	(4.824)	(2.831)	(28)	28
Passività finanziarie Patrimonio non destinato				
Finanziamenti	-	(125)	(1)	1
Passività finanziarie verso imprese controllate	(1.281)	(1.340)	(13)	13
Altre passività finanziarie	-	-	-	-
Totale	**27.272**	**19.334**	**194**	**(194)**

Nel dettaglio, gli strumenti finanziari che rilevano al rischio in commento riguardano principalmente:

- Crediti classificati tra le **Attività finanziarie al costo ammortizzato** di complessivi 17.019 milioni di euro di cui: 1.223 milioni di euro per depositi in garanzia prestati come *collateral* di passività per strumenti finanziari derivati e operatività in pronti contro termine detenuti dal Patrimonio BancoPosta; 8.937 milioni di euro per l'attività di impiego della liquidità proveniente dalla raccolta su conti correnti postali della Pubblica Amministrazione impiegata presso il MEF; 403 milioni di euro per finanziamenti e conti correnti di corrispondenza attivi verso imprese controllate riferiti al Patrimonio non destinato;
- Titoli di Stato a reddito fisso detenuti dal Patrimonio BancoPosta di cui 6.456 milioni di euro classificati tra le **Attività finanziarie al costo ammortizzato** e 8.895 milioni di euro classificati tra le **Attività finanziarie valutate al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo**. In particolare, rilevano al rischio in commento titoli a tasso variabile per un nominale complessivo di 650 milioni di euro, titoli a tasso fisso ricondotti a posizioni a tasso variabile attraverso la stipula di contratti derivati di *fair value hedge* per un nominale complessivo di 12.306 milioni di euro (di cui 1.964 milioni di euro di titoli la cui copertura di *fair value hedge* inizia a produrre i suoi effetti nei 12 mesi successivi al periodo in commento) e un titolo della Repubblica Italiana del valore nominale di 2.395 milioni di euro con rendimento legato all'inflazione, oggetto di copertura di *fair value hedge*;
- **Disponibilità liquide e mezzi equivalenti** di cui 873 milioni di euro per il deposito detenuto presso il MEF sul conto corrente operativo c.d. conto "*Buffer*";
- Finanziamenti classificati tra le **Passività finanziarie del Patrimonio BancoPosta** oggetto di copertura del rischio di tasso di interesse mediante operazioni di *fair value hedge*.

Rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari

POSTE ITALIANE S.P.A. – RISCHIO TASSO DI INFLAZIONE SUI FLUSSI FINANZIARI

	31.12.2022		31.12.2023					
	Esposizione al rischio		Esposizione al rischio		Impatti Risultato prima delle imposte		Impatti Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
Descrizione (milioni di euro)	Nominale	Valore di Bilancio	Nominale	Valore di Bilancio	+ 100 bps	- 100 bps	+ 100 bps	- 100 bps
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta								
Attività finanziarie al FVTOCI	730	775	1.009	1.116	-	-	-	-
Attività finanziarie al Costo ammortizzato	292	335	292	328	-	-	-	-
Totale	**1.022**	**1.110**	**1.301**	**1.444**	**-**	**-**	**-**	**-**

Al 31 dicembre 2023, il rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari riguarda i titoli di Stato indicizzati all'inflazione, che non sono stati oggetto di copertura di *cash flow hedge o fair value hedge* e sono interamente detenuti dal Patrimonio destinato BancoPosta.

7. *Fair value* degli strumenti finanziari

7.1 Tecniche di valutazione del *fair value*

Il Gruppo Poste Italiane si è dotato di una *Policy* sul *fair value* che disciplina i princìpi e le regole generali che governano il processo di determinazione del *fair value* ai fini della redazione del Bilancio, ai fini delle valutazioni di *risk management* e a supporto delle attività condotte sul mercato dalle funzioni di finanza delle diverse entità del Gruppo. I princìpi generali per la valutazione a *fair value* degli strumenti finanziari non sono variati rispetto al 31 dicembre 2022, fatta salva l'opportuna integrazione per includere i modelli a supporto della valutazione del *fair value* delle nuove tipologie di strumenti finanziari detenute dalle società del Gruppo Net acquisite nel corso dell'esercizio 2023. Tali princìpi generali sono stati individuati nel rispetto delle indicazioni provenienti dai princìpi contabili di riferimento e dai diversi *Regulators* (bancari ed assicurativi), garantendo omogeneità nelle tecniche di valutazione adottate nell'ambito del Gruppo. Le metodologie di dettaglio sono state aggiornate, ove necessario, per tenere conto delle evoluzioni dell'operatività e delle prassi di mercato registrate nel corso dell'esercizio.

In conformità a quanto indicato dall'**IFRS 13** – *Valutazione del fair value*, di seguito si descrivono le tecniche di valutazione del *fair value* utilizzate all'interno del Gruppo Poste Italiane.

Le attività e passività interessate (nello specifico, attività e passività iscritte al *fair value* e attività e passività iscritte al costo ovvero al costo ammortizzato, per le quali si fornisce il *fair value* nelle note di bilancio) sono classificate in base ad una scala gerarchica che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni.

La scala gerarchica è composta dai 3 livelli di seguito rappresentati.

Livello 1: appartengono a tale livello le valutazioni di *fair value* effettuate tramite prezzi quotati (non rettificati) in mercati attivi per attività o passività identiche a cui l'entità può accedere alla data di valutazione. Per il Gruppo Poste Italiane rilevano le seguenti categorie di strumenti finanziari:

Titoli obbligazionari quotati su mercati attivi:

- **Titoli obbligazionari emessi da Enti governativi UE o soggetti non governativi:** la valutazione viene effettuata considerando i prezzi bid secondo un ordine gerarchico che vede in primo luogo il ricorso al mercato MTS (Mercato Telematico dei Titoli di Stato all'ingrosso), quindi al mercato MILA (Milan Stock Exchange), per i titoli obbligazionari indirizzati prevalentemente alla clientela retail e, infine, al CBBT (Bloomberg Composite Price);
- **Passività finanziarie**: la valutazione viene effettuata considerando i prezzi *ask* rilevati sul mercato CBBT (*Bloomberg Composite Price*).

Titoli azionari e ETF (Exchange Traded Fund) quotati in mercati attivi: la valutazione viene effettuata considerando il prezzo derivante dall'ultimo contratto scambiato nella giornata presso la Borsa di riferimento.

Fondi mobiliari di investimento aperti quotati: la valutazione viene effettuata considerando il prezzo di mercato di chiusura giornaliero come fornito dall'*info provider* Bloomberg o dal gestore del fondo. La quotazione degli strumenti di tipo obbligazionario di Livello 1 incorpora la componente di rischio credito. Nella valutazione degli strumenti finanziari denominati in valuta diversa dall'Euro si utilizzano i tassi di cambio forniti dalla Banca Centrale Europea.

Livello 2: appartengono a tale livello le valutazioni effettuate impiegando input diversi dai prezzi quotati inclusi nel Livello 1 ed osservabili direttamente o indirettamente per l'attività o per la passività[303]. Per il Gruppo Poste Italiane rilevano le seguenti categorie di strumenti finanziari:

Titoli obbligazionari quotati su mercati non attivi o non quotati:

- **Titoli obbligazionari plain governativi e non, italiani e esteri**: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei flussi futuri utilizzando in input una curva dei rendimenti che incorpora lo *spread* rappresentativo del rischio credito in base a spread determinati su titoli *benchmark* dell'emittente o di altre società con caratteristiche similari all'emittente, quotati e liquidi. La curva dei rendimenti può essere soggetta a rettifiche di importo contenuto, per tenere conto del rischio di liquidità derivante dalla mancanza di un mercato attivo.
- **Titoli obbligazionari strutturati**: la valutazione avviene applicando l'approccio *building block* che prevede la scomposizione della posizione strutturata nelle sue componenti elementari: componente obbligazionaria e componente opzionale. La valutazione della componente obbligazionaria viene effettuata sulla base di tecniche di *discounted cash flow* applicabili ai titoli obbligazionari *plain* così come definite al punto precedente. La componente opzionale che, considerate le caratteristiche dei titoli obbligazionari compresi nei portafogli del Gruppo Poste Italiane, è riconducibile al rischio tasso, viene valutata mediante un approccio in formula chiusa secondo modelli classici di valutazione delle opzioni aventi come sottostante tale specifico fattore di rischio.

Titoli azionari non quotati: sono compresi in tale categoria i titoli azionari non quotati quando è possibile fare riferimento al prezzo quotato di titoli azionari emessi dal medesimo emittente. Ad essi è applicato un fattore di sconto, quotato da primarie controparti di mercato, che rappresenta il costo implicito nel processo di conversione delle azioni non quotate in azioni quotate.

Fondi mobiliari di investimento aperti non quotati: la valutazione viene effettuata considerando l'ultimo NAV (*Net Asset Value*) disponibile del fondo così come fornito dall'*info provider* Bloomberg o determinato dal gestore del fondo.

Strumenti finanziari derivati:

- ***Interest Rate Swap***:

Plain vanilla *interest rate swap*: la valutazione viene effettuata utilizzando tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei differenziali tra i flussi cedolari propri delle due gambe (*receiver e payer*) previste dal contratto. La costruzione delle curve dei rendimenti per la stima dei futuri flussi contrattuali indicizzati a parametri di mercato (tassi monetari e/o inflazione) e l'attualizzazione dei differenziali viene effettuata applicando le prassi in vigore sui mercati dei capitali.

***Interest rate swap* con opzione implicita**: la valutazione avviene applicando l'approccio *building block* che prevede la scomposizione della posizione strutturata nelle sue componenti elementari: componente lineare e componente opzionale. La valutazione della componente lineare viene effettuata applicando le tecniche di *discounted cash flow* definite per i *plain vanilla interest rate swap* al punto precedente. La componente opzionale che, considerate le caratteristiche degli strumenti finanziari derivati presenti nei portafogli di Poste Italiane, è riconducibile ai fattori di rischio tasso o inflazione, viene valutata mediante un approccio in formula chiusa secondo modelli classici di valutazione delle opzioni aventi come sottostante tali specifici fattori di rischio.

- ***Bond forward***: la valutazione viene effettuata attualizzando il differenziale tra il prezzo *forward* del titolo sottostante il derivato aggiornato alla data di valutazione ed il prezzo di regolamento.
- ***Warrant***: considerate le caratteristiche degli strumenti presenti in portafoglio, la valutazione viene effettuata tramite modello di *equity local volatility*. In particolare, poiché per tali strumenti sono stati stipulati accordi di *buy-back* con le controparti finanziarie strutturatrici dei *warrants*, e considerando che i modelli di valutazione utilizzati da queste ultime sono coerenti con quelli utilizzati dal Gruppo, la valutazione viene effettuata utilizzando le quotazioni *bid* fornite dalle controparti stesse.
- ***Forward* su Cambi**: la valutazione viene effettuata facendo la differenza tra il reciproco del *cambio forward* registrato alla data di valutazione ed il reciproco del *cambio forward* fissato alla *Trade Date*.

Gli strumenti finanziari derivati presenti nei portafogli di Poste Italiane sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tener conto del merito creditizio della controparte. La curva dei rendimenti impiegata per l'attualizzazione è selezionata in coerenza con le modalità di remunerazione previste per il *cash collateral*. L'approccio descritto è confermato anche nel caso di garanzie rappresentate da titoli di debito, considerato il livello contenuto di rischio di credito che contraddistingue gli effettivi titoli che costituiscono il *collateral* per il Gruppo Poste Italiane.

303. Considerate le caratteristiche dell'operatività del Gruppo Poste Italiane, i dati di input osservabili, impiegati ai fini della determinazione del *fair value* delle singole forme tecniche, includono, ad esempio, prezzi quotati forniti da terzi (servizi di determinazione dei prezzi o *broker*), curve dei rendimenti e di inflazione, tassi di cambio forniti dalla Banca Centrale Europea, superfici di volatilità su tassi, premi delle opzioni su inflazione, *interest rate swap spread* o *credit default spread* rappresentativi del merito creditizio delle specifiche controparti, eventuali *adjustment* di liquidità quotati da primarie controparti di mercato.

Nei rari casi in cui le caratteristiche degli accordi di collateralizzazione non consentano la sostanziale riduzione del rischio di controparte, la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei flussi futuri utilizzando in input una curva dei rendimenti che incorpora lo *spread* rappresentativo del rischio credito dell'emittente. In alternativa, viene utilizzato il metodo del valore corrente che consente di elaborare il CVA/DVA (*Credit Valuation Adjustment / Debit Valuation Adjustment*) in funzione delle principali caratteristiche tecnico-finanziarie dei contratti e la probabilità di *default* della controparte.

Reverse Repo: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei futuri flussi contrattuali. Tali strumenti sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tenere in considerazione il merito creditizio.

Impieghi a tasso fisso e tasso variabile: la valutazione viene effettuata utilizzando tecniche di *discounted cash flow.* Lo *spread* di credito della controparte viene incorporato tramite:

- l'utilizzo della curva governativa italiana o del *credit default swap* (CDS) della Repubblica Italiana, in caso di Amministrazioni Centrali italiane;
- l'utilizzo di curve CDS quotate o, se non disponibili, l'adozione di curve CDS "sintetiche" rappresentative della classe di *rating* della controparte, costruite a partire dai dati di input osservabili sul mercato;
- l'utilizzo di curve dei rendimenti costruite a partire dalle quotazioni delle emissioni obbligazionarie specifiche dell'emittente.

Passività finanziarie quotate su mercati non attivi o non quotate:

- **Titoli obbligazionari plain**: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei flussi futuri utilizzando in input una curva dei rendimenti che incorpora lo spread rappresentativo del rischio credito dell'emittente.
- **Titoli obbligazionari strutturati**: la valutazione avviene applicando l'approccio *building block* che prevede la scomposizione della posizione strutturata nelle sue componenti elementari: componente obbligazionaria e componente opzionale. La valutazione della componente obbligazionaria viene effettuata utilizzando tecniche di *discounted cash flow* applicabili alle obbligazioni *plain*, così come definite al punto precedente. La componente opzionale riconducibile al rischio tasso, considerate le caratteristiche dei titoli obbligazionari emessi da società comprese nel gruppo Poste Italiane, viene valutata mediante un approccio in formula chiusa secondo modelli classici di valutazione delle opzioni aventi come sottostante tale specifico fattore di rischio.
- **Debiti finanziari**: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei flussi futuri utilizzando in input una curva dei rendimenti che incorpora lo spread rappresentativo del rischio credito.
- **Repo di finanziamento**: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei futuri flussi contrattuali. I Repo sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tenere in considerazione il merito creditizio.

Livello 3: appartengono a tale livello le valutazioni di *fair value* effettuate utilizzando oltre agli input di livello 2 anche input non osservabili per l'attività o per la passività. Per il Gruppo Poste Italiane rilevano le seguenti categorie di strumenti finanziari:

Impieghi a tasso fisso e tasso variabile: la valutazione viene effettuata utilizzando tecniche di *discounted cash flow*. Lo spread di credito della controparte viene determinato secondo le *best practice* di mercato, impiegando *default probability* e matrici di transizione elaborate da *info* providers esterni ed i parametri di *loss given default* stabiliti dalla normativa prudenziale per le banche o da valori *benchmark* di mercato.

Fondi chiusi non quotati: rientrano in tale categoria i fondi che investono prevalentemente in strumenti non quotati. La valutazione del *fair value* viene effettuata considerando l'ultimo NAV (*Net Asset Value*) disponibile, con periodicità almeno semestrale, comunicato dal gestore del fondo. Tale NAV viene aggiustato secondo i richiami e rimborsi comunicati dai gestori e intercorsi tra la data dell'ultima valorizzazione ufficiale al NAV e la data di valutazione.

Investimenti immobiliari (esclusi ex alloggi di servizio) e rimanenze di immobili destinati alla vendita: I valori di *fair value*, sia degli Investimenti Immobiliari che delle Rimanenze, sono stati determinati utilizzando principalmente la tecnica reddituale secondo cui il valore dell'immobile, deriva dall'attualizzazione dei *cash flow* che ci si attende verranno generati dai contratti di locazione e/o dai proventi delle vendite, al netto dei costi di pertinenza della proprietà; il procedimento utilizza un appropriato tasso di attualizzazione che considera analiticamente i rischi caratteristici dell'immobile.

Investimenti immobiliari (ex alloggi di servizio): Il prezzo degli investimenti in commento è determinato in base a criteri e parametri prestabiliti dalla normativa di riferimento (Legge 560 del 24 dicembre 1993) che ne stabilisce il prezzo di alienazione nel caso di vendita all'affittuario ovvero il prezzo minimo di alienazione nel caso in cui il bene venga venduto tramite un'asta pubblica.

Azioni non quotate: rientrano in tale categoria titoli azionari per i quali non sono disponibili prezzi osservabili direttamente o indirettamente sul mercato. La valutazione di tali strumenti viene effettuata a partire dal prezzo quotato di titoli azionari emessi dal medesimo emittente al quale viene applicato un fattore di sconto, calcolato tramite modello interno, che rappresenta il costo implicito nel processo di conversione delle azioni non quotate in azioni quotate. Nel caso specifico di strumenti azionari relativi a società non quotate in "*start-up*", invece, il *fair value* è determinato considerando la valutazione implicita al momento dell'acquisizione, rettificata da aggiustamenti di valore per tener conto di eventuali variazioni di prezzo desumibili da operazioni rilevanti[304] osservabili sul mercato nei 12 mesi precedenti alla data di *reporting*. In via alternativa, ed in assenza di operazioni rilevanti, il *fair value* dell'azione è determinato mediante l'utilizzo di metodologie alternative (verifica di dati finanziari desumibili dai *Business Plan* della società se disponibili e analisi dell'andamento delle performance aziendali, utilizzo multipli di mercato, ecc.).

Crediti d'imposta Legge n. 77/2020: rientrano in tale categoria i crediti acquistati in riferimento al decreto rilancio n. 34/2020 (poi convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020) per i quali non sono disponibili prezzi osservabili direttamente o indirettamente sul mercato. Per tale tipologia di strumenti, la metodologia di determinazione del *fair value* prevede l'applicazione della tecnica di valutazione del *discounted cash flow* che consiste nell'attualizzazione dei flussi di cassa a scadenza tramite la curva dei rendimenti costruita aggiungendo alla curva dei tassi *risk-free* l'extra rendimento elaborato a partire dal prezzo alla data di acquisto dei crediti. Lo *spread* resta fisso per tutta la vita dello strumento.

***Forward* su titoli azionari non quotati**: per tali strumenti viene ricalcolata la valutazione della controparte, attualizzando il differenziale tra il prezzo *forward* del titolo azionario sottostante il derivato aggiornato alla data di valutazione ed il prezzo di regolamento.

***Equity* detenuto in casse o banche popolari**: rientrano in tale categoria le azioni che sono state ammesse sul mercato Hi-MTF (Vorvel) alla luce della Comunicazione CONSOB nr. 92492 del 1/10/2016 "*Raccomandazione sulla distribuzione degli strumenti finanziari tramite una sede di negoziazione multilaterale*" nonché a seguito delle novità introdotte dalla Direttiva 2014/65/UE del 15 maggio 2014 (MiFID II) e dal Regolamento UE n. 600/2014 (MiFIR). Per tali azioni è stato adottato il modello alternativo delle "transazioni sul mercato Hi-MTF" il quale prevede di:

- utilizzare il prezzo dell'ultima transazione disponibile sul mercato Hi-MTF, a condizione che ci siano almeno due transazioni al mese su un orizzonte di 3 mesi;
- applicare uno sconto di liquidità sul prezzo pari al massimo tra zero e il rapporto tra il valore della posizione detenuta dal Gruppo e il cumulato di tutte le transazioni avvenute degli ultimi 6 mesi, meno uno.

Fondi alternativi e Fondi di livello 3: in tale categoria rientrano i Fondi aperti quotati e non quotati che non possono essere catalogati di livello 2 e tutti i fondi alternativi. Il *fair value* di tali Fondi è rappresentato dal NAV, basato sul valore degli *asset* sottostanti, eventualmente rettificato sulla base di quanto previsto dal sistema dei controlli interni.

7.2 Gerarchia del *fair value*

La seguente tabella mostra un'analisi degli strumenti finanziari misurati al *fair value* al 31 dicembre 2023, distinti per livello di gerarchia del *fair value*.

304. Per operazione rilevante in tale contesto si intende un investimento minimo di 10 milioni di euro oppure almeno il 5% del capitale sociale dell'entità partecipata verificatosi negli ultimi dodici mesi dalla data di *reporting*.

GERARCHIA DEL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023				31.12.2022			
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale
Attività finanziarie								
Attività finanziarie al FVTOCI	136.848	2.447	299	139.594	122.170	7.913	152	130.235
Azioni	345	0	204	549	343	0	110	453
Titoli a reddito fisso	136.503	2.447	95	139.046	121.827	7.411	42	129.280
Altri investimenti	-	-	-	-	-	502	-	502
Attività finanziarie al FVTPL	4.441	35.892	7.873	48.205	4.996	30.335	8.170	43.501
Crediti	-	-	-	-	-	-	110	110
Azioni	482	3	27	512	258	26	20	304
Titoli a reddito fisso	2.440	120	3	2.564	2.139	146	-	2.285
Altri investimenti	1.519	35.768	7.843	45.129	2.599	30.163	8.040	40.802
Strumenti finanziari derivati	-	4.257	-	4.257	-	6.110	-	6.110
Totale	**141.289**	**42.596**	**8.172**	**192.056**	**127.166**	**44.358**	**8.323**	**179.846**
Passività finanziarie								
Passività finanziarie al *fair value*	-	-	-	-	-	-	-	-
Strumenti finanziari derivati	(0)	(1.136)	(3)	(1.138)	(0)	(971)	(4)	(975)
Totale	**(0)**	**(1.136)**	**(3)**	**(1.138)**	**(0)**	**(971)**	**(4)**	**(975)**

Di seguito si riportano i trasferimenti tra livello 1 e livello 2 della gerarchia del *fair value*, interamente riferibili al Gruppo assicurativo Poste Vita:

TRASFERIMENTO DA LIVELLO 1 A LIVELLO 2

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023		31.12.2022	
	Livello 1	Livello 2	Livello 1	Livello 2
Trasferimenti Attività finanziarie	**(1.666)**	**1.666**	**(1.270)**	**1.270**
Attività finanziarie al FVTOCI				
Azioni	-	-	-	-
Titoli a reddito fisso	(137)	137	(583)	583
Obbligazioni strutturate	-	-	-	-
Altri investimenti	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTPL				
Crediti	-	-	-	-
Azioni	(1)	1	(6)	6
Titoli a reddito fisso	(43)	43	(66)	66
Obbligazioni strutturate	-	-	-	-
Altri investimenti	(1.484)	1.484	(613)	613
Trasferimenti Passività finanziarie	**-**	**-**	**-**	**-**
Passività finanziarie al *fair value*	-	-	-	-
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-
Trasferimenti netti da Livello 1 a Livello 2	**(1.666)**	**1.666**	**(1.270)**	**1.270**

Le riclassifiche dal livello 1 al livello 2 si riferiscono a strumenti finanziari il cui valore, al 31 dicembre 2023, non è riscontrabile in un mercato liquido e attivo secondo i parametri stabiliti dalla *Fair Value Policy* di Gruppo. Le riclassifiche dal livello 2 al livello 1 si riferiscono, invece, a strumenti finanziari il cui valore, al 31 dicembre 2023, è risultato osservabile in un mercato liquido e attivo.

Di seguito, si riportano le **variazioni di livello 3** intercorse nell'esercizio:

VARIAZIONI STRUMENTI FINANZIARI LIVELLO 3

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie			
	Attività finanziarie al FVTOCI	Attività finanziarie al FVTPL	Strumenti finanziari derivati	Totale
Esistenza al 1 gennaio 2023	**153**	**8.170**	**-**	**8.323**
Acquisti/Emissioni	27	687	-	714
Vendite/Estinzione Ratei iniziali	(27)	(482)	-	(509)
Rimborsi	-	-	-	-
Variazioni del *fair value* vs CE	-	(76)	-	(76)
Variazioni del *fair value* a PN	(7)	-	-	(7)
Trasferimenti a Conto economico	-	-	-	-
Plus/Minus a Conto ecomomico per vendite	-	-	-	-
Trasferimenti nel livello 3	66	13	-	79
Trasferimenti ad altri livelli	(16)	(461)	-	(477)
Variazioni per Costo ammortizzato	-	0	-	0
Write-off	(0)	(0)	-	(1)
Altre variazioni (compresi Ratei alla data di chiusura)	**93**	**0**	**-**	**93**
Variazione di perimetro	11	22		32
Esistenza al 31 dicembre 2023	**299**	**7.873**	**-**	**8.172**

Gli strumenti finanziari classificati nel livello 3 sono detenuti principalmente da Poste Vita S.p.A. e, in via residuale, da Poste Italiane S.p.A., da PostePay S.p.A., dalle società Net Life e Net Insurance.

Per la Compagnia assicurativa del Gruppo, gli strumenti di livello 3 si riferiscono principalmente a fondi che investono prevalentemente in strumenti non quotati, la cui valutazione del *fair value* viene effettuata in base all'ultimo *Net Asset Value* disponibile comunicato dal gestore del fondo, aggiornato in base ai richiami e rimborsi comunicati dai gestori e intercorsi tra la data dell'ultima valorizzazione ufficiale del NAV e la data di valutazione. I suddetti strumenti finanziari sono principalmente investimenti di tipo *Private equity* e, in misura minore, investimenti in fondi immobiliari totalmente posti a copertura di prodotti di Ramo I collegati a Gestioni separate. Le variazioni intervenute riguardano l'acquisto di nuovi investimenti, rimborsi di quote di Fondi chiusi non quotati, nonché le variazioni di *fair value* intervenute nel corso del periodo.

Al 31 dicembre 2023 in osservanza sia a quanto recato dalle sopracitate linee guida di *fair value* del Gruppo Poste Italiane che ad ulteriori prescrizioni contenute nelle linee guida integrative approvate dal CdA della Compagnia Poste Vita in data 15 dicembre 2021, sono stati riclassificati, con riferimento alla categoria in commento, circa 461,3 milioni di euro di strumenti finanziari da *fair value* di livello 3 a *fair value* di livello 2, riferiti principalmente ad OICR di ramo III riclassificati a seguito delle analisi effettuate in ottica *look through*.

Poste Italiane S.p.A.

Si riporta di seguito, per completezza di informativa, l'analisi degli strumenti finanziari di Poste Italiane S.p.A. misurati al *fair value* al 31 dicembre 2023, distinti per livello di gerarchia del *fair value*.

GERARCHIA DEL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023				31.12.2022			
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta	32.901	4.425	26	37.352	33.017	6.274	20	39.311
Attività finanziarie al FVTOCI	32.901	168	-	33.069	33.017	144	-	33.161
Titoli a reddito fisso	32.901	168	-	33.069	33.017	144	-	33.161
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	26	26	-	20	20	40
Azioni	-	-	26	26	-	20	20	40
Strumenti finanziari derivati	-	4.257	-	4.257	-	6.110	-	6.110
Attività finanziarie Patrimonio non destinato	444	-	201	645	434	-	103	537
Attività finanziarie al FVTOCI	444	-	192	636	434	-	103	537
Titoli a reddito fisso	99	-	-	99	91	-	-	91
Azioni	345	-	192	537	343	-	103	446
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	9	9	-	-	-	-
Prestito obbligazionario convertibile	-	-	9	9	-	-	-	-
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Attività al *fair value*	**33.345**	**4.425**	**227**	**37.997**	**33.451**	**6.274**	**123**	**39.848**
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	-	(1.136)	(2)	(1.138)	-	(971)	(4)	(975)
Strumenti finanziari derivati	-	(1.136)	(2)	(1.138)	-	(971)	(4)	(975)
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	-	-	-	-	-	-	-	-
Strumenti finanziari derivati	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale Passività al *fair value*	**-**	**(1.136)**	**(2)**	**(1.138)**	**-**	**(971)**	**(4)**	**(975)**

Nell'esercizio in commento non sono intervenuti trasferimenti tra il Livello 1 e il Livello 2 delle voci in commento valutate al *fair value* su base ricorrente.

Di seguito, si riportano le **variazioni di Livello 3** intercorse nell'esercizio:

VARIAZIONI STRUMENTI FINANZIARI LIVELLO 3

Descrizione (milioni di euro)	Attività finanziarie		
	Attività finanziarie al FVTOCI	Attività finanziarie al FVTPL	Totale
Esistenza al 1° gennaio 2023	**103**	**20**	**123**
Acquisti/Emissioni	3	9	12
Var. del *fair value* a CE	-	6	6
Var. del *fair value* a PN	(7)	-	(7)
Altre variazioni (compresi Ratei alla data di chiusura)	93	-	93
Esistenza al 31 dicembre 2023	**192**	**35**	**227**

Gli strumenti finanziari classificati nel livello 3 sono detenuti principalmente dal Patrimonio non destinato. In particolare, le variazioni intervenute nell'esercizio riguardano principalmente l'acquisto di una quota aggiuntiva della società sennder Technologies GmbH, per complessivi 93 milioni di euro, classificata tra le attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo e la sottoscrizione, per circa 8,5 milioni di euro, di una quota del prestito obbligazionario convertibile emesso da sennder Technologies GmbH e classificato tra le attività finanziarie al *fair value* rilevato a Conto economico.

8. Operazioni di copertura

Di seguito sono descritte le politiche di copertura poste in essere dal Gruppo Poste Italiane suddivise tra operazioni di *fair value hedge* e *cash flow hedge* e alle quali sono applicate le relative regole di contabilizzazione previste dallo IAS 39 – *Strumenti finanziari: rilevazione e valutazione*. Le operazioni di copertura di *fair value hedge* e *cash flow hedge* di seguito descritte si riferiscono principalmente a operazioni su titoli a reddito fisso o indicizzati all'inflazione nell'ambito dell'operatività BancoPosta.

Operazioni di copertura – *Fair Value Hedge*

Operazioni di copertura su titoli di Stato a reddito fisso e titoli di Stato indicizzati all'inflazione

Il Gruppo Poste Italiane detiene un portafoglio di titoli di Stato, BTP a reddito fisso e BTP indicizzati all'inflazione, esposto alle variazioni di *fair value* dovute all'oscillazione dei tassi d'interesse e del tasso di inflazione.

Al fine di limitare il rischio di tasso sul *fair value*, il Gruppo stipula contratti di *Interest Rate Swap* (*IRS*) *Over The Counter (OTC)* di *fair value hedge* designati a copertura specifica dei titoli in portafoglio. L'obiettivo di tali operazioni è proteggere il *fair value* dei titoli dalle oscillazioni dei tassi di interesse o dell'inflazione. Il rischio di credito della Repubblica Italiana non è oggetto di copertura ed è fissato per tutta la durata dello *swap*.

La copertura può essere totale, con data di inizio immediata e contestuale alla data di acquisto del titolo (*swap spot start*), o parziale in caso di data di inizio successiva a quella di acquisto del titolo (*swap forward start*).

Il Gruppo valuta l'efficacia del derivato designato in ogni relazione di copertura nel compensare le variazioni di *fair value* dello strumento coperto attraverso un test retrospettico ed un test prospettico[305], utilizzando i metodi di seguito dettagliati.

Con riferimento al test di efficacia retrospettico, il Gruppo utilizza l'approccio del "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*[306]". Mediante tale approccio, viene considerato il rapporto (*Hedge Ratio*) tra la variazione del *fair value* del derivato effettivamente stipulato e la variazione del *fair value* del derivato ipotetico, intervenute nell'intervallo temporale compreso tra la data di stipula dell'operazione e la data di valutazione. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% – 125%. Il derivato ipotetico e il derivato effettivamente stipulato hanno una *settlement date* coerente con l'inizio della copertura (*Spot* o *Forward start*) e si differenziano per la sola componente *spread* che è quindi considerata la principale fonte di inefficacia[307]. La parziale inefficacia della copertura, pari alla differenza tra le variazioni di valore dei due derivati (ipotetico ed effettivo) costituisce l'effetto netto della copertura separatamente rilevato a Conto Economico.

305. Lo IAS 39 richiede di effettuare due test di efficacia:
- test prospettico: attesta che la relazione di copertura ci si aspetta sia altamente efficace nei periodi futuri;
- test retrospettico: attesta che la relazione di copertura è stata efficace dall'inception alla data di *reporting*.

Al fine di definire una copertura efficace, il test prospettico deve dimostrare che la copertura sia altamente efficace nel compensare le variazioni di *fair value* o di *cash flow* attribuibili allo strumento coperto durante il periodo di designazione, mentre il risultato del test retrospettico deve essere compreso in un *range* tra 80% -125%.
L'inefficacia può nascere quando lo strumento di copertura e lo strumento coperto: sono in valute differenti; hanno differenti scadenze; usano tassi sottostanti differenti; sono soggetti a rischio controparte differente; lo strumento derivato non ha valore zero all'*inception*.

306. Il *Dollar offset method* è un metodo quantitativo che consiste nel confrontare la variazione del *fair value* o del *cash flow* dello strumento di copertura con la variazione del *fair value* o del *cash flow* dello strumento coperto attribuibile al rischio coperto. A seconda della *policy* prescelta, tale metodo può essere performato:
- su base cumulata, confrontando la *performance* dall'*inception* della copertura;
- su base periodica, confrontando la *performance* rispetto l'ultima data di *testing*.

Il *Dollar offset method* può essere effettuato tramite un derivato ipotetico, ossia costruendo un derivato teorico, al fine di confrontare le variazioni di *fair value* o *cash flow* teoriche con quelle dello strumento di copertura (derivato reale).

307. Il primo considera lo *spread* al *mid* di mercato che rende il *present value* alla *settlement* date pari a 0, il secondo quello effettivamente concordato con la controparte.

Ai fini del test di efficacia prospettico, il Gruppo adotta approcci diversi a seconda delle caratteristiche dello strumento di copertura. In particolare:

- l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*[308]" per gli *swap spot start*, per i quali "*at inception*" è stato verificato che le caratteristiche della gamba fissa consentono di replicare esattamente i flussi fissi incassati sul titolo oggetto di copertura;
- l'approccio "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*" per gli *swap forward start* e per le vendite a termine della controllata Poste Vita per i quali il test di efficacia prospettico è effettuato calcolando l'*Hedge Ratio* come rapporto tra la variazione del *fair value* del derivato ipotetico e la variazione del *fair value* del derivato effettivo[309]. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

Con riferimento al Gruppo Poste Vita, le vendite a termine sono scadute nel corso del 2021 ed erano state stipulate al fine di preservare, a seguito di variazioni inattese dei tassi di interesse e/o del rischio di credito, le plusvalenze latenti dei titoli obbligazionari governativi della Gestione Separata Posta ValorePiù. La scadenza delle suddette posizioni è stata fissata in modo da tener conto del mismatch dei flussi di cassa tra il portafoglio di attivi finanziari e quello dei passivi.

Operazioni di copertura su Pronti contro termine

Il Gruppo Poste Italiane effettua operatività in pronti contro termine passivi, su titoli eurogovernativi o con garanzia dello Stato Italiano con diverse finalità tra le quali quella di investire in titoli di Stato, di fronteggiare fabbisogni di liquidità derivanti dalla dinamica della raccolta sui conti correnti, di gestire attivamente la posizione di tesoreria e di gestire i depositi in garanzia a fronte di operazioni di collateralizzazione. Tali operazioni sono principalmente a tasso fisso pertanto sono esposte alle variazioni di *fair value* dovute all'oscillazione dei tassi d'interesse.

Al fine di limitare il rischio di tasso sul *fair value*, il Gruppo stipula contratti di *Interest Rate Swap* (IRS) *Over The Counter* (OTC) di *fair value hedge* designati a copertura specifica dei pronti contro termine passivi in portafoglio.

Il Gruppo valuta l'efficacia del derivato designato in ogni relazione di copertura nel compensare le variazioni di *fair value* dello strumento coperto attraverso un test retrospettico ed un test prospettico, utilizzando i metodi di seguito dettagliati.

Con riferimento al test di efficacia retrospettico, il Gruppo utilizza l'approccio del "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*". Mediante tale approccio, viene considerato il rapporto (*Hedge Ratio*) tra la variazione del *fair value* del derivato effettivamente stipulato e la variazione del *fair value* del derivato ipotetico, intervenute nell'intervallo temporale compreso tra la data di stipula dell'operazione e la data di valutazione. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% – 125%. Il derivato ipotetico e il derivato effettivamente stipulato hanno una *settlement date* coerente con l'inizio della copertura e si differenziano per la sola componente a tasso fisso che è quindi considerata la principale fonte di inefficacia[310]. La parziale inefficacia della copertura, pari alla differenza tra le variazioni di valore dei due derivati (ipotetico ed effettivo) costituisce l'effetto netto della copertura separatamente rilevato a Conto Economico.

Ai fini del test di efficacia prospettico, il Gruppo adotta l'approccio "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*" effettuato calcolando l'*Hedge Ratio* come rapporto tra la variazione del *fair value* del derivato ipotetico e la variazione del *fair value* del derivato effettivo[311]. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

308. *Il metodo dei "Critical terms"* implica un confronto tra i termini principali dello strumento di copertura con quelli dello strumento coperto. La relazione di copertura è altamente efficace quando tutti i principali termini dei due strumenti combaciano in maniera esatta e non ci sono caratteristiche od opzioni che potrebbero invalidare la copertura. I termini principali sono ad esempio: nozionale del derivato e *principal* del sottostante, rischio di credito, *timing*, valuta dei flussi di cassa.
309. Elaborato ipotizzando uno *shift* parallelo di ampiezza pari a + / - 100 *bps* delle curve.
310. La copertura è effettuata definendo la componente a tasso variabile semplicemente indicizzata all'euribor e la componente a tasso fisso che incorpora, invece, le condizioni di mercato. Il derivato ipotetico considera il tasso fisso al *mid* di mercato che rende il *present value* alla *settlement* date pari a 0, il derivato reale quello effettivamente concordato con la controparte.
311. Elaborato ipotizzando uno *shift* parallelo di ampiezza pari a + / - 100 *bps* delle curve.

Operazioni di copertura – *Cash Flow Hedge*

Operazioni di copertura su titoli di Stato indicizzati all'inflazione e *forecast transactions*

Al fine di limitare l'esposizione al rischio di tasso di interesse derivante dall'esigenza di reinvestire la liquidità rinveniente dai titoli in portafoglio giunti a scadenza e dalla componente indicizzata a 10 anni dei rendimenti dei depositi presso il MEF della raccolta della Pubblica Amministrazione, il Patrimonio BancoPosta stipula, se necessario, contratti di acquisto a termine. Inoltre, al fine di perseguire la stabilizzazione dei rendimenti, sono stipulati contratti di vendita a termine. Tali derivati si configurano come operazioni di *cash flow hedge* di *forecast transactions*.

Inoltre, il Gruppo detiene un portafoglio di titoli BTP indicizzati all'inflazione esposto alla variabilità dei flussi di cassa con riferimento al parametro variabile inflazione.

Al fine di limitare il rischio di tasso d'interesse sui flussi finanziari, il Gruppo stipula *Interest Rate Swap* o *Inflation Swap OTC* di *cash flow hedge* aventi ad oggetto la copertura specifica dei titoli in portafoglio. L'obiettivo di tali operazioni è stabilizzare il rendimento del titolo fino alla scadenza, indipendentemente dall'andamento futuro del parametro variabile.

Il Gruppo valuta l'efficacia del derivato designato in ogni relazione di copertura nella stabilizzazione delle variazioni dei flussi di cassa dello strumento coperto attraverso un test retrospettico e un test prospettico.

Relativamente alle coperture di *forecast transaction*, il test di efficacia retrospettico prevede il calcolo di un *Hedge Ratio* definito come rapporto del differenziale tra il *fair value* dell'operazione *forward* chiusa con la controparte, alla data di *testing* e di *inception,* e il valore attualizzato del differenziale tra il prezzo *forward* teorico del BTP, calcolato alla data di *testing* e di *inception*. Ipotizzando la perfetta coincidenza tra i prezzi *forward* delle controparti e i prezzi *forward* teorici, la percentuale di efficacia è sempre pari al 100%; non sussistono pertanto fonti di inefficacia.

Ai fini del test di efficacia prospettico, si applica l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*" considerata "*at inception*" la coerenza tra strumento di copertura e strumento coperto in base alle caratteristiche qualitative dei contratti[312].

Relativamente alla copertura di titoli indicizzati all'inflazione, il test di efficacia retrospettico considera il rapporto (*Hedge Ratio*) tra la variazione del *fair value* del derivato effettivamente stipulato e la variazione del *fair value* del derivato ipotetico, intervenute nell'intervallo temporale compreso tra la data di stipula dell'operazione e la data di valutazione. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% – 125%.

Il derivato ipotetico e il derivato stipulato hanno una *settlement* date coincidente con l'inizio della copertura e si differenziano per la componente a tasso fisso[313]. Inoltre, per i derivati di copertura dei BTP indicizzati all'inflazione il *fair value* alla data *di settlement* è pari al rateo del titolo maturato dall'ultima data di stacco cedola alla data di *settlement* del derivato. Pertanto, entrambe le fattispecie, sono considerate le principali fonti di inefficacia.

La variazione di *fair value* del derivato effettivo è imputata a Patrimonio Netto, per la quota efficace della copertura, ed è rilevata a Conto economico per la quota inefficace.

Ai fini del test di efficacia prospettico, sono adottati approcci diversi a seconda delle caratteristiche dello *swap* di copertura. In particolare:

- l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*" per i contratti derivati per i quali "*at inception*" è stato verificato che le caratteristiche della gamba indicizzata dello *swap* di copertura consentono di replicare esattamente i flussi variabili incassati sul titolo oggetto di copertura;

312. L'importo nozionale del contratto *forward* deve essere, alla *settlement date* definita, pari al nozionale del titolo nel caso di acquisto, pari o inferiore al nozionale presente nel portafoglio titoli nel caso di vendita. Il sottostante del contratto *forward* deve coincidere con il titolo che si intende acquistare o vendere (in tal caso deve essere un titolo presente nel portafoglio) alla *settlement date*. La *settlement date* deve coincidere con la data di manifestazione attesa del flusso da coprire nel caso di acquisto *forward*, o riferita all'anno di cui si intende stabilizzare il rendimento complessivo nel caso di vendita *forward*.
313. Il primo considera il tasso fisso di mercato che rende il *present value* alla *settlement date* pari a 0, il secondo quello effettivamente concordato con la controparte.

- l'approccio "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*" per i contratti derivati che prevedono un tasso fisso per tutta la durata dell'operazione applicato ad un nominale crescente con incrementi semestrali costanti fino alla scadenza del derivato. Per tali contratti il test di efficacia prospettico è stato effettuato calcolando l'*Hedge Ratio* come rapporto tra la variazione del *fair value* del derivato ipotetico e la variazione del *fair value* del derivato effettivo[314]. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

Effetti economici e patrimoniali delle operazioni di copertura

Di seguito si espone la distribuzione temporale per durata residua contrattuale degli strumenti derivati di copertura. Il tasso medio degli *Interest rate swap* esposto rappresenta il tasso fisso medio atteso contrattualmente dall'operazione di copertura suddiviso per fasce di scadenza.

DISTRIBUZIONE TEMPORALE PER DURATA RESIDUA CONTRATTUALE DEGLI STRUMENTI DI COPERTURA DI CFH

	Maturity			
(milioni di euro)	Fino a 1 anno	Oltre 1 anno e fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Totale
***Cash Flow hedges* – Rischio tasso d'interesse**				
Interest rate swap				
Nominale	-	609	2.678	3.287
Tasso medio %	-	4,832%	3,617%	3,842%

DISTRIBUZIONE TEMPORALE PER DURATA RESIDUA CONTRATTUALE DEGLI STRUMENTI DI COPERTURA DI FVH

	Maturity			
(milioni di euro)	Fino a 1 anno	Oltre 1 anno e fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Totale
***Fair value hedges* – Rischio tasso d'interesse**				
Interest rate swap				
Nominale	4.021	-	25.006	29.027

Di seguito sono esposti gli effetti patrimoniali ed economici rivenienti dalle operazioni di copertura suddivise per tipologia.

314. Elaborato ipotizzando uno *shift* parallelo di ampiezza pari a + / - 100 *bps* delle curve.

FAIR VALUE HEDGES – RISCHIO TASSO D'INTERESSE

(milioni di euro)	Nominale	Valore di bilancio*		Valore cumulato delle rettifiche dello strumento coperto		Variazione del valore usata per rilevare l'inefficacia della copertura	Valore cumulato delle rettifiche dello strumento coperto in caso di *discountinuing*
		Attività	Passività	Attività	Passività		
Strumenti finanziari coperti							
Titoli a reddito fisso, di cui:							
al costo ammortizzato		11.080	-	(1.944)		340	(419)
al FVTOCI		11.478	-			383	(615)
Pronti contro termine		-	(3.966)		38	(103)	-
Strumenti finanziari di copertura							
Interest rate swap	29.027	4.252	(617)			(621)	
Utili/(perdite) della copertura rilevati a P&L						**(1)**	

* Non include il fondo a copertura delle perdite attese.

CASH FLOW HEDGES – RISCHIO TASSO

(milioni di euro)	Nominale	Valore di bilancio		Variazione del valore usata per rilevare l'inefficacia della copertura	*Cash flow hedge*	
		Attività	Passività		Riserva da copertura	Cessazione della copertura
Strumenti finanziari coperti						
Titoli a reddito fisso, di cui:						
al FVTOCI		3.730	-	38		
Strumenti finanziari di copertura						
Acquisti a termine	-	-	-	-	46	- -
Interest rate swap	3.287	5	(518)	(38)	(461)	- -
Utili/(perdite) della copertura rilevati a P&L				**-**		

Di seguito sono esposti gli effetti delle coperture di *cash flow hedge* nelle altre componenti di conto economico complessivo.

IMPATTI IN OCI DELLE OPERAZIONI DI COPERTURA IN *CASH FLOW HEDGE* – RISCHIO TASSO

(milioni di euro)	Utili/(perdite) della copertura rilevati in OCI (Inc/(Dec) di fair value del periodo	Trasferimenti a Conto economico per:	
		Effetti della copertura	Cessazione della copertura
Titoli a reddito fisso	75	(307)	-
Rendimento deposito MEF	5	(5)	
Prestito obbligazionario	-	(6)	-
Totale	**80**	**(318)**	**-**

Riforma degli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse

La riforma dei principali parametri di riferimento dei tassi di interesse denominata "Riforma IBOR (*InterBank Offered Rate*)", ha coinvolto gi organismi di regolamentazione in varie giurisdizioni in tutto il mondo con l'obiettivo di sostituire alcuni tassi interbancari con tassi alternativi privi di rischio e di predisporre le linee guida per aggiornare i modelli contrattuali.

Attualmente i principali indici di riferimento per l'area euro sono:

- l'*Euro Short Term Rate* – ESTR (amministrato dalla Banca Centrale Europea e pubblicato a partire dal 2 ottobre 2019) che ha sostituito l'*Euro OverNight Index Average* (EONIA – non più quotato dal 1 gennaio 2022) ridefinendolo come ESTR più 8,5bp;
- l'EURIBOR (amministrato dallo *European Money Market Insitute*), il cui processo di riforma si è concluso a novembre 2019.

Il Gruppo ha strumenti finanziari indicizzati all'EURIBOR che continua ad essere quotato giornalmente e i relativi flussi di cassa continuano ad essere scambiati con le controparti come di consueto. Relativamente a questo parametro non vi è dunque incertezza derivante dalla riforma IBOR al 31 dicembre 2023. Tali strumenti sono oggetto di collateralizzazione giornaliera remunerata ad EONIA (dal 2022 definito come ESTR più 8.5 bp).

Inoltre, il Gruppo detiene *interest rate swaps* designati come strumenti di copertura di *fair value hedge* che hanno la c.d. "gamba" variabile indicizzata all'EURIBOR, per un nominale di 29.027 milioni di euro, pressoché interamente detenuti dal Patrimonio destinato BancoPosta. Per questi strumenti, i flussi di cassa sono alla data del 31 dicembre 2023 scontati al tasso EONIA (ESTR + 8,5 bp) e, per 201 milioni di euro, al tasso ESTR, così come definito nei contratti in essere con le controparti.

9. Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità

La trattazione che segue è stata redatta ai sensi del principio contabile IAS 37 – *Accantonamenti, passività e attività potenziali.*

Procedimenti tributari

In data 19 aprile 2018 la Guardia di Finanza – Nucleo di Polizia economico-finanziaria di Roma ha effettuato l'accesso presso la sede della società **SDA Express Courier** per eseguire una verifica ai fini dell'IVA, delle imposte sui redditi, dell'IRAP e delle ritenute per gli anni 2014, 2015 e 2016 ai sensi e per gli effetti degli artt. 52 e 63 del D.P.R. 633/72, art. 33 del D.P.R. 600/73, art. 2 del D.Lgs. 68/2001, nonché della Legge n. 4/1929. In data 29 novembre 2018 si è formalmente concluso l'accertamento; il verbale di constatazione finale presenta come principale rilievo la contestazione, per circa un milione di euro, della detrazione dell'IVA relativa alle note di variazione emesse dalla società in relazione agli sconti accordati ai propri clienti a seguito dell'incremento del numero delle spedizioni. Successivamente, in data 5 dicembre 2019, è stato notificato l'avviso di accertamento relativo al solo anno 2014 recante una pretesa complessiva pari a 0,4 milioni di euro che, riprendendo il Processo Verbale di Constatazione (PVC), contesta principalmente l'IVA detratta. In data 3 febbraio 2020 la Società ha proposto ricorso a tale avviso e ha provveduto al pagamento provvisionale della sanzione irrogata. Nel corso del primo semestre 2023 è stata formalizzata la procedura di conciliazione agevolata che ha portato all'estinzione del giudizio relativamente all'anno di imposta 2014.

In data 27 maggio 2021, inoltre, la Direzione Regionale delle Entrate (DRE) ha notificato un ulteriore avviso di accertamento riferito al periodo di imposta 2015 analogo a quello già presentato relativo all'anno 2014 in cui si contestava, principalmente, l'IVA detratta. Tale atto non è stato impugnato ed è stata avviata con la DRE del Lazio una procedura di riesame complessivo della contestazione riferita alle note di credito con riferimento a tutti i periodi oggetto del PVC (dal 2014 al 2017) per cercare di addivenire ad una definizione stragiudiziale.

Nel corso del 2022, si è giunti ad una definizione stragiudiziale con la DRE del Lazio Ufficio Grandi Clienti che di fatto ha comportato l'annullamento parziale dei rilievi IVA conseguenti al Processo Verbale di Constatazione della Guardia di Finanza del 29 novembre 2018 anche per gli anni 2015 e 2016. In particolare, l'annullamento ricomprende anche l'avviso di accertamento per l'anno 2015 nel contempo divenuto definitivo, che è stato rideterminato in autotutela dall'Agenzia delle Entrate da circa 1,2 milioni di euro a complessivi 51 mila euro.

È, invece, in corso di perfezionamento con tempistiche condivise con l'Agenzia la procedura di accertamento con adesione per gli anni 2017 e 2018.

Nel mese di novembre 2018 il **Consorzio Postemotori** ha ricevuto la notifica di un'ordinanza emessa dal Tribunale penale di Roma contenente un decreto di sequestro preventivo nei confronti del Consorzio per l'importo di 4,6 milioni di euro. In data 13 maggio 2019, il G.U.P del Tribunale Ordinario di Roma ha ridimensionato i capi di imputazione originari stabilendo il rinvio a giudizio solo in relazione a quota parte dei capi di imputazione inerenti alle operazioni di fatturazione passiva di un subappaltatore e di un consulente fiscale di uno dei soci. Il Consorzio ha conferito mandato a un penalista esterno per promuovere istanza di dissequestro rispetto al sequestro penale disposto in capo al Consorzio. In data 20 dicembre 2021 è stata depositata istanza di dissequestro e in data 24 dicembre 2021 è stato emesso dal Tribunale di Roma un provvedimento di restituzione della somma di 0,3 milioni di euro riaccreditata sul conto corrente del Consorzio in data 7 febbraio 2022.

Procedimenti in materia previdenziale

A partire dall'esercizio 2012 e sino al 31 dicembre 2023, l'Agenzia INPS di Genova Ponente e Roma Eur hanno emesso nei confronti di **Postel** degli avvisi di addebito, per complessivi 27,48 milioni di euro, con i quali è stato richiesto il pagamento di contributi previdenziali afferenti CIG, CIGS, mobilità e CUAF non coperti dal regime IPOST. Avverso tali richieste, sono stati proposti ricorsi al Tribunale di Genova. A supporto delle argomentazioni di Postel, con nota del 20 ottobre 2016, il Ministero del Lavoro ha confermato che il regime contributivo previsto per Poste Italiane trova applicazione anche nei confronti di tutte le società del Gruppo, con esclusione soltanto di quelle che esercitano attività di trasporto aereo, di licenza bancaria e di corriere espresso.

Alcuni dei giudizi sono stati già decisi dal Tribunale di Genova e, al loro esito, a fronte di avvisi di addebito pari complessivamente a 13,2 milioni di euro, la Società è stata condannata a pagare i soli contributi CUAF allo 0,68%, detratti gli assegni familiari versati da Postel ai dipendenti, per un importo di 0,3 milioni di euro, mentre nulla è stato ritenuto dovuto a titolo di CIG, CIGS e mobilità essendo al tempo Postel interamente partecipata dallo Stato tramite Poste Italiane e rientrando pertanto nel novero delle imprese industriali dello Stato per le quali la legge esclude l'obbligo del pagamento della cassa integrazione e della mobilità. L'INPS ha depositato ricorso in appello per la prima tranche di richieste effettuate (9,16 milioni di euro), contestando nell'*an* e nel *quantum* la sentenza di primo grado ed evidenziando che l'aliquota CUAF, in linea con gli ultimi orientamenti assunti da INPS, avrebbe dovuto essere pari al 4,40% in luogo dello 0,68% richiesto negli avvisi di addebito oggetto dei giudizi. Con sentenze pubblicate in data 28 dicembre 2018, la Corte d'Appello di Genova ha integralmente confermato le sentenze di primo grado, respingendo gli appelli dell'INPS, che ha proposto ricorsi per cassazione notificati in data 28 giugno 2019 a Postel, la quale si è costituita in giudizio.

In data 20 e 21 febbraio 2024 la Cassazione ha provveduto a depositare le sentenze con le quali ha rigettato i ricorsi principali proposti da INPS ed assorbito quelli incidentali proposti dalla Società. La Corte ha affermato che stante la natura speciale ed esclusiva del regime Ipost – che rappresenta un sistema previdenziale ed assistenziale auto concluso – null'altro è dovuto dalla Società a titolo di contribuzione previdenziale ed assistenziale. Allo stato sono in corso le valutazioni circa le azioni da intraprendere per il recupero delle somme versate a seguito delle sentenze di primo e secondo grado.

Di seguito i giudizi già decisi e quelli in attesa di definizione:

- con la sentenza del 19 settembre 2019 il Tribunale di Genova ha confermato l'orientamento condannando Postel a corrispondere all'INPS, a titolo di contributi CUAF relativi al periodo dal maggio 2011 al novembre 2012, la somma di euro 0,08 milioni di euro, ritenendo non dovute le maggiori somme pretese con gli avvisi di addebito (ammontanti complessivamente a circa 4 milioni di euro). Con sentenza del 21 maggio 2021, la Corte di Appello di Genova ha respinto l'appello principale e l'appello incidentale. INPS ha proposto ricorso per Cassazione e Postel si è costituita in giudizio. Il 26 gennaio 2023 la Cassazione ha disposto la rimessione sul ruolo per la trattazione congiunta con altri ricorsi. L'udienza dinanzi alla Corte di Cassazione è stata discussa in data 10 ottobre 2023. In data 11 gennaio 2024 la Cassazione ha provveduto a depositare la sentenza con la quale ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso proposto da INPS verso la sentenza pubblicata in data 21 maggio 2021, perché tardivo, condannando l'Istituto a rifondere alla Società le spese legali. Tale sentenza rende pertanto definitivo l'accertamento eseguito sia dal Tribunale che dalla Corte di Appello di Genova;
- con sentenza del 1° febbraio 2021 il Tribunale di Genova ha annullato l'avviso di addebito (per un totale di circa 0,64 milioni di euro) per il periodo da dicembre 2012 ad aprile 2015 (escluso luglio 2014) e condannato l'INPS al pagamento nei confronti di Postel della somma di 0,06 milioni di euro, oltre agli interessi. Con sentenza del 2 febbraio 2022, la Corte di Appello di Genova ha respinto il ricorso proposto dall'Istituto. INPS ha proposto ricorso per Cassazione e Postel, si è costituita in giudizio. La Società è pertanto in attesa che sia fissata l'udienza in Cassazione;
- con le sentenze del 26 maggio 2021 il Tribunale di Genova ha annullato gli avvisi di addebito (per un totale di circa 3,1 milioni di euro) per alcuni periodi compresi tra febbraio 2011 e gennaio 2017 e condannato a pagare le minori somme rideterminate per complessivi 0,17 milioni di euro. Con le sentenze del 18 maggio 2022 e del 6 giugno 2022 la Corte d'Appello di Genova ha respinto i ricorsi della Società, nonché gli appelli incidentali presentati dall'Istituto. Postel ed INPS hanno proposto ricorso per Cassazione avverso le sentenze, per le quali si è in attesa della fissazione delle udienze;
- con sentenza pubblicata il 20 settembre 2022, la Corte di Appello di Genova, in riforma parziale della sentenza di primo grado del 29 dicembre 2020, ha condannato la Società a pagare quanto indicato nell'Avviso di Addebito per un importo pari a circa 0,009 milioni di euro. La sentenza è passata in giudicato in quanto INPS non ha proposto il successivo ricorso in Cassazione;
- risultano ancora pendenti ulteriori giudizi amministrativi relativi ai ricorsi presentati da Postel avverso le note di rettifica per i periodi da maggio 2009 ad agosto 2023.

Inoltre, in data 8 ottobre 2019, l'INPS ha richiesto di provvedere alla regolarizzazione contributiva da settembre 2014 a settembre 2019 all'aliquota CUAF non armonizzata del 4,40% della retribuzione imponibile a fini previdenziali. In merito a quest'ultima richiesta la Società si è regolata in modo diverso a seconda del periodo in esame:

- per i mesi di ottobre, novembre e dicembre 2019, Postel si è adeguata al versamento del contributo CUAF nella misura pari al 4,40%, con riserva di ripetizione;
- per il periodo pregresso da settembre 2014 a fine 2015, Postel ha impugnato per via amministrativa le comunicazioni di debito pervenute dall'INPS con la richiesta di pagamento del CUAF al 4,40%;
- per l'anno 2018 e i primi 7 mesi del 2019 sono stati notificati due Avvisi di Addebito con la richiesta di pagamento del CUAF al 0,68% e contributi minori CIG, CIGS a Postel, che ha pagato, con riserva di ripetizione in attesa che venga deciso il ricorso pendente in Cassazione;
- con decorrenza gennaio 2020, Postel versa all'INPS l'aliquota CUAF nella misura dello 0,68% anziché nella misura del 4,40%, per effetto di quanto previsto dall'art. 11, comma 5 *bis* del Decreto-legge n.162 del 2019, convertito dalla L. 28 febbraio 2020 n. 8.

Tenuto conto delle sentenze sin qui emesse, delle motivazioni addotte e delle ulteriori pretese avanzate dall'INPS, la Società ha adeguato i propri Fondi rischi sulla scorta anche del parere dello studio legale che la assiste nel contenzioso.

Il fondo iscritto in bilancio al 31 dicembre 2023 risulta pari a 13,36 milioni di euro.

Principali procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità

AGCM

In data 9 marzo 2015 è stato avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane per presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, avente ad oggetto il "Libretto Smart". L'Autorità, in data 21 dicembre 2015, ha notificato a Poste Italiane il provvedimento finale in cui la condotta della Società è stata ritenuta non corretta ed è stata irrogata una sanzione amministrativa di 0,54 milioni di euro, limitata a un decimo del valore massimo applicabile, tenuto conto dell'attenuante secondo cui Poste Italiane ha consentito l'effettiva fruizione del tasso premiale ai consumatori. La sentenza del TAR Lazio, che non ha accolto il ricorso avverso la suddetta sanzione, è stata impugnata al Consiglio di Stato che ha fissato l'udienza al 6 giugno 2024.

In data 3 ottobre 2018, **Poste Italiane**, senza che ciò costituisse 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 per il periodo 2014-2017 (procedimento **A493**) ai sensi dell'art. 102 del TFUE – dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Poste Italiane ha impugnato il suddetto provvedimento innanzi al TAR Lazio, che, con sentenza n.13477/2023, ha rigettato il ricorso. Poste Italiane ha proposto appello innanzi al Consiglio di Stato. Si attende la fissazione dell'udienza.

In data 19 novembre 2019, l'AGCM ha avviato il procedimento **PS/11563** nei confronti di **Poste Italiane** per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere nell'ambito del servizio di recapito della corrispondenza e, in particolare delle raccomandate, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, secondo le segnalazioni di alcuni clienti: i) le caratteristiche pubblicizzate del servizio "recapito delle raccomandate" non avrebbero trovato riscontro nel servizio effettivamente prestato; ii) nella pubblicità del servizio di "ritiro digitale delle raccomandate" non avrebbe chiarito che il servizio stesso potrebbe, in un immediato futuro, non essere più gratuito e che, comunque, esistono delle limitazioni alla fruizione del medesimo, essendo possibile accedervi esclusivamente se il mittente lo ha autorizzato. Nel mese di gennaio 2020 sono state ammesse a partecipare al procedimento alcune associazioni dei consumatori. L'Autorità, a conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 15 settembre 2020, ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 5 milioni di euro, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 gennaio 2021. L'Autorità ha dato atto che Poste ha correttamente ottemperato a quanto previsto nel provvedimento. La Società ha comunque presentato ricorso al TAR Lazio che non è stato

accolto e ha proposto appello al Consiglio di Stato la cui udienza è fissata al 26 marzo 2024.

In data 6 aprile 2020, l'AGCM ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-*bis* della Legge n. 192/98 e dell'art. 14 Legge n. 287/90, il procedimento **A539** nei confronti di **Poste Italiane**, a seguito della segnalazione di un fornitore terzo che ha lamentato la supposta imposizione, da parte di Poste Italiane, di clausole contrattuali ingiustificatamente gravose. In particolare, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali, intervenuta a metà del 2017, il fornitore non sarebbe, di fatto, riuscito a offrire altrimenti i servizi che svolgeva nel mercato per l'obbligo di rispettare regole e parametri organizzativi ritenuti tali da irrigidire eccessivamente la struttura aziendale, rendendola inadatta a operare con soggetti diversi da Poste Italiane. In data 8 giugno 2020 si è svolta un'audizione nella quale Poste Italiane ha esposto la propria posizione e, successivamente, l'Autorità ha chiesto la consegna di documentazione. Il 3 maggio 2021 si è svolta l'audizione finale nell'ambito della quale Poste Italiane ha esposto la propria posizione e ha presentato le proprie memorie difensive. L'Autorità, a conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 6 agosto 2021, ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 milioni di euro per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio che ha ritenuto legittimo l'operato di Poste Italiane e ha annullato la suddetta sanzione con la sentenza n. 10044/23 emessa in data 13 giugno 2023. Avverso la sentenza del TAR Lazio, l'AGCM ha presentato appello in data 10 ottobre 2023, mentre Poste Italiane ha proposto appello incidentale in data 9 novembre 2023. Si attende la fissazione dell'udienza.

In data 9 agosto 2022, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") – ad esito del procedimento PS/11936 ("Procedimento") – ha notificato a PostePay il provvedimento n. 30286 ("Provvedimento"), con il quale ha censurato la condotta della Società sostenendo che, per le offerte di telefonia mobile sottoscritte a canone flat, PostePay addebiti una tariffazione a consumo – più onerosa rispetto a quella ordinaria – in occasione dell'impossibilità di rinnovo periodico dell'offerta per assenza di credito sufficiente "al fine di garantire la continuità del servizio" senza un'adeguata informativa e senza, dunque, un consenso preventivo e consapevole da parte del consumatore. Dunque, ad avviso dell'Autorità, la condotta posta in essere da PostePay costituirebbe una violazione dell'art. 26 c. 1 lett.f) del Codice del Consumo.

Per l'effetto, la Società (i) è stata condannata al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di 1,8 milioni di euro, calcolata sulla base del fatturato relativo alla sola fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica e ridotta poi a 1,5 milioni di euro, in considerazione della circostanza attenuante "relativa ad alcune misure assunte dal professionista per rimuovere la condotta".

In ragione, tra l'altro, del parziale ed insufficiente riconoscimento delle misure adottate dalla Società, del rifiuto di esaminare quelle ulteriormente proposte e del mancato accoglimento delle istanze difensive presentate, la Società ha ritenuto opportuno proporre impugnativa avverso il Provvedimento dinnanzi al TAR del Lazio con ricorso depositato in data 28 ottobre 2022. Pertanto, il pagamento della sanzione irrogata è stato eseguito da PostePay con espressa riserva di gravame e, nel caso, di ripetizione (totale o parziale) dell'importo versato in presenza di annullamento (totale o parziale) del Provvedimento da parte del TAR Lazio e/o del Consiglio di Stato. Il ricorso dinanzi al TAR Lazio ha la finalità di ottenere (i) in via preliminare, l'annullamento del Provvedimento, (ii) in subordine, l'annullamento della sanzione irrogata o (iii) in via ulteriormente gradata, la sua riduzione in misura pari al minimo edittale. Si è in attesa della fissazione della prima udienza relativa al giudizio.

In data 7 novembre 2022, pur senza prestare alcuna acquiescenza alla Delibera, PostePay ha provveduto a trasmettere ad AGCM la prevista relazione di ottemperanza, atta ad illustrare le misure adottate da PostePay per superare – pur avendone contestato la fondatezza nell'ambito del ricorso pendente dinanzi al TAR Lazio – le contestazioni di AGCM. L'Autorità, dopo aver acquisito in data 2 dicembre 2022 riscontro da PostePay alla richiesta di ulteriori informazioni, a valle dell'adunanza del Consiglio del 13 dicembre 2022 ha provveduto a comunicare a PostePay di aver preso atto dell'ottemperanza al provvedimento.

In data 24 marzo 2022, l'AGCM ha avviato il procedimento **PS/11287** nei confronti di **Poste Italiane** per presunte pratiche commerciali scorrette relativamente alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione dei Buoni Fruttiferi Postali in forma cartacea, in quanto: i) in fase di collocamento dei buoni, Poste ometterebbe di indicare la data di scadenza e/o la data di prescrizione, nonché di fornire le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini e/o fornirebbe tali informazioni con una formulazione confusoria e decettiva; ii) nella gestione dei buoni caduti in prescrizione nell'ultimo quinquennio, Poste avrebbe omesso di informare i titolari di buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine. In data 13 aprile 2022, Poste ha trasmesso all'AGCM una memoria in cui ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e alle contestazioni contenute nell'atto di avvio. In data 30 agosto 2022, l'AGCM ha notificato a Poste la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, sostanzialmente confermando le contestazioni del procedimento di avvio. In data 19 settembre 2022, Poste ha depositato la memoria difensiva finale corredata dalle iniziative poste in essere, su base volontaria, volte a eliminare

le preoccupazioni dell'Autorità, senza prestare acquiescenza alle contestazioni mosse nel procedimento. L'Autorità, in data 4 novembre 2022, ha notificato a Poste il provvedimento finale con il quale è stata irrogata una sanzione amministrativa pari a 1,4 milioni di euro. Tale importo è stato così quantificato tenuto conto delle azioni poste in essere dalla Società su base volontaria, ritenute idonee a migliorare l'informativa fornita ai consumatori; l'Autorità ha infatti riconosciuto a Poste Italiane una riduzione del 60% dell'importo della sanzione. In linea con quanto disposto nel provvedimento finale, la Società ha inviato, in data 2 febbraio 2023, la propria Relazione di ottemperanza alla diffida dell'AGCM. La Delibera stessa è stata oggetto di impugnativa al TAR da parte della Società, che all'esito dell'udienza di merito del 7 giugno 2023 ha emesso ordinanza, in data 13 settembre 2023, con la quale ha disposto la sospensione del processo in oggetto, in attesa della definizione del rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea disposto dal TAR medesimo con ordinanza n. 12962 del 1° agosto 2023.

Con provvedimento adottato nell'adunanza del 30 gennaio 2024 e notificato a Poste Italiane in data 7 febbraio 2024, l'AGCM, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti della Società, al fine di accertare l'esistenza di una possibile violazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n.287/1990. Contestualmente, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari ai sensi dell'art. 14-*bis* della medesima legge. Nello specifico, l'Autorità ha osservato che Poste, attraverso la controllata PostePay S.p.A., è attiva nel settore della fornitura di energia elettrica e gas e avrebbe negato a due società concorrenti di quest'ultima, l'accesso, ai sensi dell'art. 8, comma 2-*quater* della Legge n.287/90, alle risorse messe a disposizione di PostePay di cui ha la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nel perimetro del servizio universale postale. L'Autorità ha, inoltre, disposto lo svolgimento di ispezioni che si sono tenute in data 7 febbraio 2024, e ha fissato la conclusione del procedimento al 19 luglio 2024, concedendo a Poste un termine di 7 giorni per il deposito di memorie e documenti relativi al procedimento cautelare. In data 14 febbraio 2024, la Società ha depositato la propria memoria nel procedimento cautelare, contestando l'impostazione dell'Autorità e, in particolare, la disapplicazione delle previsioni di cui all'art. 1, comma 6, del D.L. 59/2021 e s.m.i. che esenta Poste fino al 31 dicembre 2026, dall'applicazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n. 287/1990.

AGCOM

Ai sensi del D.L. n. 201 del 6 dicembre 2011, convertito nella Legge n.214 del 22 dicembre 2011, le attività di regolamentazione e di vigilanza del settore postale spettano all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

A seguito del recepimento nell'ordinamento italiano della terza direttiva europea in materia postale (Direttiva 2008/6/CE), la quantificazione dell'onere del Servizio Postale Universale è effettuata mediante l'applicazione della metodologia del cosiddetto "costo netto evitato"[315]. Al riguardo:

i. il 24 febbraio 2023 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 28/23/CONS con la quale è stato avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021. Il 22 dicembre 2023 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 322/23/CONS con la quale l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica e Poste Italiane ha fornito le proprie osservazioni entro i termini stabiliti. Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2020 e 2021 è iniquo e che, per i medesimi anni, in difformità di quanto stabilito negli anni precedenti, verrà avviato apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs.n. 261/1999;
ii. il 1° luglio 2021 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 199/21/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2017, 2018 e 2019. In particolare, l'onere del Servizio Postale Universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 354,5, 334,5 e 175 milioni di euro. Per l'esercizio 2019, sebbene l'onere quantificato (175 milioni di euro) sia inferiore alle compensazioni autorizzate (262 milioni di euro), l'onere per la fornitura del servizio postale universale sull'intero periodo (ovvero il previgente Contratto di Programma 2016-2019) risulta in ogni caso superiore alle compensazioni autorizzate dalla Commissione Europea. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2017, 2018 e 2019 è iniquo e che, per i medesimi anni, in continuità con quanto stabilito negli anni precedenti, non è istituito il Fondo di Compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs. n. 261/1999. In data 22 settembre 2021, avverso la suddetta delibera, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio (ancora pendente).
iii. il 2 luglio 2019 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 214/19/CONS "Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016" che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere

315. Con tale metodologia l'ammontare del costo netto è quantificato come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato – quando questo è soggetto ad obblighi di servizio universale – e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi.

del Servizio Postale Universale per gli anni 2015 e 2016, rispettivamente in 389 e 356 milioni di euro, a fronte di contributi previsti nel Contratto di Programma, pari rispettivamente a 329 e 262 milioni di euro. Per gli anni 2015 e 2016 non è stato istituito il Fondo di Compensazione da parte di AGCOM con conseguente impossibilità di recupero delle differenze evidenziate dall'AGCOM tra contributi statali e quantificazione dell'onere. In data 2 ottobre 2019, avverso la suddetta delibera, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio (ancora pendente);

iv. il 6 settembre 2017 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 298/17/CONS "Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2013 e 2014" che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli anni 2013 e 2014, rispettivamente in 393 e 409 milioni di euro, a fronte di contributi previsti nel Contratto di Programma, pari rispettivamente a 343 e 336 milioni di euro. Anche per gli anni 2013 e 2014 non è stato istituito il Fondo di Compensazione. In data 6 novembre 2017, avverso la suddetta delibera, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR del Lazio (ancora pendente);

v. il 31 luglio 2014 è stata pubblicata la Delibera AGCOM 412/14/CONS "Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2011 e 2012" che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 381 e 327 milioni di euro a fronte di compensi originariamente rilevati da Poste Italiane rispettivamente per 357 e 350 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito, inoltre, che per l'anno 2011 non è stato istituito il Fondo di Compensazione. In data 13 novembre 2014, avverso il suddetto provvedimento, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio. Il TAR, con sentenza n.11416, pubblicata in data 5 settembre 2022, ha parzialmente accolto il ricorso sulla verifica dell'onere per gli anni 2011-2012 con riferimento alla mancata attivazione del fondo di compensazione per l'anno 2011. Poste, AGCOM e A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno proposto distinti appelli al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR. I giudizi di appello sono stati riuniti. Con sentenza n.9021 del 17 ottobre 2023 il Consiglio di Stato ha annullato la sentenza di primo grado per violazione del contraddittorio. Poste Italiane ha provveduto tempestivamente a riassumere la causa innanzi al TAR Lazio, integrando il contraddittorio tramite notificazione per pubblici proclami. Si attende la fissazione dell'udienza.

Con Delibera 313/21/CONS, notificata in data 21 ottobre 2021, l'AGCOM ha chiuso il procedimento sanzionatorio, avviato con atto di contestazione **6/21/DSP**, irrogando una sanzione di 0,9 milioni di euro per violazione degli obblighi di continuità del servizio universale (art. 3, comma 1, 5 lett. b) e 8 lett. d) del D.Lgs. n. 261/1999) e degli obblighi informativi, in relazione alle chiusure di 239 Uffici Postali nel periodo natalizio (nei giorni di sabato 28 dicembre 2019 e sabato 4 gennaio 2020) ancorché preventivamente comunicate alla stessa. L'Autorità ha accolto la richiesta, in via subordinata, di applicazione del cumulo giuridico, irrogando una sanzione di importo ridotto rispetto a quello che era stato indicato per il pagamento in misura ridotta (3,28 milioni di euro). Il pagamento della sanzione è stato effettuato in data 10 novembre 2021. La Delibera dell'Autorità è stata oggetto di impugnativa al TAR da parte della Società. Si attende la fissazione dell'udienza.

In data 18 aprile 2023, con atto di Contestazione n. **6/23/DSP**, l'AGCOM ha avviato nei confronti di Poste Italiane un procedimento sanzionatorio per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità sui prodotti rientranti nel Servizio Postale Universale per l'anno 2022, individuando cinque contestazioni. Con Determina n. 26/23/DSP, notificata in data 7 luglio 2023, l'Autorità ha archiviato il procedimento sanzionatorio in quanto la Società si è avvalsa del beneficio di cui all'articolo 16 della Legge n. 689 del 24 novembre 1981, con pagamento delle sanzioni in misura ridotta per tutte le contestazioni.

In data 20 giugno 2023, con atto di contestazione n.**10/23/DSP**, l'AGCOM ha avviato nei confronti di Poste Italiane un procedimento sanzionatorio contestando sette presunte violazioni degli obblighi inerenti il servizio di notifica degli atti giudiziari, a seguito della segnalazione di alcuni utenti e dell'ispezione dell'Autorità presso alcune sedi della Società. Poste Italiane non si è avvalsa del beneficio del pagamento della sanzione in misura ridotta, e, in data 3 agosto 2023, è stata formalizzata memoria difensiva per evidenziare che le fattispecie contestate non integrano violazione degli obblighi del servizio universale sanzionabili dall'Autorità, ma meri disservizi che farebbero sorgere, in capo agli utenti, il diritto a ottenere eventuali rimborsi. Con Delibera n.10/24/CONS, pubblicata in data 18 gennaio 2024, si è concluso il procedimento con una sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti di Poste Italiane di 0,022 milioni di euro, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 febbraio 2024.

In data 10 ottobre 2023, con atto di contestazione n.**11/23/DSP**, l'AGCOM ha notificato a Poste Italiane una contestazione per inottemperanza all'ordine di ripristino degli orari degli Uffici Postali chiusi o rimodulati durante l'emergenza pandemica. La Società ha presentato i propri scritti difensivi e si è avvalsa del beneficio del pagamento in misura ridotta. Con Determina n. 28/23/DSP, notificata in data 14 dicembre 2023, è stato archiviato il procedimento sanzionatorio.

Banca d'Italia

La Banca d'Italia, dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati. Il 30 novembre 2022 è stato consegnato a Poste Italiane il rapporto contenente alcuni rilievi ed una valutazione "parzialmente sfavorevole". Poste Italiane, nei termini previsti e previa discussione nel Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2023, ha provveduto a comunicare alla Banca d'Italia le proprie considerazioni e gli interventi di miglioramento previsti; per l'unico rilievo a fronte del quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, la Società ha inviato le controdeduzioni a sostegno della correttezza del proprio operato. Esaminate le controdeduzioni e valutati gli interventi già realizzati o pianificati dalla Società, Banca d'Italia ha approvato l'archiviazione. È attualmente in corso di esecuzione il piano degli interventi di miglioramento comunicato a Banca d'Italia ed è monitorato mensilmente dalle funzioni di controllo di BancoPosta.

In data 20 luglio 2022, l'Autorità ha inviato a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e PostePay una comunicazione in merito alle modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica. Si ricorda che le Disposizioni di Vigilanza per gli IMEL prevedono che tale raccolta possa essere depositata presso una banca autorizzata ad operare in Italia, investita in titoli di debito qualificati o particolari quote di fondi comuni di investimento armonizzati. A partire dalla costituzione di PostePay tali somme sono depositate su un conto corrente postale (c.d. conto di tutela) e concorrono alla raccolta da clientela privata del Patrimonio BancoPosta che, in base al vincolo di impiego, viene investita in titoli governativi dell'area euro. In merito, l'Autorità ha avviato nel corso del 2021 un'interlocuzione con BancoPosta e PostePay, in considerazione del fatto che BancoPosta non è stato ritenuto un soggetto assimilabile alla nozione di "ente creditizio" prevista dalla normativa europea di riferimento. A fronte di un approccio alternativo prospettato, volto ad equiparare il deposito presso BancoPosta delle somme raccolte da PostePay ad un investimento diretto in titoli di debito qualificati, nella citata comunicazione l'Autorità ha richiesto a BancoPosta e PostePay un'ulteriore riflessione, volta a individuare una soluzione operativa che consenta il pieno allineamento con le disposizioni normative in materia. All'esito dello svolgimento degli ulteriori approfondimenti richiesti, è stata individuata una soluzione transitoria, anche sulla base delle interlocuzioni con l'Autorità. Tale soluzione è stata rappresentata a Banca d'Italia mediante una comunicazione inviata congiuntamente da BancoPosta e PostePay il 29 marzo 2023. In coerenza con la soluzione prospettata, è stata predisposta e inviata a Banca d'Italia, il 4 agosto 2023, la bozza di contratto di pegno rotativo avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

IVASS

Con riferimento all'atto di contestazione notificato dall'Ivass il 23 febbraio 2023 per l'asserita violazione dell'art. 183, comma 1, lett. "a", del Codice delle assicurazioni private derivante dalla lamentata tardività della liquidazione delle prestazioni assicurative oltre il termine contrattualmente previsto ed alla successiva "Proposta per l'irrogazione di sanzioni amministrative" notificata il 24 agosto 2023 per l'importo di 0,03 milioni di euro pari al minimo edittale, se ne conferma la definizione a seguito del pervenimento del provvedimento sanzionatorio e del pagamento della sanzione ivi comminata e confermata effettuato nei termini pervisti dalla normativa di riferimento.

Inoltre, in data 20 luglio 2023, è stato notificato a **Poste Vita**, da parte del "Servizio Sanzioni e Liquidazioni" dell'IVASS, un ulteriore atto di contestazione per l'asserita violazione dell'art. 183, comma 1, lett. "a", del Codice delle assicurazioni private. Riguardo a tale fattispecie, in data 24 gennaio 2024, è stata trasmessa a Poste Vita la "Proposta per l'irrogazione di sanzioni amministrative" che prevede l'applicazione del minimo edittale della sanzione amministrativa pari ad 0,03 milioni di euro. Si è pertanto in attesa del provvedimento motivato con cui verrà definito il procedimento sanzionatorio in argomento.

Con riguardo all'ispezione Ivass su **Poste Vita** avente ad oggetto **profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari** conclusa il 7 maggio 2021, sono proseguite nel corso del periodo le interlocuzioni con Ivass ed in data 25 luglio 2023 si è conclusa la fase decisoria da parte dell'Autorità di Vigilanza, la quale ha notificato alla Compagnia l'irrogazione di una sanzione pecuniaria di importo pari a 1,8 milioni di euro. La sanzione è stata irrogata in conseguenza di violazioni della normativa vigente, riscontrate da Ivass con particolare riferimento a:

- asserite carenze nel governo e nella gestione dei rischi finanziari nonché nella tutela dei diritti dei contraenti per gli investimenti effettuati tramite i c.d. fondi "multi-asset";
- asserite carenze nel processo di definizione del *Risk Appetite Framework.*

Garante per la Protezione dei Dati Personali

Nel mese di agosto 2023, i presidi IT di monitoraggio continuo hanno riscontrato, sui sistemi della controllata Postel S.p.A., delle anomalie e individuato un evento di compromissione di alcuni *Domain Controller*, reso possibile attraverso l'utilizzo di diversi *malware* e dall'attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare i computer (*ransomware*). L'esecuzione del *ransomware*, rivendicato da un gruppo cybercriminale, ha interrotto l'operatività di alcuni server e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. Sulla base di quanto previsto dalla procedura "Gestione *Data Breach*" che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è stato convocato il GDPR Team e, entro le tempistiche previste dagli artt. 33 e 34 del GDPR, la Società ha notificato l'accaduto al Garante della Privacy e a tutti i soggetti interessati.

In data 15 dicembre 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP), ritenendo che gli elementi acquisti nel corso delle indagini istruttorie, avviate a seguito della notificazione del *Data Breach*, possano configurare una o più violazioni indicate nell'art. 83 del GDPR, ha provveduto a notificare alla Società l'avvio del procedimento per l'adozione dei provvedimenti e delle sanzioni di cui al medesimo art. 83, facendo presente che Postel potrebbe essere suscettibile delle sanzioni previste da quest'ultimo.

In data 12 gennaio 2024, la Società ha depositato le proprie memorie difensive e è stata ascoltata in audizione in data 31 gennaio 2024.

Allo stato si è in attesa della conclusione del procedimento, che potrebbe comportare l'irrogazione di una sanzione amministrativa. Dell'esito del procedimento si è tenuto conto nella determinazione dei fondi rischi al 31 dicembre 2023.

Altri Procedimenti

Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di **Poste Italiane** un'azione di classe (c.d. "*class action*") ex art. 140-*bis* del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro.

Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto.

Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta.

Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane. Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha fissato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 22 maggio 2024.

Come riportato nella nota *A9 – Altri Crediti e Attività*, in data 5 luglio 2023, è stata pubblicata la sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011, in cui sono state accolte le motivazioni più rilevanti del ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo. Il giudizio relativo al D.L. 185/2008 è tuttora pendente davanti alla Suprema Corte di Cassazione.

10. Eventi o operazioni “significative non ricorrenti”

Il Gruppo Poste Italiane nel corso dell’esercizio 2023 non ha rilevato effetti derivanti da eventi ed operazioni significative non ricorrenti[316] posti in essere dal Gruppo Poste Italiane, ai sensi della comunicazione CONSOB n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006.

11. Eventi o operazioni “atipiche e/o inusuali”

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali[317] nel corso dell’esercizio 2023.

316. Eventi e operazioni il cui accadimento risulta non ricorrente, non ripetendosi frequentemente nel consueto svolgimento dell’attività.
317. 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.

12. Eventi di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio

Di seguito si riportano gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del bilancio per la cui trattazione completa si rimanda al paragrafo 3.1 – *Principali operazioni societarie.*

MLK Fresh

In data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della NewCo denominata **"MLK Fresh S.r.l**." ("MLK Fresh"), è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *Fresh Food* tra MLK Deliveries S.p.A. e **Mazzocco S.r.l.** ("Mazzocco"), società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale.

MLK Fresh, controllata al 70% da MLK ed al 30% da Mazzocco, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili.

Address Software

In data 24 gennaio 2024 Postel ha ceduto l'intera partecipazione detenute in Address Software S.r.l. a Poste Italiane S.p.A. Tale operazione è stata propedeutica all'avvio del processo di fusione per incorporazione di Address Software S.r.l. in Poste Italiane S.p.A. che spiegherà la sua efficacia nel corso dell'esercizio 2024.

N&TS Group

In data 28 febbraio 2024 PostePay ha siglato un accordo per l'acquisto del 20% di N&TS GROUP Networks & Transactional Systems Group S.p.A. ("N&TS GROUP"), società italiana leader nelle soluzioni software per i pagamenti elettronici. L'operazione, il cui *closing* è soggetto all'avveramento delle condizioni sospensive, mira a potenziare le competenze tecnologiche di PostePay al fine di supportare la strategia di espansione nel mercato dei pagamenti digitali.

Poste Logistics

In data 4 marzo 2024 è stata costituita Poste Logistics S.p.A. (anche "NewCo"), il cui capitale sociale è interamente posseduto da Poste Italiane S.p.A. NewCo si dedicherà alle attività di logistica integrata per il Gruppo Poste Italiane, beneficiando del ramo d'azienda di SDA Express Courier S.p.A. ("SDA") relativo al *business* della logistica integrata, attraverso un'operazione societaria di scissione parziale. L'operazione – il cui progetto di scissione parziale è stato già approvato nel mese di marzo dai Consigli di Amministrazione delle società coinvolte nell'operazione e che sarà, altresì, oggetto di delibera da parte delle relative assemblee straordinarie – sarà formalizzata entro il secondo semestre del 2024.

13. Ulteriori informazioni

La presente nota rappresenta un'area comune al bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane e al bilancio separato di Poste Italiane S.p.A., in cui vengono fornite informazioni quali/quantitative su tematiche richieste in via residuale dai princìpi contabili, non specificamente trattate all'interno delle note precedenti.

Compensazione di Attività e Passività finanziarie

In conformità all'IFRS 7 – *Strumenti finanziari: Informazioni integrative*, si forniscono di seguito le informazioni sulle attività e passività finanziarie soggette a un accordo quadro di compensazione esecutivo o a un accordo similare, indipendentemente dal fatto che gli strumenti finanziari siano stati o meno compensati in conformità al paragrafo 42 dello IAS 32[318].

Le partite interessate al 31 dicembre 2023, riferite alla sola Poste Italiane S.p.A. riguardano:
- strumenti derivati attivi e passivi, e relativi depositi di collateralizzazione sia in contanti che in Titoli di Stato;
- pronti contro termine attivi e passivi, e relativi depositi di collateralizzazione sia in contanti che in Titoli di Stato.

Le posizioni in commento sono regolate da accordi standardizzati bilaterali di *netting* che consentono, in caso di *default* della controparte, la compensazione delle posizioni creditorie e debitorie relative a derivati, per i quali sono presenti contratti ISDA e a operazioni di pronti contro termine, per i quali sono presenti contratti GMRA.

Le posizioni in pronti contro termine gestite attraverso la Controparte Centrale, che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, sono esposte al netto della compensazione.

Ai fini della compilazione delle tabelle e in linea con quanto previsto dall'IFRS 7, si segnala che le operazioni in pronti contro termine sono rappresentate secondo il criterio di valutazione del costo ammortizzato, mentre le operazioni in derivati sono rappresentate al *fair value*; le relative garanzie reali finanziarie sono riportate al loro *fair value*.

318. Il paragrafo 42 dello IAS 32 stabilisce che "Una attività e una passività finanziaria devono essere compensate e il saldo netto esposto nello stato patrimoniale quando e soltanto quando un'entità:
a. ha correntemente un diritto legale a compensare gli importi rilevati contabilmente; e
b. intende estinguere per il residuo netto, o realizzare l'attività e contemporaneamente estinguere la passività".

ATTIVITÀ FINANZIARIE OGGETTO DI COMPENSAZIONE IN BILANCIO, OPPURE SOGGETTE AD ACCORDI-QUADRO DI COMPENSAZIONE O AD ACCORDI SIMILARI

Forme tecniche (milioni di euro)	Ammontare lordo delle attività finanziarie* (a)	Ammontare delle passività finanziarie compensato in bilancio (b)	Ammontare netto delle attività finanziarie (c=a-b)	Ammontari correlati non oggetto di compensazione in bilancio		Ammontare netto delle attività/(passività) finanziarie (f=c-d-e)
				Collateral		
				Strumenti finanziari (d)	Depositi di contante dati/ (ricevuti) in garanzia (e)	
Esercizio 2023						
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Derivati	4.257	-	4.257	1.068	2.812	377
Pronti contro termine	4.106	2.337	1.769	1.769	-	-
Totale al 31 dicembre 2023	**8.363**	**2.337**	**6.026**	**2.837**	**2.812**	**377**
Esercizio 2022						
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Derivati	6.110	-	6.110	1.197	4.822	91
Pronti contro termine	4.575	3.217	1.358	1.358	-	-
Totale al 31 dicembre 2022	**10.685**	**3.217**	**7.468**	**2.555**	**4.822**	**91**

PASSIVITÀ FINANZIARIE OGGETTO DI COMPENSAZIONE IN BILANCIO, OPPURE SOGGETTE AD ACCORDI-QUADRO DI COMPENSAZIONE O AD ACCORDI SIMILARI

Forme tecniche (milioni di euro)	Ammontare lordo delle attività finanziarie* (a)	Ammontare delle passività finanziarie compensato in bilancio (b)	Ammontare netto delle attività finanziarie (c=a-b)	Ammontari correlati non oggetto di compensazione in bilancio		Ammontare netto delle attività/(passività) finanziarie (f=c-d-e)
				Collateral		
				Strumenti finanziari (d)	Depositi di contante dati/ (ricevuti) in garanzia (e)	
Esercizio 2023						
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Derivati	1.136	-	1.136	1.053	83	-
Pronti contro termine	10.554	2.337	8.217	7.762	455	-
Totale al 31 dicembre 2023	**11.690**	**2.337**	**9.353**	**8.815**	**538**	**-**
Esercizio 2022						
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Derivati	971	-	971	947	24	-
Pronti contro termine	13.342	3.217	10.125	9.236	889	-
Totale al 31 dicembre 2022	**14.313**	**3.217**	**11.096**	**10.183**	**913**	**-**

* L'ammontare lordo delle attività e passività finanziarie comprende gli strumenti finanziari soggetti a compensazione e quelli soggetti ad accordi quadro di compensazione esecutivi ovvero ad accordi similari indipendentemente dal fatto che essi siano o meno compensati.

Trasferimenti di attività finanziarie non eliminate contabilmente

In conformità a quanto previsto dall'IFRS 7 – *Strumenti finanziari: Informazioni integrative* si forniscono nel presente paragrafo le informazioni su operazioni di trasferimento di attività finanziarie che non ne comportano l'eliminazione contabile (c.d. *continuing involvment*).

Al 31 dicembre 2023, sono riconducibili alla fattispecie in commento debiti per operazioni passive di pronti contro termine stipulate con primari operatori finanziari integralmente riferite alla Capogruppo.

TRASFERIMENTO DI ATTIVITÀ FINANZIARIE NON ELIMINATE CONTABILMENTE

Descrizione (milioni di euro)	Note	31 dicembre 2023			31 dicembre 2022		
		Valore nominale	Valore di Bilancio	*Fair value*	Valore nominale	Valore di Bilancio	*Fair value*
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta	**[A6]**						
Attività finanziarie al Costo ammortizzato		6.679	6.822	6.291	6.442	6.766	5.586
Attività finanziarie al FVTOCI		4.386	4.093	4.093	6.628	6.246	6.246
Passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	**[B6]**						
Passività finanziarie per PCT		(10.559)	(10.553)	(10.332)	(13.486)	(13.342)	(12.993)
Totale		**506**	**362**	**52**	**(416)**	**(330)**	**(1.161)**

Attività finanziarie soggette a limitazioni d'uso

Si fornisce nel presente paragrafo il valore nominale e di bilancio delle attività finanziarie date in garanzia a controparti con le quali sono in essere operazioni di pronti contro termine, di *Interest Rate Swap* e le attività finanziarie consegnate a Banca d'Italia a garanzia della linea di credito *intraday* concessa alla Capogruppo nonché a garanzia dell'attività in *SEPA Direct Debit*.

ATTIVITÀ FINANZIARIE SOGGETTE A LIMITAZIONI D'USO

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2023		31 dicembre 2022	
	Valore nominale	Valore di Bilancio	Valore nominale	Valore di Bilancio
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta				
Attività finanziarie al Costo ammortizzato				
Finanziamenti e Crediti	1.224	1.224	2.457	2.457
Crediti per depositi in garanzia (collateral previsti da CSA)	129	129	31	31
Crediti per depositi in garanzia (collateral previsti da GMRA)	1.006	1.006	1.447	1.447
Crediti per depositi in garanzia (marginazione Clearing House)	89	89	978	978
Crediti per depositi in garanzia (OTC Clearing House)	-	-	1	1
Titoli a reddito fisso	7.523	7.761	7.034	7.478
Titoli per operazioni in PCT	6.679	6.822	6.442	6.766
Titoli per depositi dati in garanzia (collateral previsti da CSA e GMRA)	-	-	245	247
Titoli in garanzia per linee di credito intraday con Banca d'Italia e per l'esecuzione dei pagamenti Sepa Direct Debit	844	939	347	465
Attività finanziarie al FVTOCI				
Titoli a reddito fisso	6.336	6.026	8.899	8.469
Titoli per operazioni in PCT	4.386	4.093	6.628	6.246
Titoli per depositi dati in garanzia (collateral previsti da CSA e GMRA)	-	-	-	-
Titoli in garanzia per linee di credito intraday con Banca d'Italia e per l'esecuzione dei pagamenti Sepa Direct Debit	1.950	1.933	2.271	2.223
Attività finanziarie Patrimonio non destinato				
Attività finanziarie al Costo ammortizzato				
Finanziamenti e Crediti	-	-	-	-
Crediti per depositi in garanzia (collateral previsti da CSA)	-	-	-	-
Crediti per depositi in garanzia (collateral previsti da GMRA)	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI				
Titoli a reddito fisso	-	-	-	-
Titoli per operazioni in PCT	-	-	-	-
Totale attività finanziarie indisponibili	**15.083**	**15.011**	**18.390**	**18.404**

Al 31 dicembre 2023 la Capogruppo ha ricevuto attività finanziarie a garanzia di operazioni in *Reversal Repo* per un nozionale complessivo di 3.874 milioni di euro ed un *fair value* pari a 4.110 milioni di euro.

Inoltre titoli per un valore nominale di 2.999 milioni di euro sono impegnati per Pronti contro temine stipulati con Cassa Compensazione e Garanzia nel mese di dicembre 2023 e regolati nei primi giorni di gennaio 2024.

Esposizione in titoli di debito sovrano

Con riferimento alle attività finanziarie, di seguito si riportano le informazioni riguardo l'esposizione al debito sovrano del Gruppo al 31 dicembre 2023, ai sensi della Comunicazione n. DEM/11070007 del 28 luglio 2011 di attuazione del documento n. 2011/266 pubblicato dall'ESMA e successive integrazioni.

GRUPPO POSTE ITALIANE – ESPOSIZIONE IN TITOLI DI DEBITO SOVRANO

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023			31.12.2022		
	Valore nominale	Valore di Bilancio	Valore di mercato	Valore nominale	Valore di Bilancio	Valore di mercato
Italia	**133.977**	**128.548**	**126.362**	**138.017**	**126.397**	**122.321**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	29.757	29.475	27.289	27.306	26.921	22.845
Attività finanziarie al FVTOCI	104.207	99.060	99.060	110.698	99.463	99.463
Attività finanziarie al FVTPL	13	13	13	13	14	14
Austria	**1.023**	**1.003**	**1.003**	**215**	**170**	**170**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	1.023	1.003	1.003	215	170	170
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Belgio	**4.545**	**3.968**	**3.968**	**2.876**	**2.123**	**2.123**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	13	12	12	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	4.532	3.956	3.956	2.876	2.123	2.123
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Finlandia	**1.026**	**1.002**	**1.002**	**138**	**122**	**122**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	1.026	1.002	1.002	138	122	122
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Francia	**7.780**	**6.287**	**6.287**	**5.050**	**3.411**	**3.411**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	7.780	6.287	6.287	5.050	3.411	3.411
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Germania	**1.183**	**1.133**	**1.133**	**851**	**792**	**792**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	1.183	1.133	1.133	851	792	792
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Irlanda	**811**	**741**	**741**	**455**	**372**	**372**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	811	741	741	455	372	372
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Olanda	**328**	**335**	**335**	**295**	**293**	**293**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	328	335	335	295	293	293
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Portogallo	**458**	**374**	**374**	**416**	**295**	**295**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	458	374	374	416	295	295
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Spagna	**4.045**	**2.607**	**2.606**	**3.860**	**2.261**	**2.261**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	3	3	3	3	3	3
Attività finanziarie al FVTOCI	4.042	2.604	2.604	3.857	2.258	2.258
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
USA	**111**	**100**	**100**	**50**	**38**	**38**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	111	100	100	50	38	38
Attività finanziarie al FVTPL	-	-	-	-	-	-
Altri Paesi	**202**	**181**	**181**	**203**	**169**	**169**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
Attività finanziarie al FVTOCI	202	181	181	203	169	169
Attività finanziarie al FVTPL	0	0	0	-	-	-
Totale	**155.489**	**146.278**	**144.092**	**152.426**	**136.444**	**132.367**

Di seguito si fornisce il dettaglio per Poste Italiane S.p.A.

RISCHIO CREDITO – ESPOSIZIONE IN TITOLI DI DEBITO SOVRANO

Descrizione (milioni di euro)	31 dicembre 2023			31 dicembre 2022		
	Valore nominale	Valore di Bilancio	Valore di mercato	Valore nominale	Valore di Bilancio	Valore di mercato
Attività finanziarie Patrimonio BancoPosta						
Italia	**62.736**	**60.578**	**58.573**	**61.670**	**57.997**	**54.214**
Attività finanziarie al costo ammortizzato	27.877	27.509	25.504	25.304	24.836	21.053
Attività finanziarie al FVTOCI	34.859	33.069	33.069	36.366	33.161	33.161
Attività finanziarie Patrimonio non destinato						
Italia	**110**	**99**	**99**	**110**	**91**	**91**
Attività finanziarie al FVOCI	110	99	99	110	91	91
Totale	**62.846**	**60.677**	**58.672**	**61.780**	**58.088**	**54.305**

Entità strutturate non consolidate

Al fine di disporre di forme di impiego il più possibili coerenti con i profili di rischio e rendimento delle polizze emesse, assicurando flessibilità ed efficienza della gestione, in taluni casi Poste Vita S.p.A. ha acquistato quote superiori al 50% della massa amministrata di alcuni Fondi di investimento. Per tali fattispecie sono state svolte le analisi previste dai princìpi contabili internazionali al fine di verificare l'esistenza o meno del controllo. Gli esiti delle analisi condotte su tali Fondi inducono a concludere che la Compagnia non eserciti alcun potere di controllo nell'accezione prevista dalle disposizioni dell'IFRS 10 – *Bilancio consolidato*. Tali Fondi rientrano tuttavia nella definizione di Entità strutturate non consolidate: un'entità strutturata è una entità configurata in modo che i diritti di voto o similari non siano il fattore preponderante per stabilire chi controlla l'entità, come nel caso in cui i diritti di voto si riferiscano solo ad attività amministrative e le relative attività operative siano dirette mediante accordi contrattuali.

NATURA DEL COINVOLGIMENTO NELL'ENTITÀ STRUTTURATA NON CONSOLIDATA

ISIN – Denominazione (milioni di euro)	Natura dell'Entità	Attività del Fondo	NAV del Fondo		
			% Investimento	Data di rif.	Importo
LU1379774190 - MULTIFLEX-DIVERSIFIED DIS-CM	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	5.621
LU1407712014 - MULTIFLEX - Global Optimal Multi Asset Fund	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	4.657
LU1407712287 - MULTIFLEX - Strategic Insurance Distribution	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	4.493
LU1407711800 - MULTIFLEX - Dynamic Multi Asset Fund	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	4.044
LU1193254122 - MFX - GLOBAL FUND - ASSET GLOBAL FUND (PIMCO MULTI ASSET)	Fondo aperto armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	3.804
LU1808839242 - MULTIFLEX-OLYMP INSURN MA-CM	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	840
LU1500341240 - MULTIFLEX-LT OPTIMAL M/A-CM	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	825
LU1808838863 - MULTIFLEX-OLYMPIUM OPT MA-CM	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	563
LU1500341752 - MULTIFLEX-DYNAMIC LT M/A-CM	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	539
QU0006738052 - Prima EU Private Debt Opportunity Fund	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/09/2023	507

ISIN – Denominazione (milioni di euro)	Natura dell'Entità	Attività del Fondo	NAV del Fondo		
			% Investimento	Data di rif.	Importo
IT0004937691 - PRIMA HEDGE PLATINUM GROWTH ISIN IE00BK1KDS71	Fondo di *Hedge Fund* rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Perseguimento di rendimenti assoluti, con un basso livello di volatilità e di correlazione di lungo termine rispetto ai principali mercati finanziari	100	30/11/2023	432
QU0006744795 - Prima European Direct Lending 1 Fund	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/09/2023	456
IT0005174450 - FONDO DIAMOND EUROZONE OFFICE UBS	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili "*core*" e "*core plus*" destinati ad uso lavorativo (uffici), situati nell'Eurozona, e denominati in Euro	100	30/09/2023	399
LU2051218035 - OLYMPIUM SEVERUM FUND	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	437
IT0005247819 - Diamond Core	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili e diritti reali immobiliari, inclusi quelli derivanti da contratti di leasing immobiliare con natura traslativa e da rapporti concessori, nonché degli altri diritti assimilabili ai sensi della normativa *pro tempore* vigente.	100	30/06/2023	283
LU1500341166 - MULTIFLEX-OLYMPIUM DYNAMIC-MULTIASSET FUND	Fondo Aperto Armonizzato UCITS	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	29/12/2023	293
IT0005386666 - Fondo i3-Dante comparto Convivio	Fondo di investimento alternativo immobiliare multicomparto chiuso di diritto italiano	Investimento in immobili core e core plus a reddito e localizzati nelle zone centrali delle principali città italiane, a partire da Roma e Milano.	100	30/06/2023	267
QU0006746865 - ALC Prima European Private Credit Feeder Fund	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/09/2023	269
IT0005215113 - FONDO CBRE DIAMOND	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili, diritti reali immobiliari, compresi quelli derivanti da contratti di leasing immobiliare, comunque effettuati senza particolari vincoli di localizzazione geografica ma comunque in Italia, potranno essere destinati ai seguenti usi: logistico, case di riposo, residenziale, alberghiero, destinazione ad uso promiscuo e uso ufficio o commerciale.	100	30/09/2023	157
QU0006745081 - Prima Real Estate Europe Fund I	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/09/2023	329
IT0005212193 - DIAMOND ITALIAN PROPERTIES	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili e diritti reali immobiliari, inclusi quelli derivanti da contratti di *leasing* immobiliare con natura traslativa e da rapporti concessori, nonché degli altri diritti assimilabili ai sensi della normativa *pro tempore* vigente.	100	30/06/2023	159
QU0006742476 - PRIMA GLOBAL EQUITY PRTNERS FUND	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/09/2023	204
QU0006738854 - Prima Credit Opportunity Fund	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un mix di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds* e *equities*).	100	30/11/2023	130
IT0005210593 - DIAMOND OTHER SECTOR ITALIA	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili, diritti reali immobiliari, compresi quelli derivanti da contratti di leasing immobiliare, partecipazioni in società immobiliari e la gestione professionale e valorizzazione del patrimonio del Fondo.	100	30/06/2023	108
IT0005210387 - DIAMOND EUROZONE RETAIL PROPERTY FUND	Fondo di investimento alternativi immobiliari chiusi di diritto italiano rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in beni immobili "core" e "core plus" destinati ad uso *retail*, situati nell'Eurozona, e denominati in Euro.	100	30/06/2023	90
LU1581282842 - Indaco SICAV SIF - Indaco CIFC US Loan	Fondo Aperto rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investimento in un *mix* di *asset classes* (*corporate bonds*, *government bonds*, *loans* e *equities*).	100	30/11/2023	86
LU1081427665 - SHOPPING PROPERTY FUND 2	Fondo Chiuso rientrante nell'ambito di applicazione della direttiva 2011/61/UE	Investe nel *Shopping Property Fund 2*: *master fund* che principalmente investe in immobili del settore commerciale secondariamente uffici e settori alternativi. Non investe nel debito immobiliare	65	30/09/2023	54

Natura del coinvolgimento nell'entità strutturata non consolidata

Lo scopo dell'investimento della Compagnia nei Fondi è la diversificazione del portafoglio di strumenti finanziari posti a copertura dei prodotti di Ramo I (Gestioni Separate), con l'obiettivo di mitigare la concentrazione degli impieghi in Titoli di Stato. Le entità riguardano principalmente fondi aperti armonizzati che investono in un mix di *asset* quali corporate *bonds*, *government bonds* ed *equities* e fondi chiusi di investimento immobiliare che investono in beni immobili e diritti reali immobiliari. Si riportano di seguito talune informazioni di dettaglio.

NATURA DEL RISCHIO

ISIN – Denominazione (milioni di euro)	Categoria di bilancio	Valore contabile investimento	Massima esposizione alla perdita	Confronto tra valore contabile e massima esposizione	Metodologia determinazione massima esposizione alla perdita
LU1379774190 - MULTIFLEX-DIVERSIFIED DIS-CM	FVTPL	5.621	553	5.068	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1407712014 - MULTIFLEX - Global Optimal Multi Asset Fund	FVTPL	4.657	401	4.255	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1407712287 - MULTIFLEX - Strategic Insurance Distribution	FVTPL	4.493	341	4.152	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1407711800 - MULTIFLEX - Dynamic Multi Asset Fund	FVTPL	4.044	368	3.676	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1193254122 - MFX - GLOBAL FUND - ASSET GLOBAL FUND (PIMCO MULTI ASSET)	FVTPL	3.804	211	3.593	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1808839242 - MULTIFLEX-OLYMP INSURN MA-CM	FVTPL	840	65	776	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1500341240 - MULTIFLEX-LT OPTIMAL M/A-CM	FVTPL	825	87	737	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1808838863 - MULTIFLEX-OLYMPIUM OPT MA-CM	FVTPL	563	47	516	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU1500341752 - MULTIFLEX-DYNAMIC LT M/A-CM	FVTPL	539	48	491	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
LU2051218035 - OLYMPIUM SEVERUM FUND	FVTPL	437	69	367	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
IT0004937691 - PRIMA HEDGE PLATINUM GROWTH ISIN IE00BK1KDS71	FVTPL	432	66	365	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
IT0005174450 - FONDO DIAMOND EUROZONE OFFICE UBS	FVTPL	399	162	237	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006744795 - Prima European Direct Lending 1 Fund	FVTPL	456	53	403	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006738052 - Prima EU Private Debt Opportunity Fund	FVTPL	507	55	452	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII

ISIN – Denominazione (milioni di euro)	Categoria di bilancio	Valore contabile investimento	Massima esposizione alla perdita	Confronto tra valore contabile e massima esposizione	Metodologia determinazione massima esposizione alla perdita
LU1500341166 - MULTIFLEX-OLYMPIUM DYNAMIC-MULTIASSET FUND	FVTPL	293	27	266	VaR annuo al 99,5% calcolato su arco di tempo di 5 anni e un "*half-life*" di 1 anno
IT0005247819 - Diamond Core	FVTPL	283	93	189	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
IT0005386666 - Fondo i3-Dante comparto Convivio	FVTPL	267	67	200	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006746865 - ALC Prima European Private Credit Feeder Fund	FVTPL	269	30	239	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006745081 - Prima Real Estate Europe Fund I	FVTPL	329	120	209	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
IT0005212193 - DIAMOND ITALIAN PROPERTIES	FVTPL	159	55	104	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
IT0005215113 - FONDO CBRE DIAMOND	FVTPL	157	51	106	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006738854 - Prima Credit Opportunity Fund	FVTPL	130	10	120	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
QU0006742476 - PRIMA GLOBAL EQUITY PRTNERS FUND	FVTPL	204	114	90	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
IT0005210593 - DIAMOND OTHER SECTOR ITALIA	FVTPL	108	39	69	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
IT0005210387 - DIAMOND EUROZONE RETAIL PROPERTY FUND	FVTPL	90	35	56	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
LU1581282842 - Indaco SICAV SIF - Indaco CIFC US Loan	FVTPL	86	23	63	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII
LU1081427665 - SHOPPING PROPERTY FUND 2	FVTPL	35	24	12	VaR al 99,5% su un orizzonte temporale di 1 anno calcolato a partire dalle *sensitivity market* di SII

Natura del rischio

Gli investimenti della Compagnia nei fondi in commento sono valutati a *fair value* (principalmente livello 2 della gerarchica del *fair value*) sulla base del *Net Asset Value* comunicato periodicamente dal gestore del fondo stesso. Tali investimenti sono stati effettuati nell'ambito delle Polizze di Ramo I e pertanto le variazioni di *fair value* sono ribaltate all'assicurato sulla base del meccanismo dello *shadow accounting*.

Asset class **(milioni di euro)**	***Fair Value***
Strumenti finanziari	
Obbligazioni Corporate	14.586
Titoli di Stato	9.053
Altri investimenti al netto dei passivi	3.527
Azioni	1.528
Disponibilità liquide	1.274
Strumenti finanziari derivati	
Swap	(1)
Future	2
Forward	59
Totale	**30.028**

Mercati di riferimento e Fondi UCITS (milioni di euro)	***Fair Value***
Germania (Francoforte, Berlino, Monaco)	4.331
Dublino	1
New York	2.019
Trace	3.818
Londra	2.380
Parigi	342
Euronext	4.068
Tokyo	747
Singapore	770
Euromtf	472
Lussemburgo	106
Eurotlx	334
Hong Kong	248
Altri	9.591
Fondi	801
Totale	**30.028**

Accordi di pagamento basati su azioni

Sistema di incentivazione a lungo termine: piano di *Performance Share*

Gruppo Poste Italiane

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 28 Maggio 2019 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT di *Performance Share*" primo Ciclo 2019-2021 e secondo Ciclo 2020-2022.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 28 Maggio 2021 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT Performance Share 2021-2023" con riferimento al periodo di performance 2021-2023.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 27 Maggio 2022 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT Performance Share 2022-2024" con riferimento al periodo di performance 2022-2024.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 8 Maggio 2023 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT Performance Share 2023-2025" con riferimento al periodo di performance 2023-2025.

Tali sistemi d'incentivazione, costruiti in linea con le prassi di mercato, hanno l'obiettivo di rafforzare il collegamento della componente variabile della remunerazione alla strategia di medio-lungo termine del Gruppo, in linea con il *budget* e gli obiettivi del Piano Strategico, su un orizzonte temporale pluriennale.

Descrizione dei Piani

I Piani ILT Performance Share, come descritto nei relativi Documenti informativi, prevedono l'attribuzione di Diritti a ricevere Azioni ordinarie di Poste Italiane. Il numero dei Diritti che verranno attribuiti ai Beneficiari è subordinato al raggiungimento di Obiettivi di *Performance* nell'arco di un periodo triennale, previa verifica della sussistenza della Condizione Cancello e Condizioni di Accesso (quest'ultime per i Beneficiari BancoPosta, di seguito "Beneficiari BP", ivi incluso il Direttore Generale). I Piani si sviluppano su un orizzonte temporale triennale e le Azioni vengono attribuite nel caso siano raggiunti gli obiettivi di performance. Le principali caratteristiche dei Piani sono di seguito evidenziate.

Destinatari

I destinatari sono: l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, in qualità di Direttore Generale, taluni Manager del Gruppo Poste Italiane, inclusi alcuni Dirigenti con responsabilità strategiche, nonché *alcune risorse* del Patrimonio destinato BancoPosta.

Condizioni dei Piani

Gli Obiettivi di Performance, comuni a tutti i Beneficiari, a cui è condizionata la maturazione dei Diritti e, pertanto, l'attribuzione delle Azioni, sono di seguito evidenziati:

- un indicatore di redditività individuato nell'EBIT cumulato triennale di Gruppo utilizzato per riconoscere continuità e sostenibilità dei risultati di redditività nel lungo termine;
- il raggiungimento di un indicatore di creazione di valore per gli azionisti, individuato nel "*Total Shareholder Return relativo*", utilizzato per identificare la performance relativa alla generazione di valore per gli azionisti di Poste Italiane rispetto all'indice FTSE MIB[319].

Per i piani ILT Performance Share 2021-2023, 2022-2024 e 2023-2025 ai due obiettivi sopra indicati si aggiungono per la componente ESG i seguenti KPI:

- Piano ILT Performance Share 2021-2023: finanza sostenibile, obiettivo collegato all'inserimento di una componente ESG nei prodotti d'investimento Poste Vita entro il 2023. In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di prodotti offerti con componenti ESG rispetto al numero totale di prodotti offerti;
- Piano ILT Performance Share 2022-2024: equa rappresentanza di genere nei piani di successione, obiettivo collegato al rafforzamento della presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo Poste Italiane. In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di candidature alla successione occupate da donne rispetto al numero di candidature complessivo;
- Piano ILT Performance Share 2023-2025: Transizione Green, obiettivo collegato alla riduzione delle emissioni di tCO_2; tale obiettivo è volto a misurare la riduzione delle emissioni totali di Gruppo (tCO2e) nell'orizzonte temporale 2023-2025. Valore al territorio, obiettivo che prende in considerazione l'avanzamento della realizzazione dei cantieri legati al «Progetto Polis». In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di interventi avviati rispetto al totale degli interventi materialmente realizzabili.

La maturazione dei Diritti e, pertanto, l'attribuzione delle Azioni, è condizionata al raggiungimento della Condizione Cancello che garantisce la sostenibilità del Piano a livello di Gruppo. La Condizione Cancello è rappresentata dal raggiungimento di una determinata soglia di EBIT cumulato triennale di Gruppo al termine di ciascun Periodo di Performance. Inoltre, per il Direttore Generale (nonché Amministratore Delegato) e per i Beneficiari del Patrimonio BancoPosta la maturazione dei Diritti è subordinata altresì alla sussistenza di Condizioni di Accesso, che certifichino la presenza di solidità patrimoniale e di liquidità del Patrimonio BancoPosta stesso come segue:

- Parametro di adeguatezza patrimoniale, (CET 1) di fine periodo;
- Parametro di liquidità a breve termine, (LCR) di fine periodo;
- Parametro di redditività corretta per il rischio, (RORAC) di fine periodo.

Le Azioni, relativamente ai piani ILT Performance Share 2019-2021 e 2020-2022, verranno attribuite entro la fine dell'anno successivo al termine del Periodo di Performance, secondo i seguenti schemi:

- per i Beneficiari BP (incluso il Direttore Generale) per il 40% *up-front* e per il restante 60% in due pari quote, differite rispettivamente di 2 e 4 anni a decorrere dal termine del Periodo di Performance. È prevista, inoltre l'applicazione di un ulteriore Periodo di *Retention* della durata di un anno, da applicarsi sia in relazione alla quota attribuita *up-front*, sia in relazione alle quote attribuite in via differita;
- per gli Altri Beneficiari il Piano prevede l'attribuzione di Azioni di Poste Italiane interamente *up-front* al termine di un Periodo di Performance triennale, con l'applicazione, sul 60% delle stesse, di un ulteriore Periodo di *Lock-up* della durata di 2 anni.

Per i Beneficiari BP (incluso il Direttore Generale) relativamente ai piani ILT Performance Share 2021-2023, 2022-2024 e 2023-2025 è prevista la seguente modalità di erogazione: 40% *up-front* e per il restante 60% in cinque quote annuali differite su un arco temporale quinquennale (le prime tre pari al 10% dei diritti complessivamente maturati e le successive due pari al 15% dei diritti complessivamente maturati). È prevista, inoltre, l'applicazione di un ulteriore Periodo di Retention della durata di un anno, da applicarsi sia in relazione alla quota attribuita *up-front*, sia in relazione alle quote attribuite in via differita.

Per i Beneficiari BP (incluso il Direttore Generale), inoltre, l'attribuzione delle quote di Azioni differite avverrà a seguito della verifica della sussistenza dei livelli di patrimonializzazione, liquidità a breve termine e di redditività corretta per il rischio del Patrimonio BancoPosta.

Per maggiori dettagli sui meccanismi di funzionamento dei piani di incentivazione si rimanda al Documento Informativo e/o alla Relazione sulla politica in materia di remunerazione, tempo per tempo vigenti, approvati dall'Assemblea degli azionisti.

319. L'obiettivo legato al "*Total Shareholder Return* relativo" ("rTSR") prevede un correttivo di "*negative threshold*": qualora il TSR di Poste Italiane risultasse negativo, ancorché con performance superiore al TSR dell'indice, si provvederà a ridurre la maturazione (collegata al rTSR) alla soglia minima del 50%.

Sistema di incentivazione a lungo termine: Piano di ILT *Deliver 2022*

Alla luce degli aggiornamenti normativi intervenuti e nell'ottica di mantenere un costante allineamento tra gli interessi del management e quelli degli azionisti, nel corso del 2023, l'Assemblea degli azionisti dell'8 maggio 2023 ha deliberato la corresponsione di una quota pari al 55% del premio maturato per i Beneficiari ILT Deliver MRTs BP alla data di conclusione del Periodo di Performance (31 dicembre 2022) in Diritti a ricevere Azioni ordinarie di Poste Italiane, sottoposti a Periodi di Retention.

Trattandosi di una Conversione, non è prevista alcuna nuova assegnazione rispetto a quanto definito dagli obiettivi del piano assegnato nel 2018 e basati su un orizzonte temporale quinquennale (2018-2022).

La maturazione dei Diritti e, pertanto, l'attribuzione delle Azioni, è condizionata al raggiungimento della Condizione Cancello che garantisce la sostenibilità del Piano a livello di Gruppo. La Condizione Cancello è rappresentata dal raggiungimento di una determinata soglia di EBIT cumulato quinquennale di Gruppo al termine del Periodo di Performance (31 dicembre 2022). Inoltre, la consegna delle Azioni è subordinata altresì alla sussistenza di Condizioni di Accesso, che certifichino la presenza di solidità patrimoniale e di liquidità del Patrimonio BancoPosta stesso come segue:

- Parametro di adeguatezza patrimoniale, (CET 1) di fine periodo;
- Parametro di liquidità a breve termine, (LCR) di fine periodo;
- Parametro di redditività corretta per il rischio, (RORAC*)* di fine periodo.

La Conversione ha previsto la corresponsione del 45% del Premio maturato *up-front* in forma monetaria nel 2023, a fronte del 75% originariamente previsto. Il restante 55%, originariamente previsto in forma monetaria, verrà corrisposto in Diritti a ricevere Azioni soggetto a Periodi di Retention di 1 e 2 anni.

La consegna delle Azioni al termine di ciascun Periodo di Retention avverrà a condizione che sia verificata la sussistenza del livello *risk tolerance* di condizioni collegate – in aggiunta all'adeguatezza patrimoniale e alla liquidità, originariamente previste – anche alla redditività corretta per il rischio con riferimento al Patrimonio BancoPosta, nonché l'inclusione di Poste Italiane in almeno due indici di sostenibilità riconosciuti a livello internazionale.

Per maggiori dettagli sui meccanismi di funzionamento dei piani di incentivazione si rimanda al Documento Informativo e/o alla Relazione sulla politica in materia di remunerazione, tempo per tempo vigenti, approvati dall'Assemblea degli azionisti.

Modalità di valutazione del *Fair Value* ed effetti economici

Per le valutazioni dei piani in commento ci si è basati principalmente sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo. Il *fair value* unitario di ciascun Diritto alla data di valutazione è pari al valore nominale dello stesso alla data di assegnazione (determinato sulla base dei prezzi di borsa), scontato per il tasso di dividendo atteso e per il tasso di interesse privo di rischio e aggiornato considerando la migliore stima delle condizioni di servizio (*service conditions*) e di performance (*non market based performance conditions*).

(dati in milioni di euro)	Numero Beneficiari	Unità (n. *Phantom stock* / Diritti a ricevere azioni)		*Fair Value* alla data di assegnazione						Costo Esercizio	Riserva IFRS 2 / Passività	Pagamenti/ Controvalore consegna azioni proprie
		Numero Unità	Di cui sottoposte a periodo di *retention*	Direttore Generale		Beneficiari BP		Altri Beneficiari				
Piani di incentivazione				Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*			
Deliver 3 anni	15	8.763	8.763	n.a.	n.a.	29-mag-18	€10,21	29-mag-18	€10,21	0,02	0,09	-
Deliver 5 anni	2	156.068	-	29-mag-18	€8,43	n.a	n.a	29-mag-18	€8,43	1,32	1,32	-
ILT Perfomance Share 19-21	111	471.860	-	28-mag-19	€5,02	7-ott-19	€7,01	7-ott-19	€7,88	0,08	3,61	(0,3)
ILT Perfomance Share 20-22	118	469.025	34.824	5-mag-20	€6,05	12-nov-20	€4,89	12-nov-20	€5,41	(0,95)	2,52	(1,8)
ILT Perfomance Share 21-23	163	1.228.540	-	28-mag-21	€8,19	28-mag-21	€8,27	28-mag-21	€9,07	3,80	10,97	-
ILT Perfomance Share 22-24	203	1.070.012	-	27-mag-22	€4,69	27-mag-22	€4,65	27-mag-22	€5,66	2,02	3,94	-
ILT Perfomance Share 23-25	218	1.670.289	-	8-mag-23	€4,46	8-mag-23	€4,47	8-mag-23	€5,62	3,04	3,04	-
Totale										**9,3**	**25,5**	**(2,1)**

Poste Italiane S.p.A.

Si riportano di seguito gli effetti economici del sopracitato Sistema di Incentivazione a Lungo Termine "*Performance Share*" e "*Phantom Stock*" al 31 dicembre 2023 per Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	Numero Beneficiari	Unità (n. *Phantom stock* / Diritti a ricevere azioni)		*Fair Value* alla data di assegnazione						Costo Esercizio	Riserva IFRS 2 / Passività	Pagamenti/ Controvalore consegna azioni proprie
		Numero Unità	Di cui sottoposte a periodo di *retention*	Direttore Generale		Beneficiari BP		Altri Beneficiari				
Piani di incentivazione				Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*			
Deliver 3 anni	15	8.763	8.763	n.a.	n.a.	29-mag-18	€10,21	29-mag-18	€10,21	0,02	0,09	-
Deliver 5 anni	2	156.068	-	29-mag-18	€8,43	n.a	n.a	29-mag-18	€8,43	1,32	1,32	-
ILT Perfomance Share 19-21	105	454.391	-	28-mag-19	€5,02	7-ott-19	€7,01	7-ott-19	€7,88	0,08	3,51	(0,33)
ILT Perfomance Share 20-22	109	447.845	34.824	5-mag-20	€6,05	12-nov-20	€4,89	12-nov-20	€5,41	(0,90)	2,46	(1,73)
ILT Perfomance Share 21-23	151	1.169.847	-	28-mag-21	€8,19	28-mag-21	€8,27	28-mag-21	€9,07	3,62	10,44	-
ILT Perfomance Share 22-24	186	998.529	-	27-mag-22	€4,69	27-mag-22	€4,65	27-mag-22	€5,66	1,89	3,67	-
ILT Perfomance Share 23-25	200	1.605.134	-	8-mag-23	€4,46	8-mag-23	€4,47	8-mag-23	€5,62	2,92	2,92	-
Totale										**8,9**	**24,4**	**(2,1)**

Sistemi di incentivazione a lungo termine: *stock option*

Il sistema di incentivazione a lungo termine di MLK delivery, approvato dal Consiglio di Amministrazione della società controllata in data 10 dicembre 2020, prevede l'assegnazione a titolo gratuito di un numero massimo di *Stock Option* che conferiscono ai titolari il diritto di sottoscrivere azioni di categoria Z della società MLK delivery, ossia azioni emesse a servizio del Piano senza diritto ai dividendi e al voto. Il Piano ha una complessiva durata di cinque anni e avrà termine con l'attribuzione di tutte le *Stock Option*. In data 9 luglio 2023, si è verificato un evento di liquidazione previsto dal "Regolamento ESOP 2020 MLK" e dal "Patto Parasociale MLK" che ha comportato la chiusura del sistema di incentivazione a lungo termine di MLK Deliveries approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 10 dicembre 2020. Allo scadere della validità del Piano (durata complessiva di tre anni), si è verificato l'esercizio da parte di Poste Italiane S.p.A. delle opzioni di acquisto sul restante 30% del capitale sociale di MLK e, per trascinamento, sulla quota relativa alle nuove azioni emesse correlate al piano. L'evento descritto ha comportato l'esercizio di n. 2.001 azioni ad uno *strike price* di 64,29 € e ad un valore delle azioni, al momento dell'esercizio dell'opzione di 195,81 € per azione.

Al 31 dicembre 2023 non sono in essere ulteriori piani di incentivazione basati su *stock option* relativi alla società MLK Deliveries S.r.l.

Sistemi di incentivazione a breve termine: MBO

La Banca d'Italia, il 27 maggio 2014, ha emanato le Disposizioni di Vigilanza per BancoPosta (Parte IV, Cap. I, "BancoPosta" inserita nella Circolare n. 285 del 17 Dicembre 2013 "Disposizioni di Vigilanza prudenziale per le banche") che, tenuto conto delle peculiarità normative e operative dell'attività di BancoPosta e della società Poste Italiane S.p.A., hanno reso applicabile al BancoPosta, la disciplina prudenziale delle banche, tra cui, la normativa in materia di politiche di remunerazione e incentivazione (Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 2 "Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione" della Circolare n. 285 sopra richiamata). Tali disposizioni, applicabili alla sola Capogruppo Poste Italiane S.p.A., prevedono che parte dei premi erogati ai "*Risk Takers*" del Patrimonio BancoPosta venga attribuita mediante l'assegnazione di strumenti finanziari, in un orizzonte temporale pluriennale.

Con riferimento ai sistemi di incentivazione manageriale del Patrimonio BancoPosta MBO per l'esercizio 2018, ove l'incentivo è risultato superiore ad una soglia di materialità, il sistema di incentivazione manageriale MBO prevede l'assegnazione del 50% dell'incentivo sotto forma di *Phantom Stock*, ovvero unità rappresentative del valore dell'azione di Poste Italiane S.p.A., e l'applicazione di meccanismi di differimento:

- per il 60% dell'incentivo su 5 anni pro-rata, per il personale più rilevante che beneficia sia del sistema di incentivazione a breve termine sia del Piano di incentivazione a lungo termine "Piano ILT *Phantom Stock*";
- per il 40% su 3 anni pro-rata, per il restante personale più rilevante.

I più recenti sistemi di incentivazione manageriale a breve termine (MBO 2019, MBO 2020, MBO 2021, MBO 2022 e MBO 2023) prevedono, qualora l'incentivo sia risultato superiore ad una soglia di materialità, l'erogazione di una quota parte del Premio maturato sotto forma di Azioni di Poste Italiane S.p.A. e l'applicazione di meccanismi di differimento:

- per il 60% dell'incentivo su 5 anni pro-rata, per il Direttore Generale e per il responsabile della funzione BancoPosta;
- per il 40% su 5 anni pro-rata, per i Beneficiari appartenenti al *Senior Management*;
- per il 40% su 3 anni pro-rata[320], per gli Altri Beneficiari.

L'attribuzione delle *Phantom Stock* (MBO 2018) nonché dei Diritti a ricevere Azioni (MBO 2019, 2020,2021,2022 e MBO 2023) è subordinata alla sussistenza di una Condizione Cancello (Redditività di Gruppo: EBIT gestionale) e di Condizioni di Accesso come segue:

- Parametro di adeguatezza patrimoniale, identificato nel CET 1 livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*);
- Parametro di liquidità a breve termine, identificato nel LCR livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*).
- Redditività corretta per il rischio (RORAC) livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*) solo per l'MBO 2023.

320. Solo per l'MBO 2021, MBO 2022 e MBO 2023 gli anni di pro-rata sono 4, anche se per il quarto anno è previsto solo un pagamento *cash*.

Per il Direttore Generale si prevede, inoltre, l'applicazione di una ulteriore Condizione di Accesso, oltre a quelle sopra esposte, collegata al *Solvency Ratio* del Gruppo Assicurativo Poste Vita.

Le quote attribuite sotto forma di *Phantom Stock* o di Azioni sono soggette ad un Periodo di *Retention* sia per la quota *up-front* sia per le quote differite.

L'erogazione della parte differita avverrà ogni anno a condizione che vengano rispettati i requisiti di patrimonializzazione, di liquidità del Patrimonio BancoPosta e redditività corretta per il rischio (solo per l'MBO 2023). Gli effetti economici e patrimoniali sono contabilizzati nel periodo di maturazione degli strumenti.

Modalità di valutazione del *Fair Value* ed effetti economici

Per le valutazioni dei piani in commento ci si è basati principalmente sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo.

(dati in milioni di euro)	Numero Beneficiari	Unità (n. *Phantom stock* /Diritti a ricevere azioni)		*Fair Value* alla data di assegnazione						Costo Esercizio	Riserva IFRS 2/ Passività	Pagamenti/ Controvalore consegna azioni proprie
		Numero Unità	Di cui sottoposte a periodo di *retention*	Direttore Generale		Beneficiari BP		Altri Beneficiari				
Piani di incentivazione				Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*	Data di assegnazione	*Fair Value*			
MBO 2018	10	15.081	-	19-mar-19	10,2 €	19-mar-19	10,2 €	19-mar-19	10,2 €	0,03	0,1	(0,2)
MBO 2019	5	8.594	5.519	5-mar-20	7,5 €	5-mar-20	7,51 € - 7,62 €	5-mar-20	7,51 €	0,01	0,1	(0,1)
MBO 2020	11	9.159	4.230	24-mar-21	8,4 €	24-mar-21	8,36 € - 8,83 €	24-mar-21	8,36 € - 8,83 €	(0,01)	0,1	(0,04)
MBO 2021	15	51.151	17.467	22-mar-22	8,3 €	22-mar-22	8,25 € - 8,77 €	22-mar-22	8,25 € - 8,77 €	0,01	0,4	(0,4)
MBO 2022	13	103.934	46.620	28-mar-23	7,7 €	28-mar-23	7,7 € - 8,31 €	28-mar-23	7,7 € - 8,31 €	0,21	0,8	-
MBO 2023[321]	12	109.392	-	19-mar-23	7,8 €	19-mar-23	7,79 € - 8,21 €	19-mar-23	7,79 € - 8,21 €	0,87	0,9	-
Totale										**1,1**	**2,4**	**(0,7)**

Pagamenti per la conclusione del rapporto

I compensi legati alla conclusione anticipata del rapporto di lavoro per il personale *Risk Takers* del Patrimonio BancoPosta sono corrisposti secondo le modalità previste per la remunerazione variabile a Breve Termine (MBO 2017) per quanto attiene le modalità di differimento, il pagamento in strumenti finanziari e la verifica dei parametri minimi regolamentari di patrimonializzazione e di liquidità del Patrimonio BancoPosta. Nel corso del 2023 si è concluso il pagamento dell'ultima tranche del piano in commento con un esborso complessivo di circa 70 migliaia di euro.

321. MBO 23 stimato sulla base delle migliori informazioni disponibili, in attesa dell'effettiva consuntivazione del sistema, allo scopo di rilevare il costo del servizio ricevuto.

Perimetro di consolidamento e dati salienti delle partecipazioni

PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO

Denominazione (migliaia di euro)	Sede legale	Valuta	Capitale sociale	Società controllante	% di possesso	% complessiva Gruppo
CONTROLLANTE:						
Poste Italiane S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	1.306.110			
SOCIETÀ CONTROLLATE CONSOLIDATE INTEGRALMENTE:						
Agile LAB S.r.l.*	Milano (Italia)	Euro	54	Poste Italiane S.p.A.	70,00%	70,00%
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Roma (Italia)	Euro	12.000	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Bridge Technologies S.r.l.	Milano (Italia)	Euro	20	Plurima	100,00%	70,00%
Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.	Roma (Italia)	Euro	516	Poste Italiane S.p.A.	51,00%	100,00%
				SDA Express Courier S.p.A.	19,00%	
				Poste Air Cargo S.r.l.	5,00%	
				Postel S.p.A.	15,00%	
				Poste Assicura S.p.A.	5,00%	
				Nexive Network S.r.l.	5,00%	
ConsorzioServizi S.c.p.A.	Roma (Italia)	Euro	120	Poste Italiane S.p.A.	51,00%	100,00%
				Postel S.p.A.	49,00%	
Consorzio PosteMotori	Roma (Italia)	Euro	120	Poste Italiane S.p.A.	58,12%	80,75%
				Postel S.p.A.	22,63%	
Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	103.200	Poste Italiane S.p.A.	55,00%	100,00%
				Poste Vita S.p.A.	45,00%	
LIS Holding S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	2.582	PostePay S.p.A.	100,00%	100,00%
LIS Pay S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	56.600	PostePay S.p.A.	100,00%	100,00%
Logos S.r.l.	Milano (Italia)	Euro	10	Plurima	100,00%	70,00%
MLK Deliveries S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	335	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Net Holding S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	100	Poste Vita S.p.A.	60,00%	60,00%
Net Insurance S.p.A.*	Roma (Italia)	Euro	17.624	Net Holding S.p.A.	97,84%	58,70%
Net Insurance Life S.p.A.*	Roma (Italia)	Euro	15.000	Net Insurance S.p.A.	100,00%	58,70%
Nexive Network S.r.l.	Milano (Italia)	Euro	50	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Nexive Scarl	Milano (Italia)	Euro	28	Poste Italiane S.p.A.	85,89%	85,89%
PatentiViaPoste S.c.p.A.	Roma (Italia)	Euro	120	Poste Italiane S.p.A.	69,65%	86,86%
				Postel S.p.A.	17,21%	
Poste Air Cargo S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	1.000	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Plurima S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	8.544	Poste Welfare Servizi S.r.l.	70,00%	70,00%
Poste Assicura S.p.A.*	Roma (Italia)	Euro	25.000	Poste Vita S.p.A.	100,00%	100,00%
Poste Insurance Broker S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	600	Poste Assicura S.p.A.	100,00%	100,00%
PostePay S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	7.561	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Poste Vita S.p.A.*	Roma (Italia)	Euro	1.216.608	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Poste Welfare Servizi S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	16	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
Postel S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	20.400	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%
SDA Express Courier S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	5.000	Poste Italiane S.p.A.	100,00%	100,00%

Sengi Express Limited**	Hong Kong (Cina)	Euro	541	Poste Italiane S.p.A.	40,00%***	40,00%***
Sengi Express Guangzhou Limited**	Guangzhou (Cina)	CNY	5.000	Sengi Express Limited	100,00%	40,00%
Sourcesense S.p.A.*	Roma (Italia)	Euro	880	Poste Italiane S.p.A.	70,00%	70,00%
Sourcesense Digital S.r.l.*	Roma (Italia)	Euro	32	Sourcesense S.p.A.	100,00%	70,00%
Sourcesense Technology S.r.l.*	Roma (Italia)	Euro	40	Sourcesense S.p.A.	100,00%	70,00%
Sourcesense Limited**	Londra (UK)	GBP	-	Sourcesense S.p.A.	100,00%	70,00%
Sourcesense Platforms S.r.l.*	Roma (Italia)	Euro	50	Sourcesense S.p.A.	100,00%	70,00%
SOCIETÀ CONSOLIDATE CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO:						
Controllate:						
Address Software S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	10	Postel S.p.A.	100,00%	100,00%
Indabox S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	50	MLK Deliveries S.p.A.	100,00%	100,00%
Kipoint S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	500	SDA Express Courier S.p.A.	100,00%	100,00%
Collegate:						
Anima Holding S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	7.292	Poste Italiane S.p.A.	11,60%	11,60%
Conio Inc.	San Francisco (USA)	USD	13.356	Poste Italiane S.p.A.	16,29%	16,29%
Conio S.r.l.	Milano (Italia)	Euro	115	Conio Inc.	100,00%	16,29%
Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	4.167	Poste Vita S.p.A. BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	20,00% 20,00%	40%****
Financit S.p.A.	Roma (Italia)	Euro	14.950	Poste Italiane S.p.A.	40,00%	40,00%
ItaliaCamp S.r.l.	Roma (Italia)	Euro	155	Poste Italiane S.p.A.	19,40%	19,40%
Replica SIM S.p.A.	Milano (Italia)	Euro	10.500	Poste Italiane S.p.A.	45,00%	45,00%
sennder Italia S.r.l.	Milano (Italia)	Euro	50	Poste Italiane S.p.A.	25,00%	25,00%

* Per tali società i dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nei bilanci di esercizio redatti in conformità al codice civile e ai principi contabili italiani.
** Per tali società i dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale della società redatta in conformità dei Local GAAP.
*** Con riferimento al capitale votante la percentuale di Poste Italiane S.p.A. è pari al 51%.
**** Con riferimento al capitale votante la percentuale congiunta di Posta Vita e BancoPosta Fondi è pari al 24,5%.

ELENCO DELLE PARTECIPAZIONI VALUTATE CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO E DEI DATI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

Denominazione (sede sociale) (migliaia di euro)	Natura del rapporto	Valore a Stato Patrimoniale	Quota % posseduta	Attività	Passività	Patrimonio netto	Ricavi e proventi	Risultato dell'esercizio
Address Software S.r.l. (Roma)	Controllata	1.109	100,00%	1.701	591	1.110	855	105
Anima Holding S.p.A. (Milano) (a)	Collegata	218.734	11,60%	2.328.675	935.022	1.393.653	733.975*	96.390
Conio Inc. (San Francisco) (b)	Collegata	555	16,29%	13.353	3.506	9.847	-	(327)
Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A.	Collegata	4.220	40,00%	16.286	8.683	7.603	7.552*	443
Financit S.p.A. (roma)	Collegata	34.712	40,00%	1.860.597	1.792.283	68.314	70.773*	15.554
Indabox S.r.l. (Roma)	Controllata	508	100,00%	665	240	425	668	89
ItaliaCamp S.r.l. (Roma) (c)	Collegata	562	19,40%	6.538	3.645	2.893	3.891	173
Kipoint S.p.A. (Roma)	Controllata	2.511	100,00%	6.645	4.134	2.511	8.124	505
Replica SIM S.p.A. (Milano)	Collegata	9.329	45,00%	43.786	34.366	9.420	6.852*	(235)
sennder Italia S.r.l. (Milano) (d)	Collegata	293.987	25,00%	83.082	71.755	11.327	245.639	6.208
Altra collegata del gruppo SDA (d)	Collegate	-						

a. Dati dell'ultimo resoconto intermedio di gestione consolidato approvato dal CdA della società al 30.09.2023.
b. Dati dell'ultimo bilancio della società al 30.06.2023, il valore a Stato Patrimoniale include anche la valutazione della società Conio S.r.l. posseduta al 100% da Conio Inc.
c. Dati dell'ultimo bilancio approvato dal CdA della società al 31.12.2022.
d. La società è stata classificata tra le partecipazioni in imprese collegate a seguito del perfezionamento dell'operazione avvenuta nel mese di giugno 2023, per ulteriori dettagli sull'operazione si rimanda al paragrafo Principali variazioni nell'area di consolidamento - Nota 2.8 Criteri e metodologie di consolidamento.
* Il valore comprende l'importo delle commissioni attive e degli interessi attivi e proventi assimilati.

Informativa ai sensi della legge 124/2017

Si forniscono di seguito le informazioni richieste dalla Legge n.124 del 4 agosto 2017, all'art. 1, commi da 125 a 129.

Le informazioni vengono rese in migliaia di euro e secondo il criterio della cassa, con indicazione della società del Gruppo che ha ricevuto e/o erogato il beneficio. Inoltre, tenuto conto dei numerosi dubbi interpretativi, la rendicontazione di seguito è resa sulla scorta della miglior interpretazione della norma ad oggi possibile anche alla luce degli orientamenti forniti da Assonime con Circolare n. 5 del 22 febbraio 2019.

Società del Gruppo (migliaia di euro)	Soggetto erogante/beneficiario	Causale	Importo corrisposto
Erogazioni ricevute			
Poste Italiane	MIM	Progetti di ricerca e sviluppo	605
Poste Italiane	MIMS	Mobility Management e Piani degli Spostamenti Casa Lavoro	262
Net Insurance S.p.A.	Ania Servizi e Formazione S.r.l.	Progetto Next to People	142
Net Insurance S.p.A.	Ania Servizi e Formazione S.r.l.	Progetto More Next to People	90
Net Insurance S.p.A.	Ania Servizi e Formazione S.r.l.	Piano Grow Together	167
Totale			**1.266**
Erogazioni corrisposte			
Poste Italiane	Fondazione Intercultura Onlus ETS	Erogazione liberale	120
Poste Italiane	European University Institute	Erogazione liberale	100
Poste Italiane	Comunità di San Patrignano	Erogazione liberale	30
Poste Italiane	Fondazione Comunità Domenico TARdini Onlus	Erogazione liberale	24
Poste Italiane	Fondazione Dynamo Camp Onlus	Erogazione liberale	20
Poste Italiane	Weco – Impresa sociale	Erogazione liberale	20
Poste Italiane	Fondazione Aila Onlus	Erogazione liberale	20
Poste Italiane	Associazione ISMEO	Erogazione liberale	15
Poste Italiane	Associazione Parent Project aps	Erogazione liberale	15
Poste Italiane	Fondazione Bambino Gesù Onlus	Erogazione liberale	10
Poste Italiane	Associazione Andrea Tudisco Onlus	Erogazione liberale	10
Poste Italiane	Associazione Corri la Vita Onlus	Erogazione liberale	10
Poste Italiane	Fondazione Angeli del Bello	Erogazione liberale	10
Totale			**404**

Risparmio postale

Il risparmio postale raccolto dalla Capogruppo in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti è rappresentato di seguito, suddiviso per forma tecnica. Gli importi sono comprensivi degli interessi maturati, non ancora liquidati.

RISPARMIO POSTALE

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Libretti di deposito	91.729	90.850
Buoni Fruttiferi Postali	234.461	237.888
Cassa Depositi e Prestiti	195.320	192.644
Ministero dell'Economia e delle Finanze	39.141	45.244
Totale	**326.190**	**328.738**

Informazioni relative ai patrimoni gestiti

L'ammontare dei patrimoni gestiti da BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, costituito dal *fair value* delle quote valorizzate all'ultimo giorno utile dell'esercizio, al 31 dicembre 2023 è di 15.641 milioni di euro (11.927 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Dell'ammontare totale, circa 7.590 milioni di euro (pari circa al 49% del totale dei patrimoni gestiti) sono riferiti a fondi nelle cui politiche di investimento sono considerati fattori connessi all'ambiente, al sociale e alla *governance* (c.d. *fattori ESG*).

Impegni

Gli Impegni del Gruppo sono dettagliati nella tabella che segue:

IMPEGNI

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Contratti di *leasing*	217	26
Contratti per acquisto di Immobili, impianti e macchinari	124	89
Contratti per acquisto di Attività immateriali	20	12
Totale	**360**	**127**

Gli Impegni di Poste Italiane S.p.A., sono dettagliati nella tabella che segue:

IMPEGNI

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	*di cui verso Società del Gruppo*	31.12.2022	*di cui verso Società del Gruppo*
Contratti di *leasing*	214	-	17	-
Contratti per acquisto di Immobili, impianti e macchinari	124	-	90	1
Contratti per acquisto di Attività immateriali	20	-	12	-
Totale	**358**	**-**	**119**	**1**

Al 31 dicembre 2023, la voce Contratti di leasing accoglie impegni non rientranti in ambito IFRS 16 – *Leasing.*

Inoltre, al 31 dicembre 2023, PostePay rileva:
- acquisti di Energia elettrica sui mercati a termine per 170 milioni di euro;
- acquisti di gas naturale sui mercati a termine per 120 milioni di euro.

Garanzie

Le Garanzie personali in essere per le quali esiste un impegno, rispettivamente del Gruppo e di Poste Italiane S.p.A. sono le seguenti:

GARANZIE

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Fidejussioni e altre garanzie rilasciate:		
da Istituti di credito/Assicurazioni nell'interesse di imprese del Gruppo a favore di terzi	623	698
dal Gruppo nel proprio interesse a favore di terzi	299	61
Totale	**922**	**759**

GARANZIE

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Fidejussioni e altre garanzie rilasciate:		
rilasciate da Istituti di credito nell'interesse di Poste Italiane S.p.A. a favore di terzi	320	373
rilasciate da Poste Italiane S.p.A. nell'interesse di imprese controllate a favore di terzi	205	215
lettere di *patronage* rilasciate da Poste Italiane S.p.A. nell'interesse di imprese controllate	95	61
Totale	**620**	**649**

Beni di terzi

I Beni di terzi del Gruppo comprendono, oltre quanto dettagliato nella seguente tabella per la Capogruppo, materiale per l'emergenza Covid nell'ambito della commessa con la Protezione Civile per circa 1,3 miliardi di euro, detenuti nei magazzini della controllata SDA Express Courier S.p.A.

BENI DI TERZI

Descrizione (milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Titoli obbligazionari sottoscritti dalla clientela c/o istituti di credito terzi	6.033	3.431
Altri beni	248	344
Totale	**6.281**	**3.775**

Ad integrazione di quanto sopra esposto, al 31 dicembre 2023 Poste Italiane S.p.A. detiene ulteriori 2 milioni di euro di Beni di società del gruppo.

Attività in corso di rendicontazione

Al 31 dicembre 2023, la Capogruppo ha pagato titoli di spesa del Ministero della Giustizia per 97 milioni di euro per i quali Poste Italiane S.p.A., nel rispetto della Convenzione Poste Italiane – MEF, ha già ottenuto la regolazione finanziaria da parte della Tesoreria dello Stato, ma è in attesa del riconoscimento del credito da parte del Ministero della Giustizia.

Compensi alla Società di revisione ai sensi dell'art.149 *duodecies* del "regolamento emittenti CONSOB"

I corrispettivi[322] per l'esercizio 2023, riconosciuti alla società di revisione della Capogruppo Deloitte & Touche e alle entità appartenenti alla sua rete, sono riepilogati, secondo quanto indicato dall'art. 149 *duodecies* del "Regolamento Emittenti CONSOB", nella tabella che segue:

INFORMAZIONI RELATIVE AI COMPENSI ALLA SOCIETÀ DI REVISIONE

Tipologia di Servizi (migliaia di euro)	Soggetto che ha erogato il servizio	Onorari Esercizio 2023
Poste Italiane S.p.A.		
Servizi di revisione contabile	Deloitte & Touche S.p.A.	1.339
Servizi di revisione contabile	Rete Deloitte & Touche	-
Servizi di attestazione	Deloitte & Touche S.p.A.	589
Servizi di attestazione	Rete Deloitte & Touche	-
Altri servizi	Deloitte & Touche S.p.A.	17
Altri servizi	Rete Deloitte & Touche	45
Società controllate da Poste		
Servizi di revisione contabile*	Deloitte & Touche S.p.A.	2.275
Servizi di revisione contabile	Rete Deloitte & Touche	47
Servizi di attestazione	Deloitte & Touche S.p.A.	820
Servizi di attestazione	Rete Deloitte & Touche	-
Altri servizi	Deloitte & Touche S.p.A.	-
Altri servizi	Rete Deloitte & Touche	-
Totale		**5.132**

* Sono inclusi i costi per la revisione dei fondi amministrati da BPF SGR a carico dei risparmiatori per un valore di €193 migliaia.

322. I compensi per i servizi di revisione contabile sono rilevati nell'esercizio a cui si riferisce il bilancio oggetto di revisione. Eventuali servizi di attestazione riferiti a risultanze contabili antecedenti alla data di chiusura del bilancio di esercizio sono rilevati per competenza, successivamente al conferimento dell'incarico, nell'esercizio in cui i servizi sono resi, in base alla percentuale di completamento.

PAGINA BIANCA

14

Rendiconto separato del patrimonio BancoPosta

al 31 dicembre **2023**

14 Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre **2023**

Contenuti

Schemi di Bilancio **880**

Stato patrimoniale 880
Conto economico 882
Prospetto della redditività complessiva 883
Prospetto delle variazioni del patrimonio netto 884
Rendiconto finanziario 886

Nota integrativa **888**

PARTE A – Politiche contabili 888
PARTE B – Informazioni sullo Stato Patrimoniale 910
PARTE C – Informazioni sul conto economico 937
PARTE D – Redditività complessiva 951
PARTE E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura 952
PARTE F – Informazioni sul patrimonio 998
PARTE G – Operazioni di aggregazione riguardanti imprese o rami d'azienda 1002
PARTE H – Operazioni con parti correlate 1002
PARTE I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali 1006
PARTE L – Informativa di settore 1009
PARTE M – Informativa sul *leasing* 1009

PAGINA BIANCA

Schemi di Bilancio

Stato patrimoniale

Voci dell'Attivo (dati in euro)		31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
10.	Cassa e disponibilità liquide	4.731.804.421	5.874.003.873
20.	Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	26.196.661	39.768.823
	a) attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-
	b) attività finanziarie designate al fair value	-	-
	c) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	*26.196.661*	*39.768.823*
30.	Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	33.069.070.448	33.161.038.504
40.	Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	44.561.934.123	46.576.120.582
	a) crediti verso banche	*976.196.905*	*1.499.841.103*
	b) crediti verso clientela	*43.585.737.218*	*45.076.279.479*
50.	Derivati di copertura	4.256.825.277	6.109.461.206
60.	Adeguamento di valore delle attività finanziarie oggetto di copertura generica (+/-)	-	-
70.	Partecipazioni	-	-
80.	Attività materiali	-	-
90.	Attività immateriali	-	-
	di cui:		
	- avviamento	-	-
100.	Attività fiscali	642.226.681	1.157.311.589
	a) correnti	-	-
	b) anticipate	*642.226.681*	*1.157.311.589*
110.	Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
120.	Altre attività	10.856.890.504	11.520.235.265
	Totale dell'Attivo	**98.144.948.115**	**104.437.939.842**

Stato patrimoniale

Voci del Passivo e del Patrimonio netto (dati in euro)		31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
10.	Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90.963.258.845	98.944.279.492
	a) debiti verso banche	*10.335.597.387*	*12.849.764.915*
	b) debiti verso clientela	*80.627.661.458*	*86.094.514.577*
	c) titoli in circolazione	-	-
20.	Passività finanziarie di negoziazione	2.597.924	4.002.715
30.	Passività finanziarie valutate al *fair value*	-	-
40.	Derivati di copertura	1.135.604.715	970.662.525
50.	Adeguamento di valore delle passività finanziarie oggetto di copertura generica (+/-)	-	-
60.	Passività fiscali	266.193.083	225.575.165
	a) correnti	-	-
	b) differite	*266.193.083*	*225.575.165*
70.	Passività associate ad attività in via di dismissione	-	-
80.	Altre passività	2.832.777.755	2.789.296.794
90.	Trattamento di fine rapporto del personale	2.083.064	1.982.574
100.	Fondi per rischi e oneri:	163.499.489	188.060.241
	a) impegni e garanzie rilasciate	-	-
	b) quiescenza e obblighi simili	-	-
	c) altri fondi per rischi e oneri	*163.499.489*	*188.060.241*
110.	Riserve da valutazione	(840.662.686)	(2.223.281.867)
120.	Azioni rimborsabili	-	-
130.	Strumenti di capitale	450.000.000	350.000.000
140.	Riserve	2.569.251.467	2.585.050.876
150.	Sovrapprezzi di emissione	-	-
160.	Capitale	-	-
170.	Azioni proprie (-)	-	-
180.	Utile/(Perdita) d'sercizio (+/-)	600.344.459	602.311.327
	Totale del Passivo e del Patrimonio netto	**98.144.948.115**	**104.437.939.842**

Conto economico

Voci (dati in euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	2.778.162.722	2.094.920.984
	di cui: interessi attivi calcolati con il metodo dell'interesse effettivo	*2.778.162.722*	*2.094.920.984*
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	(587.060.606)	(172.077.432)
30.	**Margine di interesse**	**2.191.102.116**	**1.922.843.552**
40.	Commissioni attive	3.669.506.800	3.453.985.229
50.	Commissioni passive	(199.858.347)	(216.167.715)
60.	**Commissioni nette**	**3.469.648.453**	**3.237.817.514**
70.	Dividendi e proventi simili	246.104	327.077
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	(2.460.542)	(67.898.766)
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	(1.155.168)	17.696.651
100.	Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	157.546.084	334.675.035
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	*47.581.038*	*76.793.562*
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	*109.965.046*	*257.881.473*
	c) passività finanziarie	-	-
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	7.822.515	900.441
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	*7.822.515*	*900.441*
120.	**Margine di intermediazione**	**5.822.749.562**	**5.446.361.504**
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:	(11.791.539)	(662.841)
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	*(9.176.925)*	*3.446.818*
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	*(2.614.614)*	*(4.109.659)*
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-
150.	**Risultato netto della gestione finanziaria**	**5.810.958.023**	**5.445.698.663**
160.	Spese amministrative:	(4.973.446.719)	(4.626.709.711)
	a) spese per il personale	*(35.011.887)*	*(32.160.730)*
	b) altre spese amministrative	*(4.938.434.832)*	*(4.594.548.981)*
170.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	8.120.394	21.106.716
	a) impegni e garanzie rilasciate	-	-
	b) altri accantonamenti netti	*8.120.394*	*21.106.716*
180.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	-	-
190.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	-	-
200.	Altri oneri/proventi di gestione	(11.871.045)	(6.367.366)
210.	**Costi operativi**	**(4.977.197.370)**	**(4.611.970.361)**
220.	Utili/(Perdite) delle partecipazioni	-	-
230.	Risultato netto della valutazione al *fair value* delle attività materiali e immateriali	-	-
240.	Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-
250.	Utili/(Perdite) da cessione di investimenti	-	-
260.	**Utile/(Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte**	**833.760.653**	**833.728.302**
270.	Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	(233.416.194)	(231.416.975)
280.	**Utile/(Perdita) della operatività corrente al netto delle imposte**	**600.344.459**	**602.311.327**
290.	Utile/(Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-
300.	**Utile/(Perdita) d'esercizio**	**600.344.459**	**602.311.327**

Prospetto della redditività complessiva

Voci (dati in euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
10.	**Utile/(Perdita) d'esercizio**	**600.344.459**	**602.311.327**
	Altre componenti reddituali al netto delle imposte senza rigiro a Conto economico		
20.	Titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-
30.	Passività finanziarie designate al *fair value* con impatto a Conto economico (variazioni del proprio merito creditizio)	-	-
40.	Copertura di titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-
50.	Attività materiali	-	-
60.	Attività immateriali	-	-
70.	Piani a benefici definiti	(34.010)	444.222
80.	Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
90.	Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a Patrimonio netto	-	-
	Altre componenti reddituali al netto delle imposte con rigiro a Conto economico		
100.	Copertura di investimenti esteri	-	-
110.	Differenze di cambio	-	-
120.	Copertura dei flussi finanziari	(165.814.699)	(93.507.071)
130.	Strumenti di copertura (elementi non designati)	-	-
140.	Attività finanziarie (diverse dai titoli di capitale) valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	1.548.467.890	(3.248.214.970)
150.	Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
160.	Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a Patrimonio netto	-	-
170.	**Totale altre componenti reddituali al netto delle imposte**	**1.382.619.181**	**(3.341.277.819)**
180.	**Redditività complessiva (Voce 10+170)**	**1.982.963.640**	**(2.738.966.492)**

Prospetto delle variazioni del patrimonio netto

	31 dicembre 2023									
	Capitale		Sovrapprezzi di emissione	Riserve		Riserve da valutazione	Strumenti di capitale	Azioni proprie	Utile/(Perdita) d'esercizio	Patrimonio netto
(dati in euro)	azioni ordinarie	altre azioni		di utili	altre*					
Esistenze al 31.12.2022	**-**	**-**	**-**	**1.373.317.573**	**1.211.733.303**	**(2.223.281.867)**	**350.000.000**	**-**	**602.311.327**	**1.314.080.336**
Modifica saldi apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esistenze al 01.01.2023	**-**	**-**	**-**	**1.373.317.573**	**1.211.733.303**	**(2.223.281.867)**	**350.000.000**	**-**	**602.311.327**	**1.314.080.336**
Allocazione risultato esercizio precedente	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(602.311.327)**	**(602.311.327)**
Riserve	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendi e altre destinazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	(602.311.327)	(602.311.327)
Variazioni dell'esercizio	**-**	**-**	**-**	**(16.088.554)**	**289.145**	**1.382.619.181**	**100.000.000**	**-**	**600.344.459**	**2.067.164.231**
Variazioni di riserve	-	-	-	(16.088.554)	289.145	-	-	-	-	(15.799.409)
Operazioni sul Patrimonio netto	-	-	-	-	-	-	100.000.000	-	-	100.000.000
Emissione nuove azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acquisto azioni proprie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuzione straordinaria dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variazione strumenti di capitale	-	-	-	-	-	-	100.000.000	-	-	100.000.000
Derivati su proprie azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stock options	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redditività complessiva esercizio 2023	-	-	-	-	-	1.382.619.181	-	-	600.344.459	1.982.963.640
Patrimonio netto al 31.12.2023	**-**	**-**	**-**	**1.357.229.019**	**1.212.022.448**	**(840.662.686)**	**450.000.000**	**-**	**600.344.459**	**2.778.933.240**

* La voce rappresenta la Riserva per il Patrimonio BancoPosta per 1.210 milioni di euro ed inoltre accoglie la Riserva per i Piani di incentivazione per 2 milioni di euro.

	31 dicembre 2022									
	Capitale		Sovrapprezzi di emissione	Riserve		Riserve da valutazione	Strumenti di capitale	Azioni proprie	Utile/(Perdita) d'esercizio	Patrimonio netto
(dati in euro)	azioni ordinarie	altre azioni		di utili	altre*					
Esistenze al 31.12.2021	**-**	**-**	**-**	**1.185.795.168**	**1.211.029.300**	**1.117.995.952**	**350.000.000**	**-**	**508.354.242**	**4.373.174.662**
Modifica saldi apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esistenze al 01.01.2022	**-**	**-**	**-**	**1.185.795.168**	**1.211.029.300**	**1.117.995.952**	**350.000.000**	**-**	**508.354.242**	**4.373.174.662**
Allocazione risultato esercizio precedente	**-**	**-**	**-**	**200.000.000**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(508.354.242)**	**(308.354.242)**
Riserve	-	-	-	200.000.000	-	-	-	-	(200.000.000)	-
Dividendi e altre destinazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	(308.354.242)	(308.354.242)
Variazioni dell'esercizio	**-**	**-**	**-**	**(12.477.595)**	**704.003**	**(3.341.277.819)**	**-**	**-**	**602.311.327**	**(2.750.740.084)**
Variazioni di riserve	-	-	-	(12.477.595)	704.003	-	-	-	-	(11.773.592)
Operazioni sul Patrimonio netto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissione nuove azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acquisto azioni proprie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribuzione straordinaria dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Variazione strumenti di capitale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivati su proprie azioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stock options	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Redditività complessiva esercizio 2022	-	-	-	-	-	(3.341.277.819)	-	-	602.311.327	(2.738.966.492)
Patrimonio netto al 31.12.2022	**-**	**-**	**-**	**1.373.317.573**	**1.211.733.303**	**(2.223.281.867)**	**350.000.000**	**-**	**602.311.327**	**1.314.080.336**

** La voce rappresenta la Riserva per il Patrimonio BancoPosta per 1.210 milioni di euro ed inoltre accoglie la Riserva per i Piani di incentivazione per 2 milioni di euro.

Rendiconto finanziario

METODO INDIRETTO

(dati in euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
A.	**ATTIVITA' OPERATIVA**		
1.	**Gestione**	**590.858.395**	**154.644.935**
	- risultato d'esercizio (+/-)	600.344.459	602.311.327
	- plus/minusvalenze su attività finanziarie detenute per la negoziazione e sulle altre attività/passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico (-/+)	(5.846.347)	(430.198)
	- plus/minusvalenze su attività di copertura (-/+)	1.155.168	(17.696.651)
	- rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito (+/-)	11.791.539	662.841
	- rettifiche/riprese di valore nette su immobilizzazioni materiali e immateriali (+/-)	-	-
	- accantonamenti netti a fondi rischi e oneri e altri costi/ricavi (+/-)	(7.317.189)	(21.283.747)
	- imposte, tasse e crediti d'imposta non liquidati (+)	233.416.194	231.416.975
	- rettifiche/riprese di valore nette delle attività operative cessate al netto dell'effetto fiscale (+/-)	-	-
	- altri aggiustamenti (+/-)	(242.685.429)	(640.335.612)
2.	**Liquidità generata/assorbita dalle attività finanziarie**	**5.626.281.280**	**(6.517.696.229)**
	- attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-
	- attività finanziarie designate al *fair value*	-	-
	- altre attività obbligatoriamente valutate al *fair value*	21.394.678	3.021
	- attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	2.437.010.779	(5.732.455.821)
	- attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2.288.735.933	1.668.352.514
	- altre attività	879.139.890	(2.453.595.943)
3.	**Liquidità generata/assorbita dalle passività finanziarie**	**(6.836.434.580)**	**4.880.661.871**
	- passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(8.118.300.345)	3.278.813.669
	- passività finanziarie di negoziazione	(4.002.716)	-
	- passività finanziarie designate al *fair value*	-	-
	- altre passività	1.285.868.481	1.601.848.202
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività operativa		**(619.294.905)**	**(1.482.389.423)**
B.	**ATTIVITA' DI INVESTIMENTO**		
1.	**Liquidità generata da**	**-**	**-**
	- vendite di partecipazioni	-	-
	- dividendi incassati su partecipazioni	-	-
	- vendite di attività materiali	-	-
	- vendite di attività immateriali	-	-
	- vendite di rami d'azienda	-	-
2.	**Liquidità assorbita da**	**-**	**-**
	- acquisti di partecipazioni	-	-
	- acquisti di attività materiali	-	-
	- acquisti di attività immateriali	-	-
	- acquisti di rami d'azienda	-	-
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività d'investimento		**-**	**-**
C.	**ATTIVITA' DI PROVVISTA**		
	- emissioni/acquisti di azioni proprie	-	-
	- emissioni/acquisti di strumenti di capitale	100.000.000	-
	- distribuzione dividendi e altre finalità	(623.491.361)	(324.777.317)
Liquidità netta generata/assorbita dall'attività di provvista		**(523.491.361)**	**(324.777.317)**
LIQUIDITA' NETTA GENERATA/ASSORBITA NELL'ESERCIZIO		**(1.142.786.266)**	**(1.807.166.740)**

LEGENDA:
(+) generata
(-) assorbita

RICONCILIAZIONE

Voci di bilancio (dati in euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Cassa e disponibilità liquide all'inizio dell'esercizio	5.874.003.873	7.680.326.129
Liquidità totale netta generata/assorbita nell'esercizio	(1.142.786.266)	(1.807.166.740)
Cassa e disponibilità liquide: effetto della variazione dei cambi	586.814	844.484
Cassa e disponibilità liquide alla chiusura dell'esercizio	**4.731.804.421**	**5.874.003.873**

Nota integrativa

PARTE A – Politiche contabili

A.1 – Parte generale

Sezione 1 – Dichiarazione di conformità ai princìpi contabili internazionali

Il presente Rendiconto separato BancoPosta è conforme ai princípi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione Europea con il Regolamento Europeo (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002, nonché ai sensi del D.Lgs. n. 38 del 28 febbraio 2005 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano. Per IFRS si intendono tutti gli *International Financial Reporting Standards*, tutti gli *International Accounting Standards* (IAS), tutte le interpretazioni dell'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC), precedentemente denominate *Standing Interpretations Committee* (SIC), adottati dall'Unione Europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE in vigore al 31 dicembre 2023, relativamente ai quali non sono state effettuate deroghe.

Princípi contabili e interpretazioni applicati dal 1° gennaio 2023 e di prossima applicazione

L'informativa al riguardo è riportata nel paragrafo 2.3 – *Princìpi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione* – della presente sezione – *I bilanci di Poste Italiane* – della Relazione finanziaria annuale.

Sezione 2 – Princìpi generali di redazione

Il Rendiconto separato è redatto in coerenza con quanto previsto dall'ottavo aggiornamento della Circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 "Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione", nonché della Comunicazione della Banca d'Italia del 14 marzo 2023[323] "Aggiornamento delle disposizioni della Circolare n. 262 aventi ad oggetto gli impatti del COVID-19 e delle misure a sostegno dell'economia", ove applicabili, ed è elaborato ai sensi delle disposizioni previste dall'art. 2447-septies comma 2 del Codice Civile. In data 27 maggio 2014, la Banca d'Italia ha emanato specifiche Disposizioni di Vigilanza per il Patrimonio BancoPosta (Circolare n. 285/2013, Parte Quarta, Capitolo 1) che, nel tener conto delle peculiarità organizzative e operative del Patrimonio, definiscono un regime di vigilanza prudenziale analogo a quello delle banche, disciplinando, altresì, gli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi. Il Rendiconto separato riguarda l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, è redatto in unità di euro e senza cifre decimali ed è costituito dallo Stato patrimoniale, dal Conto economico, dal Prospetto della redditività complessiva, dal Prospetto delle variazioni del Patrimonio netto, dal Rendiconto finanziario e dalla Nota integrativa. Gli schemi di Stato patrimoniale, di Conto economico e della Redditività complessiva sono costituiti da voci (contrassegnate da numeri) e da sottovoci (contrassegnate da lettere). Per completezza espositiva negli

323. La Comunicazione abroga e sostituisce la precedente del 21 dicembre 2021 "Aggiornamento delle integrazioni alle disposizioni della Circolare n. 262 aventi ad oggetto gli impatti del Covid-19 e delle misure a sostegno dell'economia".

schemi di Stato patrimoniale, di Conto economico e nel Prospetto della redditività complessiva sono indicate anche le voci che non presentano importi. Il Rendiconto finanziario è stato redatto secondo il metodo indiretto[324]. Tutti i valori indicati in Nota integrativa sono espressi in milioni di euro; inoltre, le tabelle che non presentano importi non sono riportate.

I princìpi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel presente Rendiconto sono uniformi a quelli di predisposizione del Rendiconto separato al 31 dicembre 2022.

Il Rendiconto separato è parte integrante del Bilancio d'esercizio di Poste Italiane S.p.A. ed è redatto nel presupposto della continuità aziendale in quanto non sussistono incertezze circa la capacità del Patrimonio BancoPosta di proseguire la propria attività nel prevedibile futuro. Le società del Gruppo Poste e conseguentemente il Patrimonio BancoPosta, come entità in funzionamento, redigono il bilancio nel presupposto della continuità aziendale, anche tenuto conto delle prospettive economico – finanziarie del Gruppo desunte dal Piano strategico 2024-2028, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. il 19 marzo 2024.

I princìpi contabili adottati, identici a quelli utilizzati per la redazione del bilancio di Poste Italiane S.p.A., sono descritti nella presente Parte A del Rendiconto separato e riflettono la piena operatività del Patrimonio BancoPosta.

Sezione 3 – Eventi successivi alla data di riferimento del bilancio

Non vi sono eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2023.

Sezione 4 – Altri aspetti

4.1 Rapporti intergestori

Al 31 dicembre 2023 i rapporti intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane S.p.A. in esso non comprese (c.d. rapporti intergestori) sono rappresentati nello Stato patrimoniale come segue:

324. In base al metodo indiretto, il flusso finanziario netto derivante dall'attività operativa è determinato rettificando l'utile o la perdita d'esercizio dagli effetti delle operazioni di natura non monetaria, da qualsiasi differimento o accantonamento di precedenti o futuri incassi o pagamenti operativi, e da elementi di ricavi o costi connessi con i flussi finanziari derivanti dall'attività di investimento o finanziaria.

(milioni di euro)		31.12.2023	*di cui rapporti intergestori*	31.12.2022	*di cui rapporti intergestori*
	Voci dell'Attivo				
10.	Cassa e disponibilità liquide	4.732	-	5.874	-
20.	Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	26	-	40	-
	a) attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-	-	-
	b) attività finanziarie designate al fair value	-	-	-	-
	c) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	*26*	-	*40*	-
30.	Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	33.069	-	33.161	-
40.	Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	44.562	*371*	46.576	*349*
	a) crediti verso banche	*976*	-	*1.500*	-
	b) crediti verso clientela	*43.586*	*371*	*45.076*	*349*
50.	Derivati di copertura	4.257	-	6.109	-
100.	Attività fiscali	642	-	1.157	-
120.	Altre attività	10.857	*39*	11.521	*44*
	A Totale dell'Attivo	**98.145**	***410***	**104.438**	***393***
	Voci del Passivo e del Patrimonio netto				
10.	Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90.964	*279*	98.944	*227*
	a) debiti verso banche	*10.336*	-	*12.850*	-
	b) debiti verso clientela	*80.628*	*279*	*86.094*	*227*
	c) titoli in circolazione	-	-	-	-
20.	Passività finanziarie di negoziazione	3	-	4	-
40.	Derivati di copertura	1.136	-	971	-
60.	Passività fiscali	266	-	226	-
80.	Altre passività	2.833	*3*	2.789	*36*
90.	Trattamento di fine rapporto del personale	2	-	2	-
100.	Fondi per rischi e oneri	163	-	188	-
110.	Riserve da valutazione	(841)	-	(2.223)	-
130.	Strumenti di capitale	450	-	350	-
140.	Riserve	2.569	-	2.585	-
180.	Utile/(Perdita) d'esercizio (+/-)	600	-	602	-
	B Totale del Passivo e del Patrimonio netto	**98.145**	***282***	**104.438**	***263***
	A-B Saldo dei rapporti intergestori		***128***		***130***

Le attività svolte dalle varie strutture di Poste Italiane S.p.A. a favore della gestione del Patrimonio BancoPosta sono disciplinate dall'apposito *Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta*, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A.[325]

Tale Regolamento, in esecuzione di quanto previsto nel *Regolamento Patrimonio destinato*, disciplina e formalizza il processo di affidamento di Funzioni Aziendali di BancoPosta a Poste Italiane in conformità con la normativa di riferimento, identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni Aziendali a vario titolo coinvolte. I criteri e le modalità di contribuzione contenuti nel Regolamento sono declinati in maniera puntuale in appositi Disciplinari Esecutivi, definiti tra BancoPosta e le altre funzioni di Poste Italiane S.p.A. I Disciplinari Esecutivi stabiliscono, tra l'altro, i livelli di servizio e i prezzi di trasferimento e acquisiscono efficacia, come stabilito dal Regolamento, dopo un processo autorizzativo che coinvolge le Funzioni interessate, l'Amministratore Delegato e, quando previsto, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. Qualora BancoPosta intenda affidare a Poste Italiane S.p.A., in tutto o in parte, tramite Disciplinari Esecutivi, lo svolgimento di funzioni importanti o attività di controllo, ne deve dare comunicazione preventiva alla Banca d'Italia. Ai sensi della Circolare di Banca d'Italia n. 285, del 17 dicembre 2013, Parte Quarta, il Collegio Sindacale verifica con cadenza almeno semestrale l'adeguatezza dei criteri adottati, il rispetto delle norme e delle disposizioni di vigilanza.

325. Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 giugno 2023 ha approvato l'aggiornamento del "Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta", disciplinando e formalizzando sia il processo di affidamento di Funzioni Aziendali di BancoPosta a Poste Italiane sia quello di esternalizzazione a soggetti terzi all'organizzazione di Poste Italiane.

La valorizzazione del suddetto modello di funzionamento, in coerenza con l'esercizio 2022, è effettuata mediante l'utilizzo di prezzi di trasferimento. A tal riguardo, i prezzi di trasferimento, comprensivi di commissioni e ogni altra forma di compenso dovuta, sono determinati sulla base dei prezzi e delle tariffe praticate sul mercato per funzioni coincidenti o similari, individuati, ove possibile, attraverso opportune analisi di *benchmark*. In presenza di specificità e/o caratteristiche tipiche della struttura di Poste Italiane che non consentono di utilizzare un prezzo di mercato comparabile, si utilizza il criterio basato sui costi, supportato da analisi di *benchmark* volte a verificare l'adeguatezza dell'apporto stimato. In tal caso, è prevista l'applicazione di un adeguato *mark-up*, definito sulla base di opportune analisi condotte su soggetti comparabili. Il corrispettivo di ciascun Disciplinare può essere, inoltre, ridotto in presenza di perdite operative connesse alle attività affidate, ovvero in caso di applicazione di penali per il mancato raggiungimento di determinati livelli di servizio misurati da specifici indicatori di *performance*. I Disciplinari in vigore sono efficaci dal 1° gennaio 2023, con validità prevista fino al 31 dicembre 2025. I prezzi di trasferimento, definiti all'interno dei Disciplinari, possono comunque essere rivisitati annualmente in occasione del processo di pianificazione e *budget*.

Il Collegio Sindacale, ai fini della vigilanza sulla separazione contabile, nel corso del 2023 ha effettuato le verifiche di competenza in n. 2 riunioni, dando evidenza degli esiti nell'ambito della propria Relazione annuale agli azionisti al 31 dicembre 2023.

4.2 Principali procedimenti e rapporti con le Autorità

Rapporti con le Autorità

AGCM

In data 9 marzo 2015, è stato avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, per presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, avente ad oggetto il "Libretto *Smart*". L'Autorità, in data 21 dicembre 2015, ha notificato a Poste Italiane il provvedimento finale in cui la condotta di Poste Italiane è stata ritenuta non corretta ed è stata irrogata una sanzione amministrativa di 0,54 milioni di euro, limitata a un decimo del valore massimo applicabile, tenuto conto dell'attenuante secondo cui Poste Italiane ha consentito l'effettiva fruizione del tasso premiale ai consumatori. La sentenza del TAR Lazio, che non ha accolto il ricorso avverso la suddetta sanzione, è stata impugnata al Consiglio di Stato che ha fissato l'udienza al 6 giugno 2024.

In data 24 marzo 2022, l'AGCM ha avviato il procedimento PS/11287 nei confronti di Poste Italiane, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, per presunte pratiche commerciali scorrette relativamente alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione dei Buoni Fruttiferi Postali in forma cartacea, in quanto: i) in fase di collocamento dei buoni, Poste ometterebbe di indicare la data di scadenza e/o la data di prescrizione, nonché di fornire le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini e/o fornirebbe tali informazioni con una formulazione confusoria e decettiva; ii) nella gestione dei buoni caduti in prescrizione nell'ultimo quinquennio, Poste avrebbe omesso di informare i titolari di buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine. In data 13 aprile 2022, Poste ha trasmesso all'AGCM una memoria in cui, ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e alle contestazioni contenute nell'atto di avvio. In data 30 agosto 2022, l'AGCM ha notificato a Poste la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, confermando, sostanzialmente, le contestazioni del procedimento di avvio. In data 19 settembre 2022, Poste ha depositato la memoria difensiva finale corredata dalle iniziative poste in essere, su base volontaria, volte a eliminare le preoccupazioni dell'Autorità, senza prestare acquiescenza alle contestazioni mosse nel procedimento. L'Autorità, in data 4 novembre 2022, ha notificato a Poste il provvedimento finale con il quale è stata irrogata una sanzione amministrativa pari a 1,4 milioni di euro. Tale importo è stato così quantificato tenuto conto delle azioni poste in essere da Poste Italiane su base volontaria, ritenute idonee a migliorare l'informativa fornita ai consumatori; l'Autorità ha infatti riconosciuto a Poste Italiane una riduzione del 60% dell'importo della sanzione. In linea con quanto disposto nel provvedimento finale, Poste Italiane ha inviato, in data 2 febbraio 2023, la propria Relazione di ottemperanza alla diffida dell'AGCM. La Delibera stessa è stata oggetto di impugnativa al TAR da parte di Poste, che all'esito dell'udienza di merito del 7 giugno 2023 ha emesso ordinanza, in data 13 settembre 2023, con la quale ha disposto la sospensione del processo in oggetto, in attesa della definizione del rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea disposto dal TAR medesimo con ordinanza n. 12962 del 1° agosto 2023.

Banca d'Italia

La Banca d'Italia, dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste Italiane, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati. Il 30 novembre 2022 è stato consegnato a Poste Italiane il rapporto contenente alcuni rilievi ed una valutazione "parzialmente sfavorevole". Poste Italiane, nei termini previsti e previa discussione nel Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2023, ha provveduto a comunicare alla Banca d'Italia le proprie considerazioni e gli interventi di miglioramento previsti; per l'unico rilievo a fronte del quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, Poste Italiane ha inviato le controdeduzioni a sostegno della correttezza del proprio operato. Esaminate le controdeduzioni e valutati gli interventi già realizzati o pianificati da Poste Italiane S.p.A., Banca d'Italia ha approvato l'archiviazione. È attualmente in corso di esecuzione il piano degli interventi di miglioramento comunicato alla Banca d'Italia ed è monitorato mensilmente dalle funzioni di controllo di BancoPosta.

In data 20 luglio 2022, l'Autorità ha inviato a Poste Italiane S.p.A., con riferimento al Patrimonio BancoPosta, e PostePay una comunicazione in merito alle modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica. Si ricorda che le Disposizioni di Vigilanza per gli IMEL prevedono che tale raccolta possa essere depositata presso una banca autorizzata ad operare in Italia, investita in titoli di debito qualificati o particolari quote di fondi comuni di investimento armonizzati. A partire dalla costituzione di PostePay tali somme sono depositate su un conto corrente postale (c.d. conto di tutela) e concorrono alla raccolta da clientela privata del Patrimonio BancoPosta che, in base al vincolo di impiego, viene investita in titoli governativi dell'area euro. In merito, l'Autorità ha avviato nel corso del 2021 un'interlocuzione con BancoPosta e PostePay, in considerazione del fatto che BancoPosta non è stato ritenuto un soggetto assimilabile alla nozione di "ente creditizio" prevista dalla normativa europea di riferimento. A fronte di un approccio alternativo prospettato, volto ad equiparare il deposito presso BancoPosta delle somme raccolte da PostePay ad un investimento diretto in titoli di debito qualificati, nella citata comunicazione l'Autorità ha richiesto a BancoPosta e PostePay un'ulteriore riflessione, volta a individuare una soluzione operativa che consenta il pieno allineamento con le disposizioni normative in materia. All'esito dello svolgimento degli ulteriori approfondimenti richiesti, è stata individuata una soluzione transitoria, anche sulla base delle interlocuzioni con l'Autorità. Tale soluzione è stata rappresentata a Banca d'Italia mediante una comunicazione inviata congiuntamente da BancoPosta e PostePay il 29 marzo 2023. In coerenza con la soluzione prospettata, è stata predisposta ed inviata a Banca d'Italia, il 4 agosto 2023, la bozza di contratto di pegno rotativo avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

Altri procedimenti

Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste Italiane, con riferimento al Patrimonio BancoPosta, un'azione di classe (c.d. "*class action*") ex art. 140-*bis* del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro.

Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto.

Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta.

Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane. Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha fissato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 22 maggio 2024.

4.3 Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio

Apporto di nuovi mezzi patrimoniali al Patrimonio BancoPosta

Poste Italiane S.p.A., nel corso dell'esercizio 2021, ha collocato un'emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida con periodo di "non-call" di 8 anni destinata ad investitori istituzionali. A seguito di tale emissione, in data 30 giugno 2023, si è proceduto ad un ulteriore apporto di mezzi patrimoniali[326] a favore del Patrimonio BancoPosta attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di "non-call" di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier 1*" di seguito "AT 1"), finalizzato a rafforzarne il *Leverage Ratio*.

4.4 Riforma degli indici di riferimento

Per l'analisi degli effetti della riforma degli indici di riferimento si rinvia all'informativa fornita nella Parte E.

A.2 – Parte relativa alle principali voci di Bilancio

La numerazione dei seguenti paragrafi è quella prevista dalle istruzioni di cui alla Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia. I numeri non utilizzati si riferiscono a fattispecie non applicabili al presente Rendiconto separato.

1 – Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a conto economico

a) criteri di iscrizione

L'iscrizione iniziale delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico avviene alla data di regolamento, per i titoli di debito e di capitale, e alla data di sottoscrizione per i contratti derivati. All'atto della rilevazione iniziale, tali attività finanziarie vengono rilevate al loro *fair value*, che corrisponde normalmente al corrispettivo pagato. Le variazioni di *fair value* tra la data di negoziazione e quella di regolamento sono in ogni caso riflesse nel Rendiconto separato.

b) criteri di classificazione

In questa voce sono classificate, in via residuale, le attività finanziarie diverse da quelle classificate tra le "Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva" e tra le "Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato". Tale voce, in particolare, accoglie: a) le attività finanziarie acquisite principalmente per essere rivendute nel breve termine (negoziazione); b) le attività finanziarie designate come tali al momento della rilevazione iniziale, avvalendosi della *fair value option*; c) le attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value* con imputazione delle variazioni a Conto economico.

All'interno di tale voce sono compresi:
- i titoli di debito e i finanziamenti che sono inclusi in un *business model "Other/Trading"* (non riconducibili quindi ai *business model "Hold to Collect"* e *"Hold to Collect and Sell"*) o che non superano il test SPPI[327];
- i titoli di capitale detenuti per finalità di negoziazione o per cui non si sia optato, in sede di rilevazione iniziale, per la designazione al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva;
- contratti derivati, a eccezione di quelli designati come strumenti di copertura, che sono rappresentati come attività o passività detenute per la negoziazione a seconda che il *fair value* sia positivo o negativo; i *fair value* positivi e negativi derivanti da operazioni in essere con la medesima controparte sono compensati in fase di collateralizzazione, ove previsto contrattualmente.

326. Tale apporto di mezzi patrimoniali, si aggiunge a quello perfezionato in data 30 giugno 2021 per 350 milioni di euro.
327. L'acronimo SPPI – *Solely Payments of Principal and Interest* definisce quelle attività finanziarie detenute esclusivamente con l'obiettivo della raccolta dei flussi finanziari contrattuali rappresentati unicamente da pagamenti, a determinate date, del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale da restituire. L'SPPI test è volto alla verifica che le caratteristiche dello strumento finanziario siano coerenti con tale obiettivo.

c) criteri di valutazione e rilevazione delle componenti reddituali

Tali attività finanziarie sono valorizzate al *fair value*, con rilevazione delle variazioni in contropartita del Conto economico nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione" e nella "Voce 110 – Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico".

I dividendi da investimenti azionari classificati come Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico sono rilevati nella "Voce 70 – Dividendi e proventi simili" nel momento in cui ne viene deliberata la distribuzione e quindi matura il diritto a ricevere il relativo pagamento.

d) criteri di cancellazione

Le attività finanziarie vengono cancellate quando scadono i diritti contrattuali sui flussi finanziari derivanti dalle attività stesse o quando l'attività finanziaria viene ceduta trasferendo sostanzialmente tutti i rischi e i benefici a essa connessi o il relativo controllo. Nel caso in cui non sia possibile accertare il sostanziale trasferimento dei rischi e dei benefici, le attività finanziarie vengono cancellate dal bilancio qualora non sia mantenuto alcun tipo di controllo sulle stesse. Infine, le attività cedute sono cancellate dal bilancio nel caso in cui venga mantenuto il diritto contrattuale a ricevere i flussi di cassa delle stesse, ma contestualmente venga assunta un'obbligazione contrattuale a pagare detti flussi ad un soggetto terzo, senza ritardo e solamente nella misura di quelli ricevuti.

2 – Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva

a) criteri di iscrizione

L'iscrizione iniziale delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva avviene alla data di regolamento. All'atto della rilevazione iniziale, tali attività vengono rilevate al loro *fair value*, che corrisponde normalmente al corrispettivo pagato. Le variazioni di *fair value* tra la data di negoziazione e quella di regolamento sono in ogni caso riflesse nel Rendiconto separato.

b) criteri di classificazione

In questa voce sono classificate le attività finanziarie possedute nel quadro di un modello di *business* il cui obiettivo è conseguito sia mediante la raccolta dei flussi finanziari contrattuali che mediante la vendita di attività finanziarie (*business model "Hold to Collect and Sell"* – HTCS) e i cui termini contrattuali prevedono, a determinate date, flussi finanziari rappresentati unicamente da pagamenti del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale da restituire (*SPPI*).

All'interno di tale voce sono compresi i titoli di debito che rispettano le caratteristiche di cui sopra.

c) criteri di valutazione e rilevazione delle componenti reddituali

Le attività finanziarie sono valutate al *fair value* e gli utili o perdite da valutazione vengono rilevati nelle altre componenti di Conto economico complessivo fino a quando l'attività finanziaria è eliminata contabilmente o riclassificata, ad eccezione degli utili e delle perdite su cambi rilevati nel Conto Economico nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione". Quando l'attività finanziaria è eliminata contabilmente, gli utili o perdite cumulati precedentemente rilevati nelle altre componenti di Conto economico complessivo sono riclassificati nel Conto economico nella "Voce 100 – Utili/perdite da cessione o riacquisto".

Gli effetti derivanti dall'applicazione del costo ammortizzato sono rilevati nel Conto economico nella "Voce 10 – Interessi attivi e proventi assimilati".

Tali attività finanziarie sono oggetto di calcolo di perdite attese di valore, secondo quanto illustrato nella specifica sezione. Tali perdite attese di valore sono registrate a Conto economico nella "Voce 130 – Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito" in contropartita alla "Voce 110 – Riserve da valutazione".

d) criteri di cancellazione

Le attività finanziarie vengono cancellate quando scadono i diritti contrattuali sui flussi finanziari derivanti dalle attività stesse o quando l'attività finanziaria viene ceduta trasferendo sostanzialmente tutti i rischi e i benefici a essa connessi o il relativo controllo. Nel caso in cui non sia possibile accertare il sostanziale trasferimento dei rischi e dei benefici, le attività finanziarie vengono cancellate dal bilancio qualora non sia mantenuto alcun tipo di controllo sulle stesse. Infine, le attività cedute sono cancellate dal bilancio nel caso in cui venga mantenuto il diritto contrattuale a ricevere i flussi di cassa delle stesse, ma contestualmente venga assunta un'obbligazione contrattuale a pagare detti flussi ad un soggetto terzo, senza ritardo e solamente nella misura di quelli ricevuti.

3 – Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato

a) criteri di iscrizione

L'iscrizione iniziale delle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato avviene (i) alla data di regolamento per i titoli di debito e per i crediti relativi a impieghi e (ii) alla data di prestazione del servizio per i crediti di funzionamento. All'atto della rilevazione iniziale, tali attività vengono rilevate al loro *fair value*, che corrisponde normalmente al corrispettivo pagato per i titoli di debito o al valore contrattuale della prestazione per gli altri crediti. Le variazioni di *fair value* tra la data di negoziazione e quella di regolamento sono in ogni caso riflesse nel Rendiconto separato.

b) criteri di classificazione

In questa voce sono classificate le attività finanziarie possedute nell'ambito di un modello di *business* il cui obiettivo è il possesso finalizzato alla raccolta dei flussi finanziari contrattuali (*business model "Hold to Collect" – HTC*) rappresentati unicamente da pagamenti, a determinate date, del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale da restituire (*SPPI*). Il modello di *business* all'interno del quale tali attività finanziarie sono classificate consente la possibilità di effettuare vendite; se le vendite non sono occasionali e non sono irrilevanti in termini di valore è necessario valutare la coerenza con il *business model* HTC.

All'interno di tale voce sono compresi prevalentemente, oltre ai titoli di debito che rispettano le caratteristiche di cui sopra, gli impieghi su depositi presso il MEF e i crediti di funzionamento di natura commerciale.

c) criteri di valutazione e di rilevazione delle componenti reddituali

Tali attività sono valutate al costo ammortizzato, ossia il valore a cui l'attività finanziaria è stata valutata al momento della rilevazione iniziale al netto dei rimborsi di capitale, aumentato o diminuito dall'ammortamento cumulato utilizzando il criterio dell'interesse effettivo sulla differenza tra il valore iniziale e quello a scadenza, dedotta qualsiasi riduzione di valore. Il risultato derivante dell'applicazione di tale metodologia è imputato a Conto economico nella "Voce 10 – Interessi attivi e proventi assimilati".

Il valore di bilancio delle attività finanziarie valutate al costo ammortizzato è rettificato al fine di tener conto di perdite attese di valore, secondo quanto illustrato nella specifica sezione. Tali perdite attese di valore sono registrate a Conto economico nella "Voce 130 – Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito".

d) criteri di cancellazione

Le attività finanziarie vengono cancellate quando scadono i diritti contrattuali sui flussi finanziari derivanti dalle attività stesse o quando l'attività finanziaria viene ceduta trasferendo sostanzialmente tutti i rischi e i benefici a essa connessi o il relativo controllo. Nel caso in cui non sia possibile accertare il sostanziale trasferimento dei rischi e dei benefici, le attività finanziarie vengono cancellate dal bilancio qualora non sia mantenuto alcun tipo di controllo sulle stesse. Infine, le attività cedute sono cancellate dal bilancio nel caso in cui venga mantenuto il diritto contrattuale a ricevere i flussi di cassa delle stesse, ma contestualmente venga assunta un'obbligazione contrattuale a pagare detti flussi ad un soggetto terzo, senza ritardo e solamente nella misura di quelli ricevuti.

4 – Operazioni di copertura

Il Gruppo Poste Italiane si avvale della facoltà prevista dall'IFRS 9 e mantiene le preesistenti regole di contabilizzazione previste dallo IAS 39 con riferimento alle operazioni di "*hedge accounting*".

a) criteri di iscrizione e di classificazione

L'iscrizione iniziale dei Derivati di copertura è effettuata al momento di stipula dei relativi contratti. Le tipologie di copertura utilizzate sono:

- *fair value hedge*: copertura dell'esposizione alle variazioni di *fair value* di un'attività o passività rilevata, che è attribuibile a un rischio particolare e potrebbe influenzare il Conto economico;
- *cash flow hedge*: copertura dell'esposizione alla variabilità dei flussi finanziari che è attribuibile a un particolare rischio associato a un'attività o passività rilevata o a una programmata operazione altamente probabile e che potrebbe influenzare il Conto economico.

I contratti derivati che costituiscono efficaci relazioni di copertura sono rappresentati come attività o passività a seconda che il *fair value* sia positivo o negativo

b) criteri di valutazione e di rilevazione delle componenti reddituali

Alla data di stipula del contratto gli strumenti derivati sono contabilizzati al *fair value.* Se gli strumenti derivati soddisfano i requisiti per essere classificati come strumenti di copertura, le successive variazioni del *fair value* vengono contabilizzate seguendo gli specifici criteri di seguito indicati. Di ciascuno strumento finanziario derivato qualificato per la rilevazione come strumento di copertura è documentata la sua relazione con l'oggetto di copertura, compresi gli obiettivi di gestione del rischio, la strategia di copertura e i metodi per la verifica dell'efficacia. La verifica dell'efficacia di ciascuna copertura è fatta sia al momento della designazione di ciascuno strumento derivato come strumento di copertura, sia durante la sua vita.

- *Fair value hedge*

Quando la copertura riguarda attività o passività iscritte in bilancio, sia la variazione di *fair value* dello strumento di copertura, sia la variazione di *fair value* dell'oggetto della copertura sono imputate a Conto economico. L'eventuale differenza costituisce l'inefficacia della copertura che rappresenta un onere o provento iscritto nella "Voce 90 – Risultato netto dell'attività di copertura".

- *Cash flow hedge*

Nel caso di *cash flow hedge,* le variazioni del *fair value* dello strumento derivato registrate successivamente alla prima rilevazione sono imputate, limitatamente alla sola quota efficace, a una specifica riserva di Patrimonio netto (Riserva di *cash flow hedge* nell'ambito della "Voce 110 – Riserve da valutazione"). Una copertura è in genere considerata altamente efficace se, sia all'inizio, sia durante la sua vita, i cambiamenti dei flussi di cassa attesi nel futuro per l'elemento coperto sono sostanzialmente compensati dai cambiamenti del *fair value* dello strumento di copertura. Quando la copertura non è perfettamente efficace, la variazione di *fair value* dello strumento di copertura, riferibile alla porzione inefficace dello stesso, è immediatamente rilevata nella "Voce 90 – Risultato netto dell'attività di copertura" dell'esercizio considerato.

Quando si manifestano gli effetti economici originati dall'oggetto della copertura la riserva è imputata a Conto economico. In particolare, nel caso in cui la copertura è relativa a una programmata operazione altamente probabile (per es. acquisto a termine di titoli di debito), la riserva è attribuita alle componenti positive o negative di reddito nell'esercizio o negli esercizi in cui le attività o le passività, successivamente iscritte e connesse alla citata operazione, influenzano il Conto economico (nell'es. a correzione del rendimento del titolo).

Se, durante la vita di uno strumento derivato, il manifestarsi dei flussi di cassa previsti e oggetto della copertura non è più ritenuto altamente probabile, la quota della Riserva di *cash flow hedge* relativa a tale strumento viene immediatamente attribuita nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione" dell'esercizio considerato. Viceversa, se lo strumento derivato è ceduto o non è più qualificabile come strumento di copertura "efficace", la Riserva di *cash flow hedge* sino a quel momento rilevata viene mantenuta quale componente del Patrimonio netto ed è imputata a Conto economico seguendo il criterio di imputazione sopra descritto, contestualmente al manifestarsi dell'operazione originariamente oggetto della copertura.

9 – Fiscalità corrente e differita

Le imposte correnti IRES e IRAP sono calcolate sulla base della migliore stima del reddito imponibile dell'esercizio e della normativa di riferimento, applicando le aliquote fiscali vigenti. Le imposte differite attive e passive sono calcolate a fronte di tutte le differenze temporanee che emergono tra il valore fiscale di un'attività o passività e il relativo valore contabile, sulla base delle aliquote fiscali che si prevede saranno applicabili negli esercizi nei quali le differenze temporanee saranno realizzate o estinte. Le imposte differite attive sono iscritte nella misura in cui è probabile che sia disponibile un reddito imponibile futuro a fronte del quale possano essere recuperate.

Le imposte correnti e differite sono imputate a Conto economico, a eccezione di quelle relative a voci direttamente addebitate o accreditate a Patrimonio netto; in tal caso l'effetto fiscale è imputato direttamente alla specifica voce del Patrimonio netto.

Il Patrimonio BancoPosta non è dotato di personalità giuridica e non è autonomo soggetto passivo di imposizione diretta o indiretta. Le imposte sul reddito complessivo di Poste Italiane S.p.A. sono dunque attribuite al Patrimonio BancoPosta per la quota di competenza sulla base delle risultanze del presente Rendiconto separato, tenendo conto degli effetti legati alla fiscalità differita. In particolare, sia ai fini IRES che ai fini IRAP il calcolo è effettuato considerando le variazioni permanenti e temporanee specifiche dell'operatività bancoposta; quelle non riferibili direttamente a essa sono imputate totalmente al Patrimonio non destinato.

Le attività e le passività fiscali per imposte correnti fanno parte dei rapporti intergestori e sono esposte nel Rendiconto separato tra le Altre attività e le Altre passività in quanto sono regolate con il Patrimonio non destinato nell'ambito dei rapporti interni con Poste Italiane S.p.A., che rimane l'unico soggetto passivo d'imposta.

10 – Fondi per rischi e oneri

I Fondi per rischi e oneri sono iscritti a fronte di perdite e oneri di natura determinata, di esistenza certa o probabile, dei quali, tuttavia, non sono determinabili l'ammontare o la data in cui essi si manifesteranno. L'iscrizione viene eseguita solo quando esiste un'obbligazione corrente (legale o implicita) per una futura fuoriuscita di risorse atte a produrre benefici economici, come risultato di eventi passati, ed è probabile che tale fuoriuscita sia richiesta per l'adempimento dell'obbligazione. Tale ammontare rappresenta la migliore stima attualizzata dell'impiego di risorse richiesto per estinguere l'obbligazione. Il valore della passività è attualizzato, laddove l'effetto temporale del denaro è rilevante, al tasso che riflette i valori correnti di mercato e tiene conto del rischio specifico associabile a ciascuna passività. Gli accantonamenti sono oggetto di riesame ad ogni data di riferimento del bilancio e sono rettificati per riflettere la migliore stima dell'onere previsto per adempiere alle obbligazioni esistenti alla data di chiusura dell'esercizio. L'eventuale effetto del passare del tempo e quello relativo alla variazione dei tassi di interesse sono esposti a Conto economico tra gli accantonamenti netti dell'esercizio. Con riguardo ai rischi per i quali il manifestarsi di una passività è soltanto possibile è fornita specifica informativa senza procedere ad alcuno stanziamento. Quando, in casi estremamente rari, l'indicazione di alcune informazioni di dettaglio relative alle passività considerate potrebbe pregiudicare seriamente la posizione del Patrimonio BancoPosta in una controversia o in una negoziazione in corso con terzi, in base alla facoltà prevista dai principi contabili di riferimento, è fornita un'informativa limitata.

11 – Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

a) criteri di iscrizione e di classificazione

Il Patrimonio BancoPosta non ha titoli di debito in circolazione e non ne ha emessi dalla data della sua costituzione. Le sottovoci Debiti verso banche e Debiti verso clientela comprendono le varie forme di provvista, sia interbancaria che nei confronti della clientela. La prima iscrizione di tali passività finanziarie avviene alla data di regolamento delle somme raccolte ed è effettuata sulla base del *fair value* delle passività, normalmente pari all'ammontare incassato.

b) criteri di valutazione e di rilevazione delle componenti reddituali

I debiti sono valutati al costo ammortizzato, applicando il criterio del tasso effettivo di interesse. Se i flussi di cassa attesi si modificano ed esiste la possibilità di stimarli attendibilmente, il valore dei debiti è ricalcolato per riflettere le modifiche sulla base del valore attuale dei nuovi flussi di cassa attesi e del tasso interno di rendimento inizialmente determinato.

c) criteri di cancellazione

Le passività finanziarie vengono cancellate nel momento in cui sono estinte o l'obbligazione specificata nel contratto è adempiuta, cancellata o scaduta.

12 – Passività finanziarie di negoziazione

a) criteri di classificazione e di iscrizione

La voce accoglie gli strumenti finanziari derivati che non soddisfano i requisiti per essere classificati come strumenti di copertura ai sensi dei princìpi contabili di riferimento. L'iscrizione iniziale delle Passività finanziarie di negoziazione avviene alla data di sottoscrizione dei contratti derivati.

b) criteri di valutazione e di rilevazione delle componenti reddituali

Le Passività finanziarie di negoziazione sono valutate al *fair value*, con rilevazione delle variazioni in contropartita del Conto economico nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione".

c) criteri di cancellazione

Le Passività finanziarie di negoziazione vengono cancellate nel momento in cui sono estinte o l'obbligazione specificata nel contratto è adempiuta, cancellata o scaduta.

14 – Operazioni in valuta

a) criteri di iscrizione

Le operazioni in valuta estera sono registrate, al momento della rilevazione iniziale, in divisa di conto applicando all'importo in valuta estera il tasso di cambio in vigore alla data di regolamento dell'operazione.

b) criteri di classificazione, di valutazione, di cancellazione e di rilevazione delle componenti reddituali

A ogni chiusura di bilancio le poste in valuta estera vengono valorizzate come segue:
- le poste monetarie sono convertite al tasso di cambio alla data di chiusura;
- le poste non monetarie valutate al costo storico sono convertite al tasso di cambio in essere alla data dell'operazione;
- le poste non monetarie valutate al *fair value* sono convertite utilizzando i tassi di cambio in essere alla data di chiusura.

Le differenze di cambio che derivano dal regolamento di elementi monetari o dalla conversione di elementi monetari e non monetari a tassi diversi da quelli di conversione iniziali sono rilevate nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione".

15 – Altre informazioni

Riconoscimento dei ricavi da contratti con i clienti

I ricavi derivanti dai contratti con i clienti sono rilevati per un importo che riflette il corrispettivo a cui si ritiene di avere diritto in cambio del trasferimento di beni e/o servizi promessi al cliente (prezzo di transazione).

Di seguito sono descritte le principali tipologie di ricavo del Patrimonio BancoPosta unitamente all'indicazione della tempistica di soddisfacimento delle *performance obligations*[328]:

- ricavi per servizi di collocamento e intermediazione: sono rilevati *over time* e misurati sulla base dei volumi collocati valorizzati in ragione degli accordi commerciali con gli istituti finanziari. Con riferimento alla remunerazione per l'attività di raccolta del risparmio postale, l'accordo stipulato con Cassa Depositi e Prestiti prevede la corresponsione di un corrispettivo variabile al raggiungimento di determinati livelli di raccolta la cui quantificazione è annualmente determinata in ragione dei volumi di raccolta e dei rimborsi anticipati; taluni accordi commerciali, stipulati con primari *partner* finanziari per il collocamento di prodotti di finanziamento, prevedono la retrocessione di commissioni di collocamento nel caso di estinzione anticipata o surroga da parte della clientela;
- ricavi per servizi di conto corrente e servizi correlati: sono rilevati *over time*, misurati sulla base del servizio reso (ivi inclusi servizi correlati, es. bonifici, deposito titoli, ecc.) e valorizzati in ragione delle condizioni contrattuali offerte alla clientela;
- ricavi per commissioni su bollettini di c/c postale: sono rilevati *at a point in time* in ragione del numero di transazioni accettate allo sportello e valorizzate sulla base delle condizioni contrattuali di vendita.

Ai fini della rilevazione del ricavo, sono identificate e quantificate le c.d. componenti variabili del corrispettivo (sconti, ribassi, concessioni di prezzo, incentivi, penali e altri similari) per includerle ad integrazione o rettifica del prezzo di transazione. Tra le componenti variabili del corrispettivo, particolare rilevanza assumono le penali (diverse da quelle previste per risarcimento danni) che sono rilevate in diretta diminuzione dei ricavi.

Con riguardo ai ricavi per attività svolte a favore o per conto dello Stato, la rilevazione è effettuata per un ammontare corrispondente a quanto effettivamente maturato sulla base delle leggi o delle convenzioni vigenti, avendo comunque riguardo alle disposizioni contenute in provvedimenti di Finanza Pubblica. La remunerazione degli impieghi presso il MEF di parte della raccolta in conti correnti è determinata per competenza, sulla base del metodo degli interessi effettivi, e classificata alla "Voce 10 – Interessi attivi e proventi assimilati". Analoga classificazione è adottata per i proventi dei titoli governativi dell'area euro in cui sono impiegati i fondi raccolti su conti correnti da clientela privata e dei crediti d'imposta Legge n. 77/2020.

Per il dettaglio quantitativo in merito alla distinzione tra i ricavi provenienti dai contratti con i clienti rilevati in un determinato momento oppure nel corso del tempo si rimanda alla Parte C – Sezione 2 – Commissioni.

Rettifiche di valore ("*Impairment*")

I finanziamenti e i titoli di debito classificati nelle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato e nelle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva sono oggetto di calcolo di rettifiche di valore secondo un modello denominato "*Expected Credit Losses* (ECL)". Il metodo utilizzato è il "*General deterioration model*", per il quale:

- se alla data di riferimento del bilancio il rischio di credito relativo a uno strumento finanziario non è aumentato significativamente dalla rilevazione iniziale, le perdite attese sono determinate su un orizzonte temporale di 12 mesi (*stage 1*). Gli interessi sullo strumento sono calcolati sul valore contabile lordo o *Gross Carrying Amount* (costo ammortizzato al lordo dell'ECL);
- se alla data di riferimento del bilancio il rischio di credito dello strumento finanziario è significativamente aumentato dopo la rilevazione iniziale, le perdite attese sono determinate lungo l'intera vita dello strumento finanziario (*stage 2*). Gli interessi sullo strumento sono calcolati sul valore contabile lordo o *Gross Carrying Amount* (costo ammortizzato al lordo dell'ECL);
- gli strumenti che già alla rilevazione iniziale sono deteriorati, o che presentano obiettive evidenze di perdita alla data di bilancio, sono soggetti ad un *impairment* determinato sull'intera vita dello strumento finanziario (*stage 3*). Gli interessi sono

328. Le *performance obligation* sono definibili come le obbligazioni, esplicite o implicite, di trasferire al cliente un distinto bene o servizio. La rilevazione del ricavo avviene al soddisfacimento delle *performance obligation*, cioè al trasferimento del bene o servizio al cliente e può essere soddisfatta:
- "*at point in time*": nel caso di obbligazione adempiuta in un unico momento, il ricavo deve riflettersi in bilancio solo nel momento di passaggio al cliente del totale "controllo" sul bene o servizio oggetto di scambio. Rilevano al riguardo, non solo l'esposizione significativa dei rischi e benefici connessi al bene o servizio, ma anche il possesso fisico, l'accettazione del cliente, l'esistenza di diritti legali, ecc.;
- "*over time*": nel caso di obbligazione adempiuta nel corso del tempo, la misurazione e contabilizzazione dei ricavi riflette, virtualmente, i progressi del livello di soddisfazione del cliente. In caso di *over time*, è individuato un appropriato metodo di valutazione del "progress" della *performance obligation* (metodo degli *output*).

rilevati sul costo ammortizzato ossia sulla base del valore dell'esposizione – determinato in base al tasso di interesse effettivo – rettificato delle perdite attese.

Nel determinare se sia avvenuto un significativo incremento del rischio di credito, è necessario confrontare il rischio di *default* relativo allo strumento finanziario alla data di riferimento del bilancio con il rischio di *default* relativo allo strumento finanziario alla data della rilevazione iniziale.

Vi è tuttavia la presunzione relativa che l'inadempimento si verifichi se l'attività finanziaria è scaduta da almeno 90 giorni, a meno che si disponga di informazioni ragionevoli e dimostrabili per attestare che sia appropriato adottare un criterio di *default* più tardivo.

Relativamente ai crediti di funzionamento di natura commerciale è prevista l'applicazione di un metodo semplificato di misurazione del fondo a copertura delle perdite attese, se tali crediti non contengono una significativa componente finanziaria ai sensi dell'IFRS 15. Il metodo semplificato si basa su una matrice di determinazione delle perdite storiche osservate.

Per la descrizione dettagliata dei modelli si rinvia alla Parte E – Sezione 1 – Rischio di credito.

Crediti d'imposta Legge n. 77/2020

I crediti d'imposta sono stati acquistati da Poste Italiane S.p.A. e allocati al BancoPosta a fronte di risorse patrimoniali libere nonché di risorse soggette[329] e non al vincolo di impiego nel rispetto delle disposizioni del Decreto Rilancio (D.L. 34/2020 convertito con modifiche dalla Legge n. 77/2020) con il quale sono state introdotte agevolazioni fiscali a sostegno dei Cittadini e delle Imprese per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Le caratteristiche principali di tali crediti d'imposta sono: i) la possibilità di utilizzo in compensazione; ii) la cedibilità a terzi acquirenti; e iii) la non rimborsabilità da parte dell'Erario.

I crediti d'imposta sono allocati al BancoPosta al costo di acquisto e alla scadenza delle singole quote sono trasferiti a Poste Italiane S.p.A. al loro valore nominale per la relativa compensazione, in quanto il Patrimonio BancoPosta non è dotato di personalità giuridica e non è autonomo soggetto passivo di imposizione fiscale diretta o indiretta.

Per tali crediti, non essendo identificabile un *framework* contabile direttamente applicabile a tale fattispecie, nel rispetto di quanto previsto dallo IAS 8, si è proceduto a definire un *accounting policy* idonea a fornire un'informativa rilevante e attendibile, volta a garantire una rappresentazione fedele della posizione finanziaria, reddituale e dei flussi di cassa e che rifletta la sostanza economica e non la mera forma dell'operazione. Sulla base delle analisi svolte e dei documenti pubblicati dai principali organismi di vigilanza italiani[330], sebbene alla fattispecie non sia direttamente applicabile la definizione di attività finanziaria presente nello IAS 32, è stato sviluppato un modello contabile basato sull'IFRS 9 dal momento che:

- all'*inception* sorge, nel bilancio del cessionario, un *asset* così come definito dal *Conceptual Framework*;
- il loro utilizzo può essere effettuato per compensare un debito usualmente estinto in denaro (debiti di imposta), nonché essere scambiati con altre attività finanziarie a condizioni che possono essere potenzialmente favorevoli all'entità;
- può essere identificato un *business model* (*Hold to Collect*, *Hold to Collect and Sell* o altri modelli di *business*).

Alla data di acquisto tali crediti sono iscritti al *loro fair value* (coincidente con il prezzo pagato) e valutati successivamente al costo ammortizzato, in quanto acquistati per essere utilizzati in compensazione di debiti di natura tributaria o previdenziale da Poste Italiane S.p.A., sulla base di quanto previsto dalla normativa di riferimento (*business model "Hold to Collect" – HTC*).

Come specificato dal documento congiunto delle Autorità, tenuto conto che i crediti d'imposta acquistati non rappresentano, ai sensi dei princìpi contabili internazionali, attività fiscali, contributi pubblici, attività immateriali o attività finanziarie, la classificazione più appropriata, ai fini della presentazione in bilancio, è quella residuale nella "Voce 120 – Altre Attività" dello Stato patrimoniale. La relativa remunerazione è imputata a Conto economico nella "Voce 10 – Interessi attivi e proventi assimilati".

329. Con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del D.L. n. 73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta, nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta in oggetto.
330. Banca d'Italia, CONSOB e Ivass hanno pubblicato in data 5 gennaio 2021 il documento n. 9 del Tavolo di coordinamento in materia di applicazione degli IAS/IFRS "Trattamento contabile dei crediti d'imposta connessi con i Decreti Legge "Cura Italia" e "Rilancio" acquistati a seguito di cessione da parte dei beneficiari diretti o di precedenti acquirenti".

Operazioni di pronti contro termine

I titoli ricevuti nell'ambito di una operazione che contrattualmente prevede la successiva vendita e i titoli consegnati nell'ambito di una operazione che contrattualmente prevede il successivo riacquisto non sono, rispettivamente, registrati o cancellati dal Rendiconto separato. Di conseguenza, nel caso di titoli acquistati con accordo di rivendita, l'importo pagato viene rilevato come credito verso clientela o banche fra le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato; nel caso di titoli ceduti con accordo di riacquisto, la passività è rilevata nei debiti verso banche o verso clientela, fra le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato. Le operazioni descritte sono oggetto di compensazione se, e solo se, effettuate con la medesima controparte, hanno la medesima scadenza e la compensazione è prevista contrattualmente.

Parti correlate

Per parti correlate interne si intendono il Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A. e le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, da Poste Italiane S.p.A.

Per parti correlate esterne si intendono il controllante MEF e le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, dal MEF stesso. Sono altresì parti correlate i Dirigenti con responsabilità strategiche di Poste Italiane S.p.A. e i Fondi rappresentativi di piani per benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro dei dipendenti del Patrimonio destinato e delle entità ad esso correlate. Non sono intese come parti correlate lo Stato e i soggetti pubblici diversi dal MEF. Non sono considerati come rapporti con parti correlate quelli generati da Attività e Passività finanziarie rappresentate da strumenti negoziati in mercati organizzati.

Benefici ai dipendenti

I c.d. **Benefici a breve termine per i dipendenti** sono benefici che si prevede siano liquidati interamente entro dodici mesi dal termine dell'esercizio nel quale i dipendenti hanno prestato la relativa attività lavorativa. Tali benefici includono: salari, stipendi, oneri sociali, indennità sostitutive di ferie e di assenze per malattia.

L'ammontare non attualizzato dei benefici a breve termine che si prevede dovrà essere pagato al dipendente in cambio dell'attività lavorativa prestata durante un periodo amministrativo deve essere rilevato, per competenza, nel costo del lavoro.

I c.d. **Benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro** si suddividono in due fattispecie:

- Piani a benefici definiti

Nei Piani a benefici definiti rientra il Trattamento di fine rapporto, dovuto ai dipendenti ai sensi dell'art. 2120 del Codice Civile, limitatamente alle quote di TFR accantonate fino al 31 dicembre 2006.

Nei piani in commento, poiché l'ammontare del beneficio da erogare è quantificabile soltanto dopo la cessazione del rapporto di lavoro, i relativi effetti economici e patrimoniali sono rilevati in base a calcoli attuariali. In particolare, la passività è proiettata al futuro con il "metodo della proiezione unitaria" (*Projected Unit Credit Method*) per calcolare il probabile ammontare da pagare al momento della risoluzione del rapporto di lavoro, ed è poi attualizzata per tener conto del tempo che trascorrerà prima dell'effettivo pagamento. La valutazione della passività iscritta nel Rendiconto separato è basata sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni. Il calcolo tiene conto del TFR maturato per prestazioni di lavoro già effettuate ed è basato su ipotesi attuariali descritte nella Parte B Sezione 9 del Passivo alla quale si rimanda. A ogni scadenza, gli utili e perdite attuariali, definiti per differenza tra il valore di bilancio della passività e il valore attuale degli impegni del Patrimonio BancoPosta a fine periodo, dovuti al modificarsi dei parametri attuariali appena descritti, sono imputati direttamente a Patrimonio netto.

- Piani a contribuzione definita

Nei Piani a contribuzione definita rientra il Trattamento di fine rapporto dovuto ai dipendenti ai sensi dell'art. 2120 del Codice Civile, limitatamente alle quote di TFR maturate a partire dal 1° gennaio 2007 e versate obbligatoriamente a un Fondo di previdenza complementare, ovvero nell'apposito Fondo di Tesoreria istituito presso l'INPS. Nei piani a contribuzione definita, gli oneri contributivi sono imputati a Conto economico quando sostenuti, in base al relativo valore nominale.

I c.d. **Benefici dovuti ai dipendenti per la cessazione del rapporto di lavoro** sono rilevati come passività quando il Patrimonio BancoPosta si impegna irrevocabilmente, anche sulla base di consolidati rapporti relazionali ed impegni reciproci con le Rappresentanze sindacali, a concludere il rapporto di lavoro con un dipendente o un gruppo di dipendenti prima della normale data di pensionamento, ovvero nei casi in cui il dipendente o un gruppo di dipendenti decida di accettare un'offerta di benefici in cambio della cessazione del rapporto di lavoro. I benefici dovuti per la cessazione del rapporto di lavoro sono rilevati immediatamente nel costo del lavoro.

Gli **Altri benefici a lungo termine** sono costituiti da quei benefici non dovuti interamente entro dodici mesi dal termine dell'esercizio in cui i dipendenti hanno reso la propria attività lavorativa. La variazione netta del valore di tutte le componenti della passività intervenuta nell'esercizio viene rilevata interamente nel Conto economico.

Pagamenti basati su azioni

Le operazioni con pagamento basato su azioni possono essere regolate per cassa, strumenti rappresentativi di capitale o altri strumenti finanziari. I beni o servizi acquisiti e le passività assunte per i quali sia previsto il pagamento basato su azioni sono rilevati al loro *fair value*.

Nel caso di operazioni con pagamenti basati su azioni regolati per cassa (*cash-settled*):
- in contropartita al costo è rilevata una passività;
- qualora il *fair value* dei beni o servizi ricevuti o acquisiti non sia attendibilmente determinabile, tale valore deve essere stimato indirettamente sulla base del *fair value* della passività;
- il *fair value* della passività è aggiornato a ciascuna data di chiusura del bilancio, registrandone le variazioni a Conto economico, sino alla data della sua estinzione.

Nel caso di operazioni con pagamenti basati su azioni regolati con strumenti rappresentativi di capitale (*equity-settled*):
- in contropartita al costo è rilevato un incremento del Patrimonio netto;
- qualora il *fair value* dei beni o servizi ricevuti o acquisiti non sia attendibilmente determinabile, tale valore deve essere stimato indirettamente sulla base del *fair value* degli strumenti rappresentativi di capitale assegnati alla *grant date* (data di assegnazione).

Nel caso di benefici concessi ai dipendenti, la rilevazione avviene nella "Voce 160 a) – Spese per il personale" durante il periodo in cui gli stessi prestano il servizio a cui il compenso è riferibile.

Finanziamento subordinato perpetuo

Il finanziamento subordinato perpetuo è classificato come strumento di capitale, tenuto conto del diritto incondizionato del Patrimonio BancoPosta di differire, fino alla data della propria liquidazione, il rimborso del capitale e il pagamento delle cedole. Pertanto, l'importo ricevuto dalla gemmante è rilevato ad incremento del Patrimonio netto; di converso, i rimborsi del capitale e i pagamenti delle cedole dovute (al momento in cui sorge la relativa obbligazione contrattuale) sono rilevati a decremento del Patrimonio netto.

Classificazione dei costi per servizi resi dalla gemmante Poste Italiane S.p.A.

I costi per i servizi resi dalle funzioni del Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A., sono convenzionalmente iscritti nella "Voce 160 b) – Altre spese amministrative".

Uso di stime

La predisposizione dell'informativa finanziaria richiede il ricorso a stime e assunzioni che possono determinare significativi effetti sui valori finali indicati nei prospetti contabili e nell'informativa fornita. L'elaborazione di tali stime implica l'utilizzo delle informazioni disponibili e l'adozione di valutazioni soggettive, fondate anche sull'esperienza storica, utilizzate ai fini della formulazione di assunzioni ragionevoli per la rilevazione dei fatti di gestione. Le stime e le assunzioni sono riviste periodicamente e gli effetti di ogni variazione sono riflessi contabilmente nell'esercizio in cui avviene la revisione di stima, se tale revisione influenza solo

l'esercizio corrente, o anche nei periodi successivi se la revisione influenza il periodo corrente e quelli futuri. Per loro natura, le stime e le assunzioni utilizzate possono variare di esercizio in esercizio e, pertanto, non è da escludersi che negli esercizi successivi i valori iscritti nel presente Rendiconto separato possano variare anche in maniera significativa a seguito del mutamento delle valutazioni soggettive utilizzate.

Di seguito sono descritti i trattamenti contabili che richiedono una maggiore soggettività nell'elaborazione delle stime, tenuto altresì conto della particolarità del contesto macroeconomico di riferimento registrata nel corso dell'esercizio.

- ***Impairment* e *stage allocation***

Ai fini del calcolo dell'*impairment* e della determinazione della *stage allocation,* i principali fattori oggetto di stima sono i seguenti, relativi al modello interno elaborato per controparti *Sovereign*, *Banking* e *Corporate*:

- stima dei *rating* per controparti;
- stima della *Probabilità di default* "PD" per controparti.

Per quanto riguarda i crediti di funzionamento di natura commerciale, invece, la c.d. *stage allocation* non è applicata in conformità a quanto consentito dal *Simplified Approach*. L'*impairment* per tali poste di bilancio avviene sulla base di una:

- svalutazione analitica: al superamento di una soglia di credito definita si procede ad un monitoraggio analitico della singola posizione creditoria, sulla base di elementi probativi interni o esterni;
- svalutazione forfettaria: elaborazione di una matrice di determinazione delle perdite storiche osservate.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla Parte E – Sezione 1 – Rischio di credito.

- **Ricavi provenienti da contratti con i clienti**

La rilevazione dei ricavi provenienti da contratti con i clienti comprende componenti variabili, tra cui particolare rilevanza assumono le penali (diverse da quelle previste per risarcimento danni). Le componenti variabili sono individuate all'*inception* del contratto e stimate alla fine di ogni chiusura contabile durante tutto il periodo di vigenza contrattuale, per tener conto sia delle nuove circostanze intercorse, sia dei cambiamenti nelle circostanze già considerate ai fini delle precedenti valutazioni. Tra le componenti variabili di prezzo, sono incluse le passività per rimborsi futuri (*refund liabilities*).

- **Imposte differite attive**

La contabilizzazione delle imposte differite attive è effettuata sulla base delle aspettative di reddito negli esercizi futuri. La valutazione dei redditi attesi ai fini della contabilizzazione delle imposte differite dipende da fattori che possono variare nel tempo e determinare effetti significativi sulla valutazione di tale posta del Rendiconto separato.

- **Fondi per rischi e oneri**

Nei Fondi per rischi e oneri sono accertate le probabili passività riconducibili a vertenze e oneri con il personale, fornitori, terzi e in genere gli altri oneri derivanti da obbligazioni assunte. Tali accertamenti comprendono, tra l'altro, la valutazione di passività che potrebbero emergere da contenziosi e procedimenti di diversa natura, gli effetti economici di pignoramenti subiti e non ancora definitivamente assegnati, nonché i prevedibili conguagli o rimborsi da corrispondere alla clientela nei casi in cui non siano definitivamente determinati.

Il calcolo degli accantonamenti a Fondi per rischi e oneri comporta l'assunzione di stime basate sulle correnti conoscenze di fattori che possono modificarsi nel tempo, potendo generare esiti finali anche significativamente diversi da quelli tenuti in conto nella redazione del presente Rendiconto separato.

- **Pagamenti basati su azioni**

Come meglio descritto nella Parte I, per la valutazione degli Accordi di pagamento basati su azioni in essere nel Gruppo Poste Italiane alla chiusura del presente Rendiconto, è stato utilizzato uno strumento di *pricing* interno che adotta modelli di simulazione coerenti con i requisiti richiesti dai princìpi contabili di riferimento e che tiene conto delle specifiche caratteristiche dei Piani. Le condizioni dei Piani contemplano il verificarsi di taluni eventi futuri, quali il raggiungimento di obiettivi di *performance*, il verificarsi di condizioni cancello e, nell'ambito di determinati settori di attività, il conseguimento di determinati parametri di adeguatezza patrimoniale, di liquidità e/o solvibilità, in conseguenza dei quali la valutazione delle passività, della

riserva di Patrimonio netto e dei corrispondenti effetti economici comporta l'assunzione di stime basate sulle attuali conoscenze di fattori che possono modificarsi nel tempo, potendo generare esiti finali anche diversi da quelli di cui si è tenuto conto nella redazione del presente Rendiconto.

- **Trattamento di fine rapporto**

La valutazione del Trattamento di fine rapporto è basata anche su conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo. Il calcolo tiene conto del TFR maturato per prestazioni di lavoro già effettuate ed è basato su diverse ipotesi di tipo sia demografico sia economico-finanziario. Di seguito sono riportate le principali assunzioni attuariali applicate nel calcolo del TFR al 31 dicembre 2023, fondate anche sull'esperienza di ciascuna azienda del Gruppo e della *best practice* di riferimento: Tali assunzioni, fondate anche sull'esperienza del Gruppo e sulla *best practice* di riferimento, sono soggette a periodiche revisioni.

BASI TECNICHE ECONOMICO-FINANZIARIE

	31.12.2023
Tasso di attualizzazione	3,08%
Tasso di inflazione	2,00%
Tasso annuo incremento TFR	3,00%

BASI TECNICHE DEMOGRAFICHE

	31.12.2023
Mortalità	ISTAT 2018
Tasso di inabilità	Tavole INPS distinte per età e sesso
Pensionamento	Raggiungimento requisiti Assicurazione Generale Obbligatoria

FREQUENZE ANNUE DI TURNOVER E ANTICIPAZIONI TFR

	31.12.2023
Frequenze Anticipazioni	0,40%
Frequenze annue di Turnover	2,00%

A.3 – Informativa sui trasferimenti tra portafogli di attività finanziarie

Non sono stati effettuati trasferimenti tra portafogli.

A.4 – Informativa sul *fair value*

Informativa di natura qualitativa

Il Patrimonio BancoPosta ha adottato la *policy* sul *fair value* di cui si è dotato il Gruppo Poste Italiane. Tale *policy* disciplina i princìpi e le regole generali che governano il processo di determinazione del *fair value* ai fini della redazione del bilancio, ai fini delle valutazioni di Risk Management e a supporto delle attività condotte sul mercato dalle funzioni di Finanza delle diverse entità del Gruppo. I princìpi generali per la valutazione al *fair value* degli strumenti finanziari non sono variati rispetto al 31 dicembre 2022. Tali princìpi generali sono stati individuati nel rispetto delle indicazioni provenienti dai diversi *Regulators* (bancari e assicurativi) e dai princìpi contabili di riferimento, garantendo omogeneità nelle tecniche di valutazione adottate nell'ambito del Gruppo. Le metodologie di dettaglio sono state aggiornate, ove necessario, per tenere conto delle evoluzioni dell'operatività e delle prassi di mercato registrate nel corso dell'esercizio.

In conformità a quanto indicato dall'IFRS 13 – "Valutazione del *fair value*", di seguito si descrivono le tecniche di valutazione del *fair value* utilizzate.

Le attività e passività interessate (nello specifico, attività e passività iscritte al *fair value* e attività e passività iscritte al costo ovvero al costo ammortizzato, per le quali si fornisce il *fair value* nelle note illustrative) sono classificate in base a una scala gerarchica che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni.

La scala gerarchica è composta dai 3 livelli di seguito rappresentati.

Livello 1: appartengono a tale livello le valutazioni di *fair value* effettuate tramite prezzi quotati (non rettificati) in mercati attivi per attività o passività identiche a cui l'entità può accedere alla data di valutazione. Per il Patrimonio BancoPosta gli strumenti finanziari che rientrano in tale categoria sono costituiti da titoli obbligazionari emessi dalla Repubblica italiana, dalla Repubblica tedesca e da quella francese la cui valutazione viene effettuata considerando i prezzi *bid* secondo un ordine gerarchico che vede in primo luogo il ricorso al mercato MTS (Mercato Telematico dei Titoli di Stato all'ingrosso), quindi al mercato MILA (*Milan Stock Exchange*), per i titoli obbligazionari indirizzati prevalentemente alla clientela *retail* e, infine, al CBBT (*Bloomberg Composite Price*).

Livello 2: appartengono a tale livello le valutazioni effettuate impiegando *input* diversi dai prezzi quotati inclusi nel Livello 1 e osservabili direttamente o indirettamente per l'attività o per la passività[331]. Per il Patrimonio BancoPosta rilevano le seguenti categorie di strumenti finanziari:
- titoli obbligazionari *plain* governativi e non, italiani ed esteri, quotati su mercati non attivi o non quotati;
- titoli azionari non quotati;
- strumenti finanziari derivati;
- *Reverse Repo;*
- passività finanziarie quotate su mercati non attivi o non quotate costituite da *Repo* di finanziamento.

Livello 3: appartengono a tale livello le valutazioni di *fair value* effettuate utilizzando oltre agli *input* di Livello 2 anche *input* non osservabili per l'attività o per la passività. Per il Patrimonio BancoPosta rilevano le seguenti categorie di strumenti finanziari per i quali non sono disponibili prezzi osservabili direttamente o indirettamente sul mercato:
- titoli azionari non quotati;
- crediti d'imposta Legge n. 77/2020[332];
- vendita *forward* di titoli azionari non quotati.

331. Considerate le caratteristiche dell'operatività del Patrimonio BancoPosta, i dati di input osservabili, impiegati ai fini della determinazione del *fair value* delle singole forme tecniche, includono, ad esempio, prezzi quotati forniti da terzi (servizi di determinazione dei prezzi o *broker*), curve dei rendimenti e di inflazione, tassi di cambio forniti dalla Banca Centrale Europea, superfici di volatilità su tassi, premi delle opzioni su inflazione, *interest rate swap spread* o *credit default spread* rappresentativi del merito creditizio delle specifiche controparti, eventuali *adjustment* di liquidità quotati da primarie controparti di mercato.
332. Tali crediti dal 1° ottobre 2022 sono valutati al costo ammortizzato.

A.4.1 Livelli di *fair value* 2 e 3: tecniche di valutazione e *input* utilizzati

Di seguito si riepilogano, per tipologia di strumento finanziario, le informazioni sui modelli di valutazione utilizzati.

Livello 2: appartengono a tale livello le seguenti categorie di strumenti finanziari:

- Titoli obbligazionari *plain* governativi e non, italiani ed esteri, quotati su mercati non attivi o non quotati: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei flussi futuri utilizzando in *input* una curva dei rendimenti che incorpora lo *spread* rappresentativo del rischio credito in base a *spread* determinati su titoli *benchmark* dell'emittente, o di altre società con caratteristiche similari all'emittente, quotati e liquidi. La curva dei rendimenti può essere soggetta a rettifiche di importo contenuto, per tenere conto del rischio di liquidità derivante dalla mancanza di un mercato attivo.
- Titoli azionari non quotati per i quali è possibile fare riferimento al prezzo quotato di titoli azionari emessi dal medesimo emittente. A essi è applicato un fattore di sconto, quotato da primarie controparti di mercato, che rappresenta il costo implicito nel processo di conversione delle azioni non quotate in azioni quotate.
- Strumenti finanziari derivati:
  - *Plain vanilla interest rate swap*: la valutazione viene effettuata utilizzando tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei differenziali tra i flussi cedolari propri delle due gambe (*receiver* e *payer*) previste dal contratto. La costruzione delle curve dei rendimenti per la stima dei futuri flussi contrattuali indicizzati a parametri di mercato (tassi monetari e/o inflazione) e l'attualizzazione dei differenziali viene effettuata applicando le prassi in vigore sui mercati dei capitali.
  - *Interest rate swap* con opzione implicita: la valutazione avviene applicando l'approccio *building block* che prevede la scomposizione della posizione strutturata nelle sue componenti elementari: componente lineare e componente opzionale. La valutazione della componente lineare viene effettuata applicando le tecniche di *discounted cash flow* definite per i *plain vanilla interest rate swap* al punto precedente. La componente opzionale che, considerate le caratteristiche degli strumenti finanziari derivati presenti nei portafogli del Patrimonio BancoPosta, è riconducibile ai fattori di rischio tasso o inflazione, viene valutata mediante un approccio in formula chiusa secondo modelli classici di valutazione delle opzioni aventi come sottostante tali specifici fattori di rischio.
  - *Bond forward:* la valutazione viene effettuata attualizzando il differenziale tra il prezzo *forward* del titolo sottostante il derivato aggiornato alla data di valutazione ed il prezzo di regolamento.

Gli strumenti finanziari derivati presenti nei portafogli del Patrimonio BancoPosta sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tener conto del merito creditizio della controparte. La curva dei rendimenti impiegata per l'attualizzazione è selezionata in coerenza con le modalità di remunerazione previste per il *cash collateral*. L'approccio descritto è confermato anche nel caso di garanzie rappresentate da titoli di debito, considerato il livello contenuto di rischio di credito che contraddistingue gli effettivi titoli che costituiscono *collateral* per BancoPosta.

- *Reverse Repo*: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei futuri flussi contrattuali. I *Reverse Repo* sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tenere in considerazione il merito creditizio.
- Passività finanziarie quotate su mercati non attivi o non quotate costituite da *Repo* di finanziamento: la valutazione viene effettuata tramite tecniche di *discounted cash flow* che prevedono l'attualizzazione dei futuri flussi contrattuali. I *Repo* sono soggetti a collateralizzazione e pertanto il *fair value* non necessita di aggiustamenti per tenere in considerazione il merito creditizio.

Livello 3: appartengono a tale livello le seguenti categorie di strumenti finanziari:

- Titoli azionari per i quali non sono disponibili prezzi osservabili direttamente o indirettamente sul mercato. La valutazione di tali strumenti viene effettuata a partire dal prezzo quotato di titoli azionari emessi dal medesimo emittente al quale viene applicato un fattore di sconto, calcolato tramite modello interno, che rappresenta il costo implicito nel processo di conversione delle azioni non quotate in azioni quotate.
- Crediti d'imposta Legge n. 77/2020 per i quali non sono disponibili prezzi osservabili direttamente o indirettamente sul mercato. Per tale tipologia di strumenti, la metodologia di determinazione del *fair value* prevede l'applicazione della tecnica di valutazione del *discounted cash flow* che consiste nell'attualizzazione dei flussi di cassa a scadenza tramite la curva dei rendimenti costruita aggiungendo alla curva dei tassi *risk free* l'extra rendimento elaborato a partire dal prezzo alla data di acquisto dei crediti. Lo spread resta fisso per tutta la vita dello strumento.
- Vendita *forward* di titoli azionari non quotati, per i quali viene ricalcolata la valutazione della controparte, attualizzando il differenziale tra il prezzo *forward* del titolo azionario sottostante il derivato aggiornato alla data di valutazione ed il prezzo di regolamento.

A.4.2 Processi e sensibilità delle valutazioni

I processi utilizzati per le valutazioni di *fair value* ricorrenti e non ricorrenti classificate al Livello 3 sono descritti rispettivamente ai paragrafi A.4.1 e A.4.5 della presente Parte A.

L'analisi di sensitività delle valutazioni del *fair value* ricorrenti classificate nel Livello 3 della gerarchia è condotta sulle azioni "*Series C* Visa Incorporated *Convertible Participating Preferred Stock*". In particolare, la valutazione di tali strumenti finanziari può subire modifiche a seguito dei cambiamenti che potrebbero intervenire nel fattore di sconto applicato nella determinazione del *fair value* per tenere conto dell'illiquidità propria di tali azioni. Il fattore di sconto, stimato tramite un modello interno di valutazione, è in particolare, influenzato dalla volatilità annua registrata dall'azione sottostante. Applicando la volatilità massima prevista dal modello utilizzato, la riduzione del *fair value* ipotizzabile può raggiungere il 11,24% circa.

A.4.3 Gerarchia del *fair value*

I principali fattori che contribuiscono ai trasferimenti tra i livelli di *fair value* comprendono cambiamenti nell'osservabilità degli *input* significativi e nelle condizioni di mercato (tra cui il parametro di liquidità) e affinamenti nei modelli valutativi utilizzati nella misurazione del *fair value*.

Per tutte le classi di attività e passività, il passaggio da un livello all'altro avviene alla data dell'evento o del cambiamento delle circostanze che ha determinato il trasferimento.

Le informazioni relative ai trasferimenti intervenuti nel periodo sono fornite nella Parte A.4.5 – Gerarchia del *fair value*.

A.4.4 Altre informazioni

Non ricorrono fattispecie previste dall'IFRS 13 ai paragrafi 51, 93 lettera (h) e 96 per le quali siano necessarie ulteriori informazioni.

Informativa di natura quantitativa

A.4.5 Gerarchia del *fair value*

A.4.5.1 ATTIVITÀ E PASSIVITÀ VALUTATE AL *FAIR VALUE* SU BASE RICORRENTE: RIPARTIZIONE PER LIVELLI DI *FAIR VALUE*

Attività/Passività misurate al *fair value* (milioni di euro)	31.12.2023			31.12.2022		
	Livello 1	Livello 2	Livello 3*	Livello 1	Livello 2	Livello 3*
1. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a conto economico	-	-	26	-	20	20
a) attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-	-	-	-	-
b) attività finanziarie designate al *fair value*	-	-	-	-	-	-
c) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*	-	-	26	-	20	20
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	32.901	168	-	33.017	144	-
3. Derivati di copertura	-	4.257	-	-	6.109	-
4. Attività materiali	-	-	-	-	-	-
5. Attività immateriali	-	-	-	-	-	-
Totale	**32.901**	**4.425**	**26**	**33.017**	**6.273**	**20**
1. Passività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-	3	-	-	4
2. Passività finanziarie valutate al *fair value*	-	-	-	-	-	-
3. Derivati di copertura	-	1.136	-	-	971	-
Totale	**-**	**1.136**	**3**	**-**	**971**	**4**

* La posizione è commentata nella Parte B, Attivo, tabella 2.5.

A.4.5.2 VARIAZIONI ANNUE DELLE ATTIVITÀ VALUTATE AL *FAIR VALUE* SU BASE RICORRENTE (LIVELLO 3)

(milioni di euro)	Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico				Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	Derivati di copertura	Attività materiali	Attività immateriali
	Totale	di cui: a) attività finanziarie detenute per la negoziazione	di cui: b) attività finanziarie designate al *fair value*	di cui: c) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*				
1. Esistenze iniziali	**20**	**-**	**-**	**20**	**-**	**-**	**-**	**-**
2. Aumenti	**6**	**-**	**-**	**6**	**-**	**-**	**-**	**-**
2.1. Acquisti	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2. Profitti imputati a:	6	-	-	6	-	-	-	-
2.2.1. Conto economico	6	-	-	6	-	-	-	-
- di cui plusvalenze	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2.2. Patrimonio netto	-	x	x	x	-	-	-	-
2.3. Trasferimenti da altri livelli	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4. Altre variazioni in aumento	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Diminuzioni	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
3.1. Vendite	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2. Rimborsi	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3. Perdite imputate a:	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3.1. Conto economico	-	-	-	-	-	-	-	-
- di cui minusvalenze	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3.2. Patrimonio netto	-	x	x	x	-	-	-	-
3.4. Trasferimenti ad altri livelli	-	-	-	-	-	-	-	-
3.5. Altre variazioni in diminuzione	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Rimanenze finali	**26**	**-**	**-**	**26**	**-**	**-**	**-**	**-**

Nel periodo in commento, la variazione intercorsa per 6 milioni di euro è relativa all'incremento del *fair value* delle azioni *Series C* Visa Incorporated *Convertible Participating Preferred Stock*.

A.4.5.4 ATTIVITÀ E PASSIVITÀ NON VALUTATE AL *FAIR VALUE* O VALUTATE AL *FAIR VALUE* SU BASE NON RICORRENTE: RIPARTIZIONE PER LIVELLI DI *FAIR VALUE*

Attività/Passività non misurate al *fair value* o misurate al *fair value* su base non ricorrente (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Valore di bilancio	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Valore di bilancio	Livello 1	Livello 2	Livello 3
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	44.562	25.231	4.856	12.394	46.576	20.927	4.082	17.519
2. Attività materiali detenute a scopo di investimento	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**44.562**	**25.231**	**4.856**	**12.394**	**46.576**	**20.927**	**4.082**	**17.519**
1. Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90.963	-	7.996	82.747	98.944	-	9.776	88.819
2. Passività associate ad attività in via di dismissione	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**90.963**	**-**	**7.996**	**82.747**	**98.944**	**-**	**9.776**	**88.819**

Nel determinare i *fair value* esposti nella tabella sono stati utilizzati i seguenti criteri:

- per i titoli di debito valutati al costo ammortizzato, sono state applicate le medesime regole previste per la valutazione dei titoli valutati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva; nella gerarchia del *fair value* tali strumenti finanziari sono esposti nel Livello 1;
- per i Pronti contro termine il *fair value* è stato valutato tramite tecniche di *discounted cash flow*, descritte nel paragrafo A.4.1; nella gerarchia del *fair value* tali strumenti finanziari sono esposti nel Livello 2;
- per le altre attività e passività finanziarie il valore di bilancio rappresenta una ragionevole approssimazione del *fair value* e viene esposto nella colonna corrispondente al Livello 3 della gerarchia del *fair value*.

La tabella non include i crediti d'imposta Legge n.77/2020 valutati al 31 dicembre 2023 al costo ammortizzato per un valore di bilancio di 7.912 milioni di euro (8.600 milioni di euro al 31 dicembre 2022) e un *fair value* pari a 7.434 milioni di euro (7.824 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Tale *fair value* è determinato tramite tecniche di *discounted cash flow*, descritte nel paragrafo A.4.1 e corrisponde al Livello 3 della gerarchia del *fair value*.

A.5 – Informativa sul *cd day one profit/loss*

Per il Patrimonio BancoPosta la fattispecie in esame non si è verificata.

PARTE B – Informazioni sullo Stato Patrimoniale

Attivo

Sezione 1 – Cassa e disponibilità liquide – Voce 10

1.1 Cassa e disponibilità liquide: composizione

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
a) Cassa	3.969	3.984
b) Conti correnti e depositi a vista presso Banche Centrali	756	1.885
c) Conti correnti e depositi a vista presso banche	7	5
Totale	**4.732**	**5.874**

La sottovoce "Cassa" è costituita da disponibilità liquide presso gli Uffici Postali e presso le Società di trasporto valori che sono rivenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali e prodotti di risparmio postale (sottoscrizione di Buoni Fruttiferi Postali e versamenti sui Libretti di deposito) o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali. Tali disponibilità, giacenti presso gli Uffici Postali (1.358 milioni di euro) e presso le Società di *service*[333] (2.611 milioni di euro), non possono essere utilizzate per fini diversi dall'estinzione delle obbligazioni contratte con le operazioni indicate. Detta sottovoce include contante in valuta per un controvalore pari a 60 milioni di euro.

Sezione 2 – Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico – Voce 20

Al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022 non sono presenti strumenti finanziari classificati nel portafoglio di negoziazione. Nell'ambito dell'operatività effettuata dal Patrimonio BancoPosta per conto della clientela, si sono altresì rese necessarie operazioni di acquisto e immediata rivendita di titoli di debito e di capitale.

Al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022 non sono presenti in portafoglio attività finanziarie designate al *fair value* (c.d. "*fair value option*").

333. Svolgono attività di trasporto e custodia valori in attesa di essere versati alla Tesoreria dello Stato.

2.5 Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*: composizione merceologica

Voci/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023			Totale al 31.12.2022		
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 1	Livello 2	Livello 3
1. Titoli di debito	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1.1 Titoli strutturati	-	-	-	-	-	-
1.2 Altri titoli di debito	-	-	-	-	-	-
2. Titoli di capitale	**-**	**-**	**26**	**-**	**20**	**20**
3. Quote di O.I.C.R.	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
4. Finanziamenti	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
4.1 Pronti contro termine	-	-	-	-	-	-
4.2 Altri	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**-**	**26**	**-**	**20**	**20**

Gli investimenti in titoli di capitale si riferiscono al *fair value* di 32.059 azioni privilegiate di Visa Incorporated (Series C *Convertible Participating Preferred Stock*); tali titoli azionari sono convertibili in azioni ordinarie in base al rapporto di 3,625[334] azioni ordinarie ogni azione di Classe C, e sono opportunamente scontate a un idoneo tasso per tener conto della loro illiquidità.

L'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio in commento è positiva per 6 milioni di euro ed è rilevata a conto economico nella "Voce 110 – Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico".

In data 1° marzo 2023 è stata regolata la vendita a termine di 198.000 azioni ordinarie Visa Incorporated in essere al 31 dicembre 2022 senza scambio del sottostante, il cui effetto economico negativo, pari a circa 2 milioni di euro, è stato rilevato nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione".

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2023 sono stati stipulati due distinti contratti di vendita a termine:
- la vendita a termine di 101.900 azioni ordinarie[335] Visa Incorporated, regolata in data 3 aprile 2023, con un corrispettivo complessivo di 20,8 milioni di euro, con effetti a Conto economico non significativi;
- la vendita a termine, ancora in essere, di 95.000 azioni ordinarie Visa Incorporated con un corrispettivo complessivo di 20,5 milioni di euro e con data regolamento il 3 marzo 2025[336]. L'oscillazione del *fair value* nell'esercizio in commento è negativa di 2,6 milioni di euro ed è rilevata a Conto economico nella "Voce 80 – Risultato netto dell'attività di negoziazione".

334. Sino alla data della completa conversione delle azioni assegnate in azioni ordinarie, il tasso di conversione potrà essere ridotto a seguito del manifestarsi di passività della Visa Europe Ltd ritenute oggi solo potenziali.
335. In data 20 marzo 2023 sono state convertite in azioni ordinarie le 1.019 azioni privilegiate Serie A *Preferred Stock* in portafoglio al 31 dicembre 2022, in base al rapporto di conversione di 100 azioni ordinarie ogni azione di classe A *Preferred Stock*.
336. Le azioni ordinarie vendute a termine sono corrispondenti a circa 26.207 azioni privilegiate di Visa Incorporated (serie C) del proprio portafoglio al tasso di conversione in essere al 31 dicembre 2023.

2.6 Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*: composizione per debitori/emittenti

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Titoli di capitale	**26**	**40**
di cui: banche	-	-
di cui: altre società finanziarie	26	40
di cui: società non finanziarie	-	-
2. Titoli di debito	**-**	**-**
a) Banche Centrali	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	-	-
c) Banche	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-
e) Società non finanziarie	-	-
3. Quote di O.I.C.R.	**-**	**-**
4. Finanziamenti	**-**	**-**
a) Banche Centrali	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	-	-
c) Banche	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-
e) Società non finanziarie	-	-
f) Famiglie	-	-
Totale	**26**	**40**

Sezione 3 – Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva – Voce 30

3.1 Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: composizione merceologica

Voci/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023			Totale al 31.12.2022		
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 1	Livello 2	Livello 3
1. Titoli di debito	**32.901**	**168**	**-**	**33.017**	**144**	**-**
1.1 Titoli strutturati	-	-	-	-	-	-
1.2 Altri titoli di debito	32.901	168	-	33.017	144	-
2. Titoli di capitale	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
3. Finanziamenti	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale	**32.901**	**168**	**-**	**33.017**	**144**	**-**

Gli investimenti in titoli di debito sono iscritti al *fair value* di 33.069 milioni di euro (di cui 253 milioni di euro dovuti a dietimi di interesse in maturazione).

3.2 Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: composizione per debitori/emittenti

Voci/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Titoli di debito	**33.069**	**33.161**
a) Banche Centrali	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	33.069	33.161
c) Banche	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-
e) Società non finanziarie	-	-
2. Titoli di capitale	**-**	**-**
a) Banche	-	-
b) Altri emittenti:	-	-
- altre società finanziarie	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-
- società non finanziarie	-	-
- altri	-	-
3. Finanziamenti	**-**	**-**
a) Banche Centrali	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	-	-
c) Banche	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-
e) Società non finanziarie	-	-
f) Famiglie	-	-
Totale	**33.069**	**33.161**

I titoli di debito emessi da Amministrazioni pubbliche riguardano titoli governativi a reddito fisso dell'area euro, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana, del valore nominale di 34.859 milioni di euro. L'oscillazione complessiva del *fair value* nel periodo in commento è positiva per 2.321 milioni di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per l'importo positivo di 1.938 milioni di euro relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per l'importo positivo di 383 milioni di euro relativo alla parte coperta. Il decremento della voce in commento è dovuto principalmente alle maggiori vendite/rimborsi rispetto agli acquisti effettuati nell'esercizio parzialmente compensato dall'oscillazione positiva del *fair value* sopra citato.

Titoli per un valore nominale di 6.335 milioni di euro sono indisponibili in quanto:

- 4.385 milioni di euro, iscritti al *fair value* di 4.093 milioni di euro (Parte B, Altre informazioni, tabella 3), sono stati consegnati a controparti a fronte di operazioni di Pronti contro termine stipulate a tutto il 31 dicembre 2023;
- 35 milioni di euro, iscritti al *fair value* di 35 milioni di euro, sono stati consegnati come garanzia a Banca d'Italia per il servizio di tramitazione offerto da Banca d'Italia per l'esecuzione dei pagamenti *Sepa Direct Debit;*
- 1.915 milioni di euro, iscritti al *fair value* di 1.898 milioni di euro sono stati consegnati a Banca d'Italia a garanzia della linea di credito *intraday* concessa.

3.3 Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: valore lordo e rettifiche di valore complessive

(milioni di euro)	Valore lordo					Rettifiche di valore complessive				*Write-off* parziali complessivi*
	Primo Stadio	di cui: Strumenti con basso rischio di credito	Secondo stadio	Terzo Stadio	*Impaired* acquisite o originate	Primo Stadio	Secondo stadio	Terzo Stadio	*Impaired* acquisite o originate	
Titoli di debito	33.088	-	-	-	-	19	-	-	-	-
Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale 31.12.2023	**33.088**	**-**	**-**	**-**	**-**	**19**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale 31.12.2022	**33.177**	**-**	**-**	**-**	**-**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**

* Valore da esporre a fini informativi.

I titoli a reddito fisso rilevati al FVTOCI sono soggetti a svalutazione rilevata nel Conto economico in contropartita dell'apposita riserva di Patrimonio netto. L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2023 ammonta a 19 milioni di euro (16 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Sezione 4 – Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato – Voce 40

4.1 Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione merceologica dei crediti verso banche

Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023						Totale al 31.12.2022					
	Valore di bilancio			*Fair Value*			Valore di bilancio			*Fair Value*		
	Primo e secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Primo e secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	Livello 1	Livello 2	Livello 3
A. Crediti verso Banche Centrali	**-**	**-**	**-**				**-**	**-**	**-**			
1. Depositi a scadenza	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
2. Riserva obbligatoria	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
3. Pronti contro termine	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
4. Altri	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
B. Crediti verso banche	**976**	**-**	**-**				**1.500**	**-**	**-**			
1. Finanziamenti	976	-	-				1.500	-	-			
1.1 Conti correnti	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.2 Depositi a scadenza	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.3 Altri finanziamenti:	976	-	-	x	x	x	1.500	-	-	x	x	x
- Pronti contro termine attivi	150	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
- Finanziamenti per *leasing*	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
- Altri	826	-	-	x	x	x	1.500	-	-	x	x	x
2. Titoli di debito	-	-	-				-	-	-			
2.1 Titoli strutturati	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
2.2 Altri titoli di debito	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
Totale	**976**	**-**	**-**	**-**	**150**	**826**	**1.500**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.500**

La sottovoce "Altri finanziamenti, Pronti contro termine attivi" si riferisce ad operazioni di pronti contro termine garantiti da titoli per un nominale complessivo di 147 milioni di euro, stipulati con primari operatori finanziari. Al 31 dicembre 2023 il *fair value* dei Pronti contro termine attivi, è pari a 150 milioni di euro esposti nel Livello 2 della gerarchia di *fair value*.

La sottovoce "Altri finanziamenti, Altri" include i crediti per depositi a garanzia relativi a somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *interest rate swap* (per 24 milioni di euro, *collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*) nell'ambito delle politiche di *cash flow hedge* e *fair value hedge* adottate dal Patrimonio BancoPosta e operazioni di *Repo* passivi (per 772 milioni di euro, *collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement)*. La diminuzione rispetto all'esercizio precedente dei crediti per depositi a garanzia è dovuta principalmente alla riduzione delle somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *Repo* passivi a seguito dell'effetto combinato della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato un incremento del *fair value* dei titoli in garanzia e della minore operatività in essere alla data.

Inoltre, la sottovoce "Altri finanziamenti, Altri" include crediti di funzionamento per 30 milioni di euro derivanti da contratti con i clienti rientranti nelle disposizioni dell'IFRS 15 (al 31 dicembre 2022 pari a 32 milioni di euro) principalmente riferibili a servizi finanziari e di intermediazione di prestiti personali.

4.2 Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione merceologica dei crediti verso clientela

	Totale al 31.12.2023						Totale al 31.12.2022					
	Valore di bilancio			*Fair Value*			Valore di bilancio			*Fair Value*		
Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	**Primo e secondo stadio**	**Terzo stadio**	***Impaired* acquisite o originate**	**Livello 1**	**Livello 2**	**Livello 3**	**Primo e secondo stadio**	**Terzo stadio**	***Impaired* acquisite o originate**	**Livello 1**	**Livello 2**	**Livello 3**
1. Finanziamenti	**13.188**	**-**	**-**				**17.377**	**-**	**-**			
1.1 Conti correnti	6	-	-	x	x	x	7	-	-	x	x	x
1.2 Pronti contro termine attivi	1.619	-	-	x	x	x	1.358	-	-	x	x	x
1.3 Mutui	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.4 Carte di credito, prestiti personali e cessioni del quinto	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.5 Finanziamenti per *leasing*	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.6 *Factoring*	-	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
1.7 Altri finanziamenti	11.563	-	-	x	x	x	16.012	-	-	x	x	x
2. Titoli di debito	**30.398**	**-**	**-**				**27.699**	**-**	**-**			
2.1 Titoli strutturati	30.398	-	-	x	x	x	-	-	-	x	x	x
2.2 Altri titoli di debito	-	-	-	x	x	x	27.699	-	-	x	x	x
Totale	**43.586**	**-**	**-**	**25.231**	**4.706**	**11.568**	**45.076**	**-**	**-**	**20.927**	**4.082**	**16.019**

Nell'ambito della voce "Finanziamenti" si rileva quanto segue.

Al 31 dicembre 2023 sono in essere operazioni di Pronti contro termine attive per 3.956 milioni di euro (4.575 milioni di euro al 31 dicembre 2022), stipulate con la Cassa di Compensazione e Garanzia S.p.A. (di seguito CC&G) finalizzate all'impiego temporaneo della liquidità riveniente dalla raccolta da privati. Tali operazioni risultano garantite da titoli per un nominale complessivo di 3.727 milioni di euro. Il *fair value* dei Pronti contro termine attivi, è esposto nel Livello 2 della gerarchia di *fair value*.

Le attività e passività finanziarie relative alle operazioni di Pronti contro termine gestite attraverso la CC&G che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32 sono oggetto di compensazione. L'effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell'esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Inoltre, nel mese di dicembre 2023 sono state stipulate con CC&G ulteriori operazioni di Pronti contro termine attive per 361 milioni di euro, regolate nei primi giorni di gennaio 2024.

La sottovoce "Altri finanziamenti" è costituita principalmente:

- per 9.131 milioni di euro, di cui 200 milioni di euro per interessi maturati da impieghi presso il MEF della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica (al 31 dicembre 2022 pari a 12.124 milioni di euro), remunerati, ad un

tasso variabile calcolato su un paniere di titoli di Stato[337]. Il deposito è rettificato di un fondo svalutazione di 5 milioni di euro, per tener conto del rischio di *default* della controparte rimasto sostanzialmente invariato rispetto al 31 dicembre 2022. Il decremento di 2.993 milioni di euro rispetto al precedente esercizio è dovuto principalmente all'operatività tipica di alcuni clienti della Pubblica Amministrazione che ha generato una contrazione della raccolta da conti correnti postali. Nel corso dell'esercizio 2023, sono stati stipulati contratti derivati di copertura sulla componente della remunerazione indicizzata a 10 anni. L'operazione di copertura di *cash flow hedge* è stata eseguita attraverso acquisti a termine del BTP a 10 anni con regolamento del differenziale tra il prezzo prefissato del titolo e il *market value* del titolo stesso. Tale operatività, terminata al 31 dicembre 2023, ha generato effetti positivi per 5 milioni di euro rilevati a Conto economico nella "Voce 10 – interessi attivi e proventi assimilati";

- per 891 milioni di euro, di cui 18 milioni di euro per interessi maturati, da depositi presso il MEF (c.d. conto Buffer) la cui remunerazione è commisurata al tasso *Euro Short Term Rate* (ESTR)[338]. Il decremento di 1.106 milioni di euro rispetto al precedente esercizio è dovuto principalmente ad impieghi alternativi aventi rendimenti alla data del 31 dicembre 2023 superiori al tasso ESTR;
- per 427 milioni di euro da crediti per depositi a garanzia, di cui: (i) 58 milioni di euro per somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*); (ii) 323 milioni di euro per somme versate a CC&G per operazioni di Repo in essere (234 milioni di euro) e come contributo prefinanziato al fondo di garanzia, c.d. *Default Fund*[339] (89 milioni di euro); (iii) 46 milioni di euro per somme versate a garanzia nell'ambito di sistemi di *clearing* con controparti centrali per l'operatività *over the counter (OTC)*[340] in derivati;
- per 370 milioni di euro da crediti verso il Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A., di cui 355 milioni di euro relativi al saldo dei rapporti di natura numeraria su cui sono regolati gli incassi e pagamenti con i terzi gestiti per il tramite della funzione Finanza di Poste Italiane S.p.A.;
- per 324 milioni di euro da crediti verso Poste Vita per provvigioni derivanti dall'attività di collocamento di polizze assicurative;
- per 73 milioni di euro da crediti verso PostePay per servizi di collocamento di prodotti relativi al ramo pagamenti;
- per 247 milioni di euro da corrispettivi dalla Cassa Depositi e Prestiti per il servizio di raccolta del risparmio postale di competenza dell'esercizio. L'incremento di 226 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 riflette i corrispettivi da fatturare maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023[341];
- per 11 milioni di euro da crediti verso INPS per servizi di pagamento delle pensioni.

I crediti derivanti da contratti con i clienti rientranti nelle disposizioni dell'IFRS 15 ammontano a 965 milioni di euro (al 31 dicembre 2022 pari a 774 milioni di euro) principalmente riferibili a servizi finanziari, di pagamento pensioni, di remunerazione della raccolta del risparmio postale e di intermediazione di prestiti personali, al netto di fondi svalutazione pari a 45 milioni di euro (al 31 dicembre 2022 pari a 41 milioni di euro). L'informativa sulle dinamiche delle rettifiche di valore complessive è descritta nella Parte E, Sezione 1.

La sottovoce "Altri titoli di debito" è costituita da titoli a reddito fisso dell'area euro emessi dallo Stato italiano e da titoli garantiti dallo Stato italiano per un valore nominale 30.877 milioni di euro. Il valore a cui sono iscritti pari a 30.398 milioni di euro è composto dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso non oggetto di copertura per 19.325 milioni di euro, dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso oggetto di copertura di *fair value hedge* per 13.017 milioni di euro, decrementato di 1.944 milioni di euro complessivi per tener conto degli effetti della copertura stessa (2.714 milioni di euro relativi all'esercizio 2022). Il valore di tali titoli è stato rettificato per tener conto del relativo *impairment*, il cui fondo al 31 dicembre 2023 ammonta a circa 18 milioni di euro (13 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Al 31 dicembre 2023 il *fair value* complessivo di tali titoli, comprensivo di 233 milioni di euro di dietimi di interessi, è pari a 28.318 milioni di euro di cui 25.231 milioni di euro esposti nel Livello 1 della gerarchia di *fair value* e 3.087 milioni di euro esposti nel Livello 2.

Titoli per un valore nominale 7.522 milioni di euro sono indisponibili in quanto:

- 6.679 milioni di euro, iscritti al costo ammortizzato di 6.822 milioni di euro (Parte B, Altre informazioni, tabella 3), sono stati consegnati a controparti a fronte di operazioni di Pronti contro termine stipulate a tutto il 31 dicembre 2023;
- 843 milioni di euro, iscritti al costo ammortizzato di 938 milioni di euro sono stati consegnati a Banca d'Italia a garanzia della linea di credito *intraday* concessa.

337. Il tasso variabile in commento è così calcolato: per il 40% in base alla media del rendimento del BOT a 6 mesi rilevato mensilmente e, per il restante 60%, in base alla media del rendimento del BTP a 10 anni rilevato mensilmente.
338. Tasso calcolato e pubblicato dalla BCE con nuova metodologia coerente con il Regolamento (EU) n. 1333/2014 della BCE del 26 novembre 2014 e basata su operazioni *overnight* di deposito non collateralizzate a tasso fisso di importo superiore al milione di euro.
339. Fondo di garanzia costituito dall'insieme dei versamenti dei partecipanti diretti ai comparti derivati e azionario ed al comparto obbligazionario, istituito a ulteriore garanzia delle operazioni svolte; può essere utilizzato per la copertura degli oneri derivanti da eventuali inadempimenti dei partecipanti.
340. Trattasi di operazioni effettuate al di fuori dei mercati mobiliari regolamentati e quindi non soggette ad alcuna regolamentazione specifica relative all'organizzazione e al funzionamento del mercato stesso.
341. Atto integrativo e modificativo della Convezione del 24 dicembre 2021, in vigore fino al 31 dicembre 2024.

4.3 Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione per debitori/emittenti dei crediti verso clientela

Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023			Totale al 31.12.2022		
	Primo e secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	Primo e secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate
1. Titoli di debito	**30.398**	**-**	**-**	**27.699**	**-**	**-**
a) Amministrazioni pubbliche	27.509	-	-	24.708	-	-
b) Altre società finanziarie	2.889	-	-	2.991	-	-
di cui: imprese di assicurazione	-	-	-	-	-	-
c) Società non finanziarie	-	-	-	-	-	-
2. Finanziamenti verso:	**13.188**	**-**	**-**	**17.377**	**-**	**-**
a) Amministrazioni pubbliche	10.070	-	-	14.176	-	-
b) Altre società finanziarie	2.728	-	-	2.823	-	-
di cui: imprese di assicurazione	332	-	-	288	-	-
c) Società non finanziarie	384	-	-	372	-	-
d) Famiglie	6	-	-	6	-	-
Totale	**43.586**	**-**	**-**	**45.076**	**-**	**-**

I titoli relativi a "Altre società finanziarie" per un valore di bilancio pari a 2.889 milioni di euro si riferiscono a titoli a tasso fisso per un ammontare nominale complessivo di 3.000 milioni di euro emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato italiano.

4.4 Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato: valore lordo e rettifiche di valore complessive

(milioni di euro)	Valore lordo				Rettifiche di valore complessive				*Write-off* parziali complessivi*
	Primo Stadio	di cui: Strumenti con basso rischio di credito	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	
Titoli di debito	30.416	-	-	-	-	18	-	-	-	-
Finanziamenti	13.174	-	1.053	-	-	5	58	-	-	-
Totale 31.12.2023	**43.590**	**-**	**1.053**	**-**	**-**	**23**	**58**	**-**	**-**	**-**
Totale 31.12.2022	**45.788**	**-**	**863**	**-**	**-**	**18**	**57**	**-**	**-**	**-**

* Valore da esporre a fini informativi.

Sezione 5 – Derivati di copertura – Voce 50

5.1 Derivati di copertura: composizione per tipologia di copertura e per livelli

(milioni di euro)	*Fair Value* al 31.12.2023			Valore Nozionale* al 31.12.2023	*Fair Value* al 31.12.2022			Valore Nozionale* al 31.12.2022
	Livello 1	Livello 2	Livello 3		Livello 1	Livello 2	Livello 3	
A. Derivati finanziari	**-**	**4.257**	**-**	**19.665**	**-**	**6.109**	**-**	**27.646**
1) *Fair value*	-	4.252	-	19.215	-	5.759	-	25.840
2) Flussi finanziari	-	5	-	450	-	350	-	1.806
3) Investimenti esteri	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Derivati creditizi	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1) *Fair value*	-	-	-	-	-	-	-	-
2) Flussi finanziari	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**4.257**	**-**	**19.665**	**-**	**6.109**	**-**	**27.646**

* Per i derivati che comportano lo scambio di capitali (titoli o altre attività) è stato indicato il prezzo di regolamento dei contratti così come richiesto dalla Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia.

Il decremento di 1.852 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 è dovuto prevalentemente alla riduzione del *fair value* dei derivati in essere e alle estinzioni anticipate, perfezionate nel corso dell'esercizio 2023, di operazioni di copertura di *fair value hedge* per un nozionale complessivo di 6.505 milioni di euro (di cui: 980 milioni di euro relativi a operazioni di copertura per le quali è stato venduto anche il titolo sottostante, 3.015 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura senza vendita del titolo sottostante e 2.510 milioni di euro relativi ad operazioni di copertura per le quali sono stati stipulati nuovi *asset swap*) con la finalità di consolidare un rendimento fisso in linea con la situazione di mercato migliorando contestualmente il profilo reddituale di una porzione del portafoglio anche per gli esercizi successivi.

5.2 Derivati di copertura: composizione per portafogli coperti e per tipologia di copertura

Operazioni/Tipo di copertura (milioni di euro)	*Fair Value*						Flussi finanziari		Investimenti Esteri
	Specifica						Generica	Specifica	Generica	
	titoli di debito e tassi di interesse	titoli di capitale e indici azionari	valute e oro	credito	merci	altri				
1. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	2.025	-	-	-	x	x	x	5	x	x
2. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2.227	x	-	-	x	x	x	-	x	x
3. Portafoglio	x	x	x	x	x	x	-	x	-	x
4. Altre operazioni	-	-	-	-	-	-	x	-	x	-
Totale attività	**4.252**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**5**	**-**	**-**
1. Passività finanziarie	-	x	-	-	-	-	x	-	x	x
2. Portafoglio	x	x	x	x	x	x	-	x	-	x
Totale passività	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1. Transazioni attese	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x
2. Portafoglio di attività e passività finanziarie	x	x	x	x	x	x	-	x	-	-

Sezione 6 – Adeguamento di valore delle attività finanziarie oggetto di copertura generica – Voce 60

Alla data di riferimento non sono attuate strategie di copertura generica (*macrohedging*) dal rischio di tasso d'interesse.

Sezione 7 – Partecipazioni – Voce 70

Non si detengono partecipazioni in società controllate, controllate in modo congiunto o sottoposte ad influenza notevole.

Sezione 8 – Attività materiali – Voce 80

Non sono presenti attività materiali a uso funzionale o detenute a scopo di investimento.

Sezione 9 – Attività immateriali – Voce 90

Non sono presenti attività immateriali.

Sezione 10 – Le attività fiscali e le passività fiscali – Voce 100 dell'Attivo e Voce 60 del Passivo

Le attività e le passività fiscali per imposte correnti fanno parte dei rapporti intergestori e sono esposte tra le Altre attività (Voce 120 dell'Attivo) e le Altre passività (Voce 80 del Passivo) in quanto regolate con il Patrimonio non destinato nell'ambito dei rapporti interni con Poste Italiane S.p.A., soggetto giuridico passivo d'imposta.

I saldi per imposte anticipate e differite sono qui di seguito descritti:

10.1 Attività per imposte anticipate: composizione

Descrizione (milioni di euro)	Attività e Passività finanziarie		Derivati di copertura		Fondi svalutazione crediti		Fondi per rischi e oneri		Totale IRES	Totale IRAP
	IRES	IRAP	IRES	IRAP	IRES	IRAP	IRES	IRAP		
Saldo delle imposte anticipate iscritte nel Conto economico	1	2	-	-	4	-	23	4	28	6
Saldo delle imposte anticipate iscritte nel Patrimonio netto	381	72	130	25	-	-	-	-	511	97
Totale 2023	**382**	**74**	**130**	**25**	**4**	**-**	**23**	**4**	**539**	**103**
Saldo delle imposte anticipate iscritte nel Conto economico	-	1	-	-	7	-	29	5	36	6
Saldo delle imposte anticipate iscritte nel Patrimonio netto	786	147	153	29	-	-	-	-	939	176
Totale 2022	**786**	**148**	**153**	**29**	**7**	**-**	**29**	**5**	**975**	**182**

10.2 Passività per imposte differite: composizione

Descrizione (milioni di euro)	Attività e Passività finanziarie		Derivati di copertura		Totale IRES	Totale IRAP
	IRES	IRAP	IRES	IRAP		
Saldo delle imposte differite iscritte nel Conto economico	-	1	-	-	-	1
Saldo delle imposte differite iscritte nel Patrimonio netto	194	37	29	5	223	42
Totale 2023	**194**	**38**	**29**	**5**	**223**	**43**
Saldo delle imposte differite iscritte nel Conto economico	-	1	-	-	-	1
Saldo delle imposte differite iscritte nel Patrimonio netto	163	30	26	5	189	35
Totale 2022	**163**	**31**	**26**	**5**	**189**	**36**

10.3 Variazioni delle imposte anticipate (in contropartita del Conto economico)

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Importo iniziale	**42**	**55**
2. Aumenti	**1**	**1**
2.1 Imposte anticipate rilevate nell'esercizio	1	1
a) relative a precedenti esercizi	1	-
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) riprese di valore	-	1
d) altre	-	-
2.2 Nuove imposte o incrementi di aliquote fiscali	-	-
2.3 Altri aumenti	-	-
3. Diminuzioni	**(9)**	**(14)**
3.1 Imposte anticipate annullate nell'esercizio	(9)	(14)
a) rigiri	(8)	(14)
b) svalutazioni per sopravvenuta irrecuperabilità	-	-
c) mutamento di criteri contabili	-	-
d) altre	(1)	-
3.2 Riduzioni di aliquote fiscali	-	-
3.3 Altre diminuzioni:	-	-
a) trasformazione in crediti d'imposta di cui alla Legge 214/2011	-	-
b) altre	-	-
4. Importo finale	**34**	**42**

10.4 Variazioni delle imposte differite (in contropartita del Conto economico)

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Importo iniziale	**(1)**	**(1)**
2. Aumenti	**-**	**(1)**
2.1 Imposte differite rilevate nell'esercizio	-	(1)
a) relative a precedenti esercizi	-	-
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) altre	-	(1)
2.2 Nuove imposte o incrementi di aliquote fiscali	-	-
2.3 Altri aumenti	-	-
3. Diminuzioni	**-**	**1**
3.1 Imposte differite annullate nell'esercizio	-	1
a) rigiri	-	1
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) altre	-	-
3.2 Riduzioni di aliquote fiscali	-	-
3.3 Altre diminuzioni	-	-
4. Importo finale	**(1)**	**(1)**

10.5 Variazioni delle imposte anticipate (in contropartita del Patrimonio netto)

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Importo iniziale	**1.115**	**228**
2. Aumenti	**11**	**927**
2.1 Imposte differite rilevate nell'esercizio	10	927
a) relative a precedenti esercizi	-	-
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) altre	10	927
2.2 Nuove imposte o incrementi di aliquote fiscali	1	-
2.3 Altri aumenti	-	-
3. Diminuzioni	**(518)**	**(40)**
3.1 Imposte differite annullate nell'esercizio	(518)	(40)
a) rigiri	(66)	(3)
b) svalutazioni per sopravvenuta irrecuperabilità	-	-
c) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
d) altre	(452)	(37)
3.2 Riduzioni di aliquote fiscali	-	-
3.3 Altre diminuzioni	-	-
4. Importo finale	**608**	**1.115**

10.6 Variazioni delle imposte differite (in contropartita del Patrimonio netto)

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Importo iniziale	**(224)**	**(669)**
2. Aumenti	**(150)**	**(172)**
2.1 Imposte differite rilevate nell'esercizio	(150)	(172)
a) relative a precedenti esercizi	-	-
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) altre	(150)	(172)
2.2 Nuove imposte o incrementi di aliquote fiscali	-	-
2.3 Altri aumenti	-	-
3. Diminuzioni	**109**	**617**
3.1 Imposte differite annullate nell'esercizio	109	617
a) rigiri	91	158
b) dovute al mutamento di criteri contabili	-	-
c) altre	18	459
3.2 Riduzioni di aliquote fiscali	-	-
3.3 Altre diminuzioni	-	-
4. Importo finale	**(265)**	**(224)**

Il saldo dei proventi ed oneri per imposte anticipate e differite imputate a Patrimonio netto è dovuto agli effetti fiscali sulla variazione delle riserve evidenziati nella Parte D.

La variazione negativa delle imposte anticipate e differite imputate a Patrimonio netto riflette principalmente la dinamica in incremento delle riserve di *fair value* relativo alle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva.

Sezione 11 – Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione e passività associate – Voce 110 dell'Attivo e Voce 70 del Passivo

Alla data di riferimento non sono presenti attività correnti e gruppi di attività in via di dismissione.

Sezione 12 – Altre attività – Voce 120

12.1 Altre attività: composizione

Voci/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	7.912	8.600
Partite in corso di lavorazione	552	583
Crediti tributari verso l'Erario	453	408
Crediti verso Patrimonio non destinato per imposte correnti	39	43
Altre partite	1.901	1.886
Totale	**10.857**	**11.520**

I crediti d'imposta Legge n. 77/2020 pari a 7.912 milioni di euro, si riferiscono ad acquisti effettuati da Poste Italiane S.p.A. e allocati al BancoPosta a fronte di risorse patrimoniali libere nonché di risorse soggette[342] e non al vincolo di impiego nel rispetto delle disposizioni del Decreto Rilancio (D.L. n. 34/2020 poi convertito con Legge n. 77/2020) con il quale sono state introdotte agevolazioni fiscali per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tali crediti sono valutati al costo ammortizzato nel caso in cui siano stati acquistati per essere utilizzati, da parte di Poste Italiane S.p.A., principalmente ai fini della compensazione di debiti di natura previdenziale o fiscale, sulla base di quanto previsto dalla normativa emanata con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti, mentre sono valutati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva se acquistati anche per essere eventualmente ceduti, da parte di Poste Italiane S.p.A., a terzi.

Di seguito si riporta la movimentazione di tali crediti avvenuta nel corso dell'esercizio 2023:

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023
1. Esistenze iniziali	**8.600**
2. Aumenti	**828**
2.1 Acquisti	519
2.2 Variazioni positive di *fair value*	-
2.3 Trasferimenti da altri portafogli	-
2.4 Altre variazioni	309
3. Diminuzioni	**(1.516)**
3.1 Vendite	-
3.2 Rimborsi	(1.516)
3.3 Variazioni negative di *fair value*	-
3.4 Trasferimenti ad altri portafogli	-
3.5 Altre variazioni	-
4. Rimanenze finali	**7.912**

Le principali variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono a:
- acquisti per 519 milioni di euro, interamente relativi a crediti valutati al costo ammortizzato;
- maturazione dei proventi di competenza del periodo per 309 milioni di euro relativi a crediti valutati al costo ammortizzato;
- rimborsi per restituzioni al Patrimonio non destinato per 1.516 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2023 il *fair value*[343] dei crediti d'imposta valutati al Costo ammortizzato è di 7.434 milioni di euro.

La sottovoce "Partite in corso di lavorazione" include:
- importi per prelievi presso ATM BancoPosta, da regolare sui rapporti della clientela o con i circuiti per 76 milioni di euro;

342. Con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del D.L. n. 73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta, nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta in oggetto.
343. Ai fini della scala gerarchica del *fair value*, che riflette la rilevanza delle fonti utilizzate nell'effettuare le valutazioni, il valore indicato è di Livello 3.

- crediti in corso di regolamento col sistema bancario per 39 milioni di euro;
- importi da addebitare sui rapporti dei clienti per le spese di tenuta conto e deposito titoli per 12 milioni di euro;
- somme da addebitare alla società PostePay S.p.A. per 185 milioni di euro (prevalentemente nei primi giorni dell'esercizio 2024).

I crediti tributari si riferiscono principalmente agli acconti versati all'Erario, di cui da recuperare dalla clientela pari a 407 milioni di euro per imposta di bollo da assolvere in modo virtuale nel 2024 e pari a 30 milioni di euro per ritenute su interessi passivi a correntisti relativi al 2023.

La sottovoce "Altre partite" include principalmente:
- per 1.752 milioni di euro la rivalsa sui titolari di Buoni Fruttiferi Postali in circolazione dell'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023[344]; un corrispondente ammontare è iscritto nelle Altre passività fra i debiti tributari (Parte B, Passivo, tabella 8.1) sino alla scadenza o estinzione anticipata dei Buoni Fruttiferi Postali, data in cui l'imposta dovrà essere versata all'Erario;
- per 96 milioni di euro la rivalsa sui titolari di Libretti di risparmio dell'imposta di bollo che il Patrimonio BancoPosta assolve in modo virtuale secondo le attuali disposizioni di legge.

I movimenti dei Crediti/(Debiti) verso il Patrimonio non destinato per le imposte correnti sono indicati nella tabella che segue:

	Imposte correnti 2023			Imposte correnti 2022		
	IRES	IRAP		IRES	IRAP	
Descrizione (milioni di euro)	Crediti/(Debiti) vs Patrimonio non destinato	Crediti/(Debiti) vs Patrimonio non destinato	Totale	Crediti/(Debiti) vs Patrimonio non destinato	Crediti/(Debiti) vs Patrimonio non destinato	Totale
Importo iniziale	**4**	**4**	**8**	**67**	**8**	**75**
Pagamenti	198	37	235	107	32	139
per acconti dell'esercizio corrente	171	36	207	107	32	139
per saldo esercizio precedente	27	1	28	-	-	-
Accantonamenti a Conto economico	(189)	(37)	(226)	(182)	(36)	(218)
imposte correnti	(189)	(37)	(226)	(183)	(36)	(219)
variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi	-	-	-	1	-	1
Accantonamenti a Patrimonio netto	5	-	5	4	-	4
Altro	15	-	15	8	-	8
Importo finale	**33**	**4**	**37**	**4**	**4**	**8**
di cui:						
Crediti vs Patrimonio non destinato per imposte correnti (voce 120 Attivo)	35	4	39	36	7	43
Debiti vs Patrimonio non destinato per imposte correnti (voce 80 Passivo)	(2)	-	(2)	(32)	(3)	(35)

I crediti per imposte correnti, per complessivi 39 milioni di euro, fanno riferimento principalmente a crediti iscritti a seguito: (i) della firma dell'accordo sul *Patent Box* relativamente agli esercizi 2017-2019 (14 milioni di euro); (ii) delle risposte ricevute in merito a due istanze di interpello sugli effetti fiscali rivenienti dall'applicazione dei princìpi contabili IFRS 9 e 15 (9 milioni di euro); (iii) della risposta ricevuta relativamente ad un interpello presentato principalmente riferibile all'imputazione fiscale di componenti di reddito derivanti dalla gestione delle giacenze su conti correnti postali (14 milioni). Tali crediti, diverranno compensabili dopo la presentazione delle relative dichiarazioni dei redditi integrative.

344. Introdotta dall'art. 19 del D.L. 201/2011 convertito con modifiche dalla Legge 214/2011 con le modalità previste con Decreto MEF del 24 maggio 2012: modalità di attuazione dei commi da 1 a 3 dell'articolo 19 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201, in materia di imposta di bollo su conti correnti e prodotti finanziari (G.U. n. 127 del 1° giugno 2012).

Passivo

Sezione 1 – Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato – Voce 10

1.1 Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione merceologica dei debiti verso banche

Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Valore di bilancio	*Fair Value*			Valore di bilancio	*Fair Value*		
		Livello 1	Livello 2	Livello 3		Livello 1	Livello 2	Livello 3
1. Debiti verso banche centrali	**-**	**x**	**x**	**x**	**-**	**x**	**x**	**x**
2. Debiti verso banche	**10.336**	**x**	**x**	**x**	**12.849**	**x**	**x**	**x**
2.1 Conti correnti e depositi a vista	307	x	x	x	520	x	x	x
2.2 Depositi a scadenza	-	x	x	x	-	x	x	x
2.3 Finanziamenti	7.926	x	x	x	8.689	x	x	x
2.3.1 Pronti contro termine passivi	7.926	x	x	x	8.689	x	x	x
2.3.2 Altri	-	x	x	x	-	x	x	x
2.4 Debiti per impegni di riacquisto di propri strumenti patrimoniali	-	x	x	x	-	x	x	x
2.5 Debiti per *leasing*	-	x	x	x	-	x	x	x
2.6 Altri debiti	2.103	x	x	x	3.640	x	x	x
Totale	**10.336**	**-**	**7.705**	**2.410**	**12.849**	**-**	**8.348**	**4.160**

Al 31 dicembre 2023 sono in essere debiti verso banche per "Finanziamenti, Pronti contro termine passivi" di 7.926 milioni di euro stipulati con primari operatori finanziari relativi a titoli per un nominale complessivo di 8.475 milioni di euro. Tali debiti si riferiscono per 7.102 milioni di euro a *Long Term Repo* e per 824 milioni di euro a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzati entrambi all'investimento in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi incrementali a fronte di operazioni di collateralizzazione. Al 31 dicembre 2023 operazioni di Pronti contro termine per un nominale di 3.996 milioni di euro sono state oggetto di copertura del rischio di tasso di interesse mediante operazioni di *fair value hedge*.

Il *fair value* di Livello 2 è riferito ai suddetti finanziamenti tramite Pronti contro termine passivi, mentre il *fair value* delle restanti forme tecniche della voce in commento approssima il valore di bilancio ed è di Livello 3.

La sottovoce "Altri debiti" è costituita per 2.102 milioni di euro da depositi a garanzia relativi a somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *interest rate swap* (2.082 milioni per *collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*) nell'ambito delle politiche di *cash flow hedge* e *fair value hedge* adottate dal Patrimonio BancoPosta e operazioni di Repo (20 milioni di euro per *collateral* previsti da appositi *Global Master Repurchase Agreement*). La diminuzione della sottovoce in commento rispetto al 31 dicembre 2022 è riferibile principalmente alla riduzione dei derivati di *fair value hedge* a seguito di operazioni di estinzione anticipata.

Il Patrimonio BancoPosta può accedere per la propria operatività *overnight* a linee di credito a revoca *uncommitted* per 960 milioni di euro, ad affidamenti per scoperto di conto corrente per 184 milioni di euro e ad affidamenti per il rilascio di garanzie personali per 411 milioni di euro, concessi alla gemmante Poste Italiane S.p.A., non utilizzati al 31 dicembre 2023.

Inoltre, a decorrere dal 5 dicembre 2023 può accedere ad una linea di finanziamento *committed* a tre anni concessa da Cassa Depositi e Prestiti per operazioni in Pronti contro termine fino ad un massimo di 3 miliardi di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023.

Infine, per l'operatività interbancaria *intraday*, il Patrimonio BancoPosta può accedere ad un'anticipazione infragiornaliera di Banca d'Italia garantita da titoli di valore nominale di 2.758 milioni di euro, non utilizzata al 31 dicembre 2023.

1.2 Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione merceologica dei debiti verso clientela

Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Valore di bilancio	*Fair Value*			Valore di bilancio	*Fair Value*		
		Livello 1	Livello 2	Livello 3		Livello 1	Livello 2	Livello 3
1. Conti correnti e depositi a vista	72.803	x	x	x	77.767	x	x	x
2. Depositi a scadenza	10	x	x	x	-	x	x	x
3. Finanziamenti	5.662	x	x	x	5.605	x	x	x
3.1 Pronti contro termine passivi	291	x	x	x	1.436	x	x	x
3.2 Altri	5.371	x	x	x	4.169	x	x	x
4. Debiti per impegni di riacquisto di propri strumenti patrimoniali	-	x	x	x	-	x	x	x
5. Debiti per *leasing*	-	x	x	x	-	x	x	x
6. Altri debiti	2.153	x	x	x	2.723	x	x	x
Totale	**80.628**	**-**	**291**	**80.327**	**86.095**	**-**	**1.428**	**84.659**

La sottovoce “Conti correnti e depositi a vista” include 10.152 milioni di euro di debiti per conti correnti postali intrattenuti da PostePay S.p.A. relativi principalmente al deposito della raccolta da carte prepagate, 695 milioni di euro rappresentati da conti correnti postali intrattenuti da Poste Vita S.p.A. e 279 milioni di euro rappresentati dai conti correnti postali del Patrimonio non destinato.

Al 31 dicembre 2023 sono in essere debiti per “Finanziamenti, Pronti contro termine passivi” per 2.627 milioni di euro stipulati con la CC&G relativi a titoli per un nominale complessivo di 2.999 milioni di euro. Tali debiti si riferiscono a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzati all’investimento in titoli di Stato italiani a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi incrementali a fronte di operazioni di collateralizzazione.

Le attività e passività finanziarie relative alle operazioni di Pronti contro termine gestite attraverso la CC&G che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32 sono oggetto di compensazione. L’effetto della compensazione al 31 dicembre 2023, già incluso nell’esposizione a saldi netti, ammonta a complessivi 2.337 milioni di euro (3.217 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Inoltre, nel mese di dicembre 2023 sono state stipulate con CC&G ulteriori operazioni di Pronti contro termine per 616 milioni di euro, regolate nei primi giorni di gennaio 2024.

La sottovoce “Finanziamenti, Altri” è costituita per 5.371 milioni di euro dal saldo netto del conto intrattenuto con il MEF presso la Tesoreria dello Stato, relativo alle seguenti gestioni:

- saldo netto a debito dei flussi finanziari per anticipazioni di 5.168 milioni di euro, che accoglie il debito per anticipazioni erogate dal MEF necessarie a far fronte al fabbisogno di cassa;
- saldo netto a debito dei flussi finanziari per la gestione del risparmio postale di 30 milioni di euro, dovuto all’eccedenza dei rimborsi sui depositi avvenuti negli ultimi due giorni dell’esercizio in commento e regolati nei primi giorni dell’esercizio successivo; al 31 dicembre 2023, il saldo è rappresentato da un debito di 124 milioni di euro dovuto alla Cassa Depositi e Prestiti e da un credito di 94 milioni di euro verso il MEF per le emissioni di Buoni Fruttiferi Postali di sua competenza;
- debiti per responsabilità connesse a rapine subite dagli Uffici Postali di 157 milioni di euro, relativi alle obbligazioni assunte nei confronti del MEF c/o Tesoreria dello Stato a seguito di furti e sottrazioni; tali obbligazioni derivano dai prelievi effettuati presso la Tesoreria dello Stato, necessari per reintegrare gli ammanchi di cassa dovuti a detti eventi criminosi in modo da garantire la continuità operativa degli Uffici Postali;
- debiti per rischi operativi di 16 milioni di euro, riferiti a quella parte di anticipazioni ottenute dal MEF per operazioni della gestione per le quali sono successivamente emerse insussistenze dell’attivo certe o probabili.

La sottovoce “Altri debiti” è costituita principalmente da vaglia nazionali per 980 milioni di euro e da assegni vidimati in circolazione per 407 milioni e da depositi a garanzia per 729 milioni di euro relativi a somme ricevute da controparti con le quali sono in essere operazioni di *interest rate swap* (*collateral* previsti da appositi *Credit Support Annex*).

Il *fair value* di Livello 2 è riferito ai finanziamenti tramite Pronti contro termine passivi, mentre il *fair value* delle restanti forme tecniche della voce in commento approssima il valore di bilancio ed è pertanto di Livello 3.

1.3 Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione merceologica dei titoli in circolazione

Non sono in circolazione titoli di propria emissione.

Sezione 2 – Passività finanziarie di negoziazione – Voce 20

2.1 Passività finanziarie di negoziazione: composizione merceologica

Tipologia operazioni/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023					Totale al 31.12.2022				
	Valore Nominale o Nozionale	*Fair Value*			*Fair Value**	Valore Nominale o Nozionale	*Fair Value*			*Fair Value**
		Livello 1	Livello 2	Livello 3			Livello 1	Livello 2	Livello 3	
A. Passività per cassa										
1. Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Titoli di debito	-	-	-	-		-	-	-	-	
3.1 Obbligazioni	-	-	-	-		-	-	-	-	
3.1.1 Strutturate	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x
3.1.2 Altre obbligazioni	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x
3.2 Altri titoli	-	-	-	-		-	-	-	-	
3.2.1 Strutturati	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x
3.2.2 Altri	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x
Totale A	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B. Strumenti derivati										
1. Derivati finanziari		-	-	3			-	-	4	
1.1 Di negoziazione	x	-	-	-	x	x	-	-	-	x
1.2 Connessi con la *fair value option*	x	-	-	-	x	x	-	-	-	x
1.3 Altri	x	-	-	3	x	x	-	-	4	x
2. Derivati creditizi		-	-	-			-	-	-	
2.1 Di negoziazione	x	-	-	-	x	x	-	-	-	x
2.2 Connessi con la *fair value option*	x	-	-	-	x	x	-	-	-	x
2.3 Altri	x	-	-	-	x	x	-	-	-	x
Totale B	**-**	**-**	**-**	**3**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**	**-**
Totale (A+B)	**-**	**-**	**-**	**3**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**	**-**

* *Fair value* calcolato escludendo le variazioni di valore dovute al cambiamento del merito creditizio dell'emittente rispetto alla data di emissione.

Le Passività finanziarie di negoziazione fanno riferimento ad un contratto di vendita a termine di 95.000 azioni ordinarie di Visa Incorporated (commentato nella Sezione 2 dell'Attivo).

Sezione 3 – Passività finanziarie designate al *fair value* – Voce 30

Non sono presenti in portafoglio passività finanziarie designate al *fair value* rilevato a Conto economico (c.d. *fair value option*).

Sezione 4 – Derivati di copertura – Voce 40

4.1 Derivati di copertura: composizione per tipologia di copertura e per livelli gerarchici

(milioni di euro)	*Fair Value* al 31.12.2023			Valore Nozionale* al 31.12.2023	*Fair Value* al 31.12.2022			Valore Nozionale* al 31.12.2021
	Livello 1	Livello 2	Livello 3		Livello 1	Livello 2	Livello 3	
A. Derivati finanziari	**-**	**1.136**	**-**	**12.649**	**-**	**971**	**-**	**11.832**
1) *Fair value*	-	618	-	9.812	-	344	-	6.096
2) Flussi finanziari	-	518	-	2.837	-	627	-	5.736
3) Investimenti esteri	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Derivati creditizi	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1) *Fair value*	-	-	-	-	-	-	-	-
2) Flussi finanziari	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**1.136**	**-**	**12.649**	**-**	**971**	**-**	**11.832**

* Per i derivati che comportano lo scambio di capitali (titoli o altre attività) è stato indicato il prezzo di regolamento dei contratti così come richiesto dalla Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia.

L'incremento rispetto al 31 dicembre 2022 delle passività per derivati finanziari di copertura è dovuto principalmente a nuove operazioni di copertura a seguito di estinzioni anticipate sia con vendita del sottostante che senza vendita del sottostante, commentate nella Parte B – sezione 5 dell'Attivo.

4.2 Derivati di copertura: composizione per portafogli coperti e per tipologia di copertura

Operazioni/Tipo di copertura (milioni di euro)	*Fair Value*							Flussi finanziari		Investimenti Esteri
	Specifica						Generica	Specifica	Generica	
	titoli di debito e tassi di interesse	titoli di capitale e indici azionari	valute e oro	credito	merci	altri				
1. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	299	-	-	-	x	x	x	518	x	x
2. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	236	x	-	-	x	x	x	-	x	x
3. Portafoglio	x	x	x	x	x	x	-	x	-	x
4. Altre operazioni	-	-	-	-	-	-	x	-	x	-
Totale attività	**535**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**518**	**-**	**-**
1. Passività finanziarie	83	x	-	-	-	-	x	-	x	x
2. Portafoglio	x	x	x	x	x	x	-	x	-	x
Totale passività	**83**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1. Transazioni attese	x	x	x	x	x	x	x	-	x	x
2. Portafoglio di attività e passività finanziarie	x	x	x	x	x	x	-	x	-	-

Sezione 5 – Adeguamento di valore delle passività finanziarie oggetto di copertura generica – Voce 50

Alla data di riferimento non sono attuate strategie di copertura generica (*macrohedging*) dal rischio di tasso d'interesse.

Sezione 6 – Passività fiscali – Voce 60

Per quanto riguarda le informazioni di questa sezione, si rimanda a quanto esposto nella Sezione 10 dell'Attivo.

Sezione 7 – Passività associate ad attività in via di dismissione – Voce 70

Alla data di riferimento la fattispecie non è presente.

Sezione 8 – Altre passività – Voce 80

8.1 Altre passività: composizione

Voci/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
Debiti tributari verso l'Erario	1.969	1.806
Partite in corso di lavorazione	642	685
- somme da accreditare su Libretti di risparmio	230	183
- diverse	412	502
Debiti verso fornitori	73	114
Somme a disposizione della clientela	76	71
Passività derivanti da contratti	60	68
Debiti verso Patrimonio non destinato per imposte correnti	2	35
Debiti verso il personale	8	8
Altre partite	3	2
Totale	**2.833**	**2.789**

La sottovoce "Debiti tributari verso l'Erario" include principalmente:
- per 1.752 milioni di euro l'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023 sui Buoni Fruttiferi Postali in circolazione ai sensi della normativa richiamata nella Parte B, Attivo, tabella 12.1;
- per 74 milioni di euro le ritenute fiscali effettuate sugli interessi maturati sui conti correnti della clientela.

Le "Partite in corso di lavorazione" si riferiscono principalmente a bonifici nazionali per 19 milioni di euro, e alla gestione operativa del BancoPosta per somme da accreditare, prevalentemente nei primi giorni dell'esercizio 2024, a PostePay per 45 milioni di euro e alla clientela per 230 milioni di euro relativi ad assegni da versare su libretti.

La sottovoce "Debiti verso fornitori" include principalmente 61 milioni di euro per debiti di natura commerciale verso PostePay per i servizi di incasso e pagamento rientranti nel contratto di *service*.

Le "Passività derivanti da contratti" sono principalmente riconducibili all'attività di collocamento di prodotti di finanziamento e sono dettagliate come segue:

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31.12.2022	Incrementi/(Decrementi)	Variazione per rettifica di ricavo nel periodo	Saldo al 31.12.2023
Passività per commissioni da retrocedere	68	(50)	42	60
Totale	**68**	**(50)**	**42**	**60**

Le passività per commissioni da retrocedere fanno riferimento alla stima delle commissioni da retrocedere ai *partner* in caso di estinzione anticipata, prevista contrattualmente, per i prodotti di finanziamento collocati in data successiva al 1° gennaio 2018.

La movimentazione relativa alla sottovoce "Debiti verso Patrimonio non destinato per imposte correnti" è commentata nella Sezione 12 dell'Attivo.

Sezione 9 – Trattamento di fine rapporto del personale – Voce 90

Nell'esercizio in commento la movimentazione del TFR è la seguente:

9.1 Trattamento di fine rapporto del personale: variazioni annue

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
A. Esistenze iniziali	**2**	**3**
B. Aumenti	**-**	**-**
B.1 Accantonamento dell'esercizio		-
B.2 Altre variazioni	-	-
C. Diminuzioni	**-**	**(1)**
C.1 Liquidazioni effettuate	-	-
C.2 Altre variazioni		(1)
D. Rimanenze finali	**2**	**2**

Il costo relativo alle prestazioni correnti non concorre al TFR gestito dal Patrimonio BancoPosta in quanto corrisposto a fondi pensionistici o enti previdenziali terzi ed è rilevato nel costo del lavoro.

Le Altre variazioni in diminuzione sono dovute a trasferimenti alla gemmante o ad altre società del Gruppo e agli utili attuariali.

9.2 Altre informazioni

La valutazione della passività rende necessario un calcolo attuariale che, con riferimento al 2023, si è basato sulle seguenti principali ipotesi:

Utili/perdite attuariali

(milioni di euro)	31.12.2023	31.12.2022
Variazione ipotesi demografiche	-	-
Variazione ipotesi finanziarie	-	-
Altre variazioni legate all'esperienza	-	(0,6)
Totale	**-**	**(0,6)**

Analisi di sensitività

(milioni di euro)	TFR al 31.12.2023
Tasso di inflazione +0,25%	2
Tasso di inflazione -0,25%	2
Tasso di attualizzazione +0,25%	2
Tasso di attualizzazione -0,25%	2
Tasso di *turnover* +0,25%	2
Tasso di *turnover* -0,25%	2

Altre informazioni

(milioni di euro)	31.12.2023
Service Cost	-
Duration media del Piano a benefici definiti	10,7

Sezione 10 – Fondi per rischi e oneri – Voce 100

10.1 Fondi per rischi e oneri: composizione

Voci/Valori	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Fondi per rischio di credito relativo a impegni e garanzie finanziarie rilasciate	-	-
2. Fondi su altri impegni e altre garanzie rilasciate	-	-
3. Fondi di quiescenza aziendali	-	-
4. Altri fondi per rischi e oneri	163	188
4.1 controversie legali e fiscali	67	78
4.2 oneri per il personale	1	1
4.3 altri	95	109
Totale	**163**	**188**

Il contenuto della sottovoce “Altri fondi per rischi e oneri” è illustrato alla successiva tabella 10.6.

10.2 Fondi per rischi e oneri: variazioni annue

(milioni di euro)	Fondi su altri impegni e altre garanzie rilasciate	Fondi di quiescenza	Altri fondi per rischi e oneri	Totale
A. Esistenze iniziali	**-**	**-**	**188**	**188**
B. Aumenti	**-**	**-**	**8**	**8**
B.1 Accantonamento dell'esercizio	-	-	8	8
B.2 Variazioni dovute al passare del tempo	-	-	-	-
B.3 Variazioni dovute a modifiche del tasso di sconto	-	-	-	-
B.4 Altre variazioni	-	-	-	-
C. Diminuzioni	**-**	**-**	**(33)**	**(33)**
C.1 Utilizzo nell'esercizio	-	-	(17)	(17)
C.2 Variazioni dovute a modifiche del tasso di sconto	-	-	-	-
C.3 Altre variazioni	-	-	(16)	(16)
D. Rimanenze finali	**-**	**-**	**163**	**163**

Le principali variazioni sono commentate nel seguito della presente Sezione.

10.6 Fondi per rischi ed oneri – altri fondi

Descrizione	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
Controversie legali	**67**	**78**
Fondo vertenze con terzi	67	78
Fondo vertenze con il personale	-	-
Oneri per il personale	**1**	**1**
Altri rischi e oneri	**95**	**109**
Fondo rischi operativi	95	109
Totale	**163**	**188**

Il **Fondo vertenze con terzi** è costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono a assorbimenti netti di complessivi 7 milioni di euro per l'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi di 11 milioni di euro per passività definite.

Il **Fondo vertenze con il personale** è costituito a fronte delle passività che potrebbero emergere in esito a contenziosi e vertenze di lavoro promossi a vario titolo.

Il **Fondo oneri del personale** è costituito a copertura di prevedibili passività concernenti il costo del lavoro, certe o probabili nel loro futuro manifestarsi ma suscettibili di variazioni di stima nella relativa quantificazione.

Il **Fondo rischi operativi** riflette principalmente passività per rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale emessi in anni passati, rischi stimati per oneri e spese da sostenersi in esito a pignoramenti subiti dal BancoPosta in prevalenza in qualità di terzo pignorato, rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti e frodi. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono a assorbimenti netti di complessivi 2 milioni di euro per l'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi di 5 milioni di euro per passività definite.

Sezione 11 – Azioni rimborsabili – Voce 120

Nulla da segnalare.

Sezione 12 – Patrimonio dell'impresa – Voci 110, 130, 140, 150, 160, 170 e 180

12.4 Riserve di utili: altre informazioni

Al 31 dicembre 2023 la riserva di utili non distribuiti ammonta a 1.357 milioni di euro, variata in diminuzione di 16 milioni di euro per gli interessi passivi maturati sugli Strumenti di capitale.

Le altre riserve sono costituite da riserve patrimoniali per 1.212 milioni di euro, di cui 1.000 milioni di euro in sede di costituzione del Patrimonio BancoPosta, 210 milioni di euro per ulteriori apporti, da parte della gemmante, avvenuti nel corso del 2018 e 2 milioni di euro per riserve per piani di incentivazione, descritti nella Parte I.

In merito alla disponibilità e distribuibilità delle riserve del Patrimonio BancoPosta, si rimanda all'informativa riportata al paragrafo 5, tabella B.3 – *Disponibilità e distribuibilità delle riserve* – della presente sezione – *I bilanci di Poste Italiane* – della Relazione finanziaria annuale.

12.5 Strumenti di capitale: composizione e variazioni annue

Gli strumenti di capitale per il Patrimonio BancoPosta si riferiscono a due finanziamenti subordinati perpetui del valore nominale complessivo di 450 milioni di euro concessi rispettivamente in data 30 giugno 2021 per 350 milioni di euro con periodo di "*non call*" di 8 anni, e in data 30 giugno 2023 per 100 milioni di euro un con un periodo di "*non call*" di 5 anni, entrambi con l'obiettivo di rafforzare il *Leverage Ratio* (Basilea III) e il *Tier 1 ratio* di BancoPosta[345].

Di seguito le principali caratteristiche del finanziamento perfezionato il 30 giugno 2021:
- il finanziamento è senza scadenza fissa e dovrà essere rimborsato solo in caso di scioglimento o liquidazione, come specificato nei relativi termini e condizioni, salvo la facoltà di rimborso anticipato (*call*) nei casi previsti. In particolare, la *call* è prevista in ogni momento dalla *First Call Date* del 30 giugno 2029 e, successivamente, ad ogni data di pagamento degli interessi; è previsto un meccanismo di assorbimento delle perdite nel caso in cui il *CET 1 ratio* scenda al di sotto del 5,125%;
- la cedola fissa annuale è del 4,697% fino alla prima "*Reset Date*" fissata il 30 giugno 2029. A partire da tale data, l'interesse annuo è determinato in funzione del tasso *Euro Mid Swap* a 5 anni, più uno *spread* di 472,7 punti base. Gli interessi sono pagabili a discrezione dell'emittente e in via non cumulabile, a partire dal 30 dicembre 2021. Il prezzo di emissione è stato fissato al 100%.

Di seguito le principali caratteristiche del finanziamento perfezionato il 30 giugno 2023:
- il finanziamento è senza scadenza fissa e dovrà essere rimborsato solo in caso di scioglimento o liquidazione, come specificato nei relativi termini e condizioni, salvo la facoltà di rimborso anticipato (*call*) nei casi previsti. In particolare, la *call* è prevista in ogni momento dalla *First Call Date* del 30 giugno 2028 e, successivamente, ad ogni data di pagamento degli interessi; è previsto un meccanismo di assorbimento delle perdite nel caso in cui il *CET 1 ratio* scenda al di sotto del 5,125%;
- la cedola fissa annuale è del 9,55% fino alla prima "*Reset Date*" fissata il 30 giugno 2028. A partire da tale data, l'interesse annuo è determinato in funzione del tasso *Euro Mid Swap* a 5 anni, più uno *spread* di 653 punti base. Gli interessi sono pagabili a discrezione dell'emittente e in via non cumulabile, a partire dal 30 dicembre 2023. Il prezzo di emissione è stato fissato al 100%.

345. È esclusa la possibilità di apporti di terzi al Patrimonio BancoPosta, in quanto non previsti dalla speciale disciplina del Patrimonio destinato.

Altre informazioni

1. Impegni e garanzie finanziarie rilasciate (diversi da quelli designati al *fair value*)

	Valore nominale su impegni e garanzie finanziarie rilasciate					
(milioni di euro)	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisiti/e o originati/e	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Impegni ad erogare fondi	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.260**
a) Banche Centrali	-	-	-	-	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	-	-	-	-	-	-
c) Banche	-	-	-	-	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-	-	-	-	2.260
e) Società non finanziarie	-	-	-	-	-	-
f) Famiglie	-	-	-	-	-	-
2. Garanzie finanziarie rilasciate	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
a) Banche Centrali	-	-	-	-	-	-
b) Amministrazioni pubbliche	-	-	-	-	-	-
c) Banche	-	-	-	-	-	-
d) Altre società finanziarie	-	-	-	-	-	-
e) Società non finanziarie	-	-	-	-	-	-
f) Famiglie	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.260**

3. Attività costituite a garanzia di proprie passività e impegni

Portafogli (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
1. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	-	-
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	4.093	6.246
3. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	6.822	7.013
4. Attività materiali	-	-
di cui: attività materiali che costituiscono rimanenze	-	-

Le “Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva” e le “Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato” si riferiscono a titoli impegnati in *Repo* passivi.

4. Gestione e intermediazione per conto terzi

Tipologia servizi (milioni di euro)	Importo
1. Esecuzione di ordini per conto della clientela	**-**
a) acquisti	-
1. regolati	-
2. non regolati	-
b) vendite	-
1. regolate	-
2. non regolate	-
2. Gestione individuale di portafogli	**-**
3. Custodia e amministrazione di titoli	**75.743**
a) titoli di terzi in deposito: connessi con lo svolgimento di banca depositaria (escluse le gestioni di portafogli)	-
1. titoli emessi dalla banca che redige il bilancio	-
2. altri titoli	-
b) titoli di terzi in deposito (escluse gestioni di portafogli): altri	10.008
1. titoli emessi dalla banca che redige il bilancio	-
2. altri titoli	10.008
c) titoli di terzi depositati presso terzi	10.008
d) titoli di proprietà depositati presso terzi	65.735
4. Altre operazioni	**259.218**
a) Libretti Postali	91.649
b) Buoni Postali Fruttiferi	167.569

La "Custodia e amministrazione di titoli di terzi in deposito presso terzi", esposti al loro valore nominale, riguarda i titoli della clientela in giacenza presso primari operatori di mercato e, in misura marginale, titoli ricevuti in garanzia. Ad eccezione dei titoli ricevuti in garanzia, l'esecuzione degli ordini raccolti dalla clientela è effettuata mediante qualificati istituti di credito convenzionati.

Nelle "Altre operazioni" è rappresentato il valore della linea capitale del risparmio postale raccolto in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti e del MEF.

5. Attività finanziarie oggetto di compensazione in bilancio, oppure soggette ad accordi-quadro di compensazione o ad accordi similari

Forme tecniche (milioni di euro)	Ammontare lordo delle attività finanziarie (a)	Ammontare delle passività finanziarie compensato in bilancio (b)	Ammontare netto delle attività finanziarie riportato in bilancio (c=a-b)	Ammontari correlati non oggetto di compensazione in bilancio		Ammontare netto al 31 dicembre 2023 (f=c-d-e)	Ammontare netto al 31 dicembre 2022
				Strumenti finanziari (d)	Depositi di contante ricevuti in garanzia (e)		
1. Derivati	4.257	-	4.257	1.068	2.812	377	91
2. Pronti contro termine	4.106	2.337	1.769	1.769	-	-	-
3. Prestito titoli	-	-	-	-	-	-	-
4. Altre	-	-	-	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**8.363**	**2.337**	**6.026**	**2.837**	**2.812**	**377**	**x**
Totale al 31.12.2022	**10.684**	**3.217**	**7.467**	**2.555**	**4.821**	**x**	**91**

6. Passività finanziarie oggetto di compensazione in bilancio, oppure soggette ad accordi-quadro di compensazione o ad accordi similari

Forme tecniche (milioni di euro)	Ammontare lordo delle passività finanziarie (a)	Ammontare delle attività finanziarie compensato in bilancio (b)	Ammontare netto delle passività finanziarie riportato in bilancio (c=a-b)	Ammontari correlati non oggetto di compensazione in bilancio		Ammontare netto al 31 dicembre 2023 (f=c-d-e)	Ammontare netto al 31 dicembre 2022
				Strumenti finanziari (d)	Depositi di contante posti a garanzia (e)		
1. Derivati	1.136	-	1.136	1.053	83	-	-
2. Pronti contro termine	10.554	2.337	8.217	7.762	455	-	-
3. Prestito titoli	-	-	-	-	-	-	-
4. Altre	-	-	-	-	-	-	-
Totale 31.12.2023	**11.690**	**2.337**	**9.353**	**8.815**	**538**	**-**	**x**
Totale 31.12.2022	**14.313**	**3.217**	**11.096**	**10.183**	**913**	**x**	**-**

Le tabelle in commento sono state compilate in conformità all'IFRS 7, che richiede una specifica informativa indipendentemente dal fatto che gli strumenti finanziari siano stati o meno compensati in bilancio.

In particolare, nelle tabelle sono esposti:

- i valori di bilancio, prima e dopo gli effetti della compensazione contabile, relativi alle operazioni di Pronti contro termine che soddisfano le condizioni necessarie al riconoscimento di tali effetti;
- i valori di bilancio relativi alle operazioni in derivati e in Pronti contro termine che non soddisfano tali condizioni ma sono regolati da accordi standardizzati bilaterali di *netting* che consentono, in caso di *default* della controparte, la compensazione delle posizioni creditorie e debitorie (contratti ISDA e GMRA);
- il valore delle garanzie reali ad esse connesse.

Ai fini della compilazione delle tabelle e in linea con quanto previsto dall'IFRS 7 e dalla Circolare della Banca d'Italia n. 262, si segnala che le operazioni in Pronti contro termine sono rappresentate secondo il criterio di valutazione del costo ammortizzato, mentre le operazioni in derivati sono rappresentate al *fair value*; le relative garanzie reali finanziarie sono riportate al loro *fair value*.

PARTE C – Informazioni sul conto economico

Sezione 1 – Interessi – Voci 10 e 20

1.1 Interessi attivi e proventi assimilati: composizione

Voci/Forme tecniche (milioni di euro)	Titoli di debito	Finanziamenti	Altre operazioni	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1.1 Attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-	-	-	-
1.2 Attività finanziarie designate al *fair value*	-	-	-	-	-
1.3 Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*	-	-	-	-	-
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	**935**	**-**	**x**	**935**	**822**
3. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	**1.346**	**-**	**-**	**1.346**	**1.023**
3.1 Crediti verso banche	35	-	-	35	8
3.2 Crediti verso clientela	1.311	-	-	1.311	1.015
4. Derivati di copertura	**x**	**x**	**182**	**182**	**(58)**
5. Altre attività	**x**	**x**	**309**	**309**	**273**
6. Passività finanziarie	**x**	**x**	**x**	**6**	**35**
Totale	**2.281**	**-**	**491**	**2.778**	**2.095**
di cui: interessi attivi su attività finanziarie *impaired*	-	-	-	-	-
di cui: interessi attivi su *leasing* finanziario	x	-	x	-	-

Le sottovoci "Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva" e "Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato" accolgono principalmente gli interessi maturati sui portafogli titoli per 1.716 milioni di euro e sul deposito presso il MEF per 441 milioni di euro dovuto alla raccolta su conti correnti della Pubblica Amministrazione.

Nella sottovoce "Altre attività" sono imputati gli interessi attivi maturati nell'esercizio relativi ai crediti d'imposta Legge n. 77/2020, come descritti nella "Sezione 12 – Altre Attività – Voce 120" della Parte B.

La sottovoce relativa ai proventi derivanti da "Passività finanziarie" è costituita principalmente dagli interessi attivi maturati nell'esercizio per operazioni di *Repo* di finanziamento.

L'incremento della voce in commento rispetto al precedente esercizio è dovuto principalmente al rialzo della curva dei tassi di interesse, che ha determinato maggiori proventi principalmente sugli impieghi in titoli di debito e sugli impeghi della raccolta da clientela pubblica remunerata ad un tasso variabile come descritto nella Parte B – Sezione 4 dell'attivo. Inoltre, l'incremento della voce è riferibile anche agli effetti positivi dei derivati di copertura descritti nella presente sezione al paragrafo "Differenziali relativi alle operazioni di copertura".

1.3 Interessi passivi e oneri assimilati: composizione

Voci/Forme tecniche (milioni di euro)	Debiti	Titoli	Altre operazioni	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1. Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	**(587)**	**-**	**-**	**(587)**	**(148)**
1.1 Debiti verso Banche Centrali	-	x	x	-	-
1.2 Debiti verso banche	(198)	x	x	(198)	(22)
1.3 Debiti verso clientela	(389)	x	x	(389)	(126)
1.4 Titoli in circolazione	x	-	x	-	-
2. Passività finanziarie di negoziazione	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
3. Passività finanziarie valutate al *fair value*	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
4. Altre passività e fondi	**x**	**x**	**-**	**-**	**-**
5. Derivati di copertura	**x**	**x**	**-**	**-**	**-**
6. Attività finanziarie	**x**	**x**	**x**	**-**	**(24)**
Totale	**(587)**	**-**	**-**	**(587)**	**(172)**
di cui: interessi passivi relativi ai debiti per *leasing*	-	x	x	-	-

L'incremento della voce interessi passivi e oneri assimilati rispetto al precedente esercizio è dovuto alla variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato principalmente maggiori oneri su operazioni di Pronti contro termine passive e sui depositi a garanzia ricevuti da controparti, e maggiori interessi riconosciuti alla clientela pubblica per i depositi su conti correnti postali.

1.5 Differenziali relativi alle operazioni di copertura

Voci (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
A. Differenziali positivi relativi a operazioni di copertura	330	93
B. Differenziali negativi relativi a operazioni di copertura	(148)	(151)
C. Saldo (A-B)	**182**	**(58)**

L'incremento della voce in commento rispetto all'esercizio 2022 è dovuto principalmente agli effetti del rialzo della curva dei tassi di interesse e alle coperture *forward start* di *fair value hedge* che nel corso dell'esercizio sono divenute operative parzialmente compensate dalle estinzioni anticipate descritte nella Parte B – Sezione 5 dell'Attivo.

Sezione 2 – Commissioni – Voci 40 e 50

2.1 Commissioni attive: composizione

Tipologia servizi/Valori (milioni di euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
a)	**Strumenti finanziari**	**12**	**6**
	1. Collocamento titoli	11	5
	1.1 Con assunzione a fermo e/o sulla base di un impegno irrevocabile	-	-
	1.2 Senza impegno irrevocabile	11	5
	2. Attività di ricezione e trasmissione di ordini e esecuzione di ordini per conto dei clienti	1	1
	2.1 Ricezione o trasmissione di ordini di uno o più strumenti finanziari	1	1
	2.2 Esecuzione di ordini per conto dei clienti	-	-
	3. Altre commissioni connesse con attività legate a strumenti finanziari	-	-
	di cui: negoziazione per conto proprio	-	-
	di cui: gestione di portafogli individuali	-	-
b)	***Corporate Finance***	**-**	**-**
	1. Consulenza in materia di fusioni e acquisizioni	-	-
	2. Servizi di tesoreria	-	-
	3. Altre commissioni connesse con servizi di *corporate finance*	-	-
c)	**Attività di consulenza in materia di investimenti**	**-**	**-**
d)	**Compensazione e regolamento**	**-**	**-**
e)	**Custodia e amministrazione**	**2**	**2**
	1. Banca depositaria	-	-
	2. Altre commissioni legate all'attività di custodia e amministrazione	2	2
f)	**Servizi amministrativi centrali per gestioni di portafogli collettive**	**-**	**-**
g)	**Attività fiduciaria**	**-**	**-**
h)	**Servizi di pagamento**	**725**	**728**
	1. Conti correnti	290	290
	2. Carte di credito	-	-
	3. Altre carte di debito ed altre carte di pagamento	-	-
	4. Bonifici e altri ordini di pagamento	75	63
	5. Altre commissioni legate ai servizi di pagamento	360	375
i)	**Distribuzione di servizi di terzi**	**2.908**	**2.697**
	1. Gestione di portafogli collettive	-	-
	2. Prodotti assicurativi	623	538
	3. Altri prodotti	2.285	2.159
	di cui: gestioni di portafogli individuali	2	1
j)	**Finanza strutturata**	**-**	**-**
k)	**Attività di *servicing* per operazioni di cartolarizzazione**	**-**	**-**
l)	**Impegni a erogare fondi**	**-**	**-**
m)	**Garanzie finanziarie rilasciate**	**-**	**-**
	di cui: derivati su crediti	-	-
n)	**Operazioni di finanziamento**	**-**	**-**
	di cui: per operazioni di *factoring*	-	-
o)	**Negoziazione di valute**	**1**	**1**
p)	**Merci**	**-**	**-**
q)	**Altre commissioni attive**	**22**	**20**
	di cui: per attività di gestione di sistemi multilaterali di scambio	-	-
	di cui: per attività di gestione di sistemi organizzati di negoziazione	-	-
Totale		**3.670**	**3.454**

Le commissioni per "Distribuzione di servizi di terzi" comprendono, nell'ambito degli altri prodotti, la remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale riferita per 1.740 milioni di euro al servizio di emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi

Postali e al servizio di versamento e prelevamento su Libretti Postali, svolti per conto della Cassa Depositi e Prestiti ai sensi della Convenzione rinnovata il 23 dicembre 2021 per il periodo 2021-2024 ed in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024, avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

L'incremento della voce in commento rispetto al precedente esercizio è principalmente dovuto all'aumento delle commissioni sull'attività di raccolta del risparmio postale e all'aumento delle commissioni sui servizi di collocamento di prodotti assicurativi.

Ricavi provenienti da contratti con i clienti

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Strumenti finanziari	**12**	**6**
Rilevati in un determinato momento	-	-
Rilevati nel corso del tempo	12	6
Custodia e amministrazione	**2**	**2**
Rilevati in un determinato momento	-	-
Rilevati nel corso del tempo	2	2
Servizi di pagamento	**725**	**728**
Rilevati in un determinato momento	224	229
Rilevati nel corso del tempo	500	499
Distribuzione di servizi di terzi	**2.908**	**2.697**
Rilevati in un determinato momento	-	-
Rilevati nel corso del tempo	2.908	2.697
Negoziazione di valute	**1**	**1**
Rilevati in un determinato momento	1	1
Rilevati nel corso del tempo	-	-
Altre commissioni attive	**22**	**20**
Rilevati in un determinato momento	-	-
Rilevati nel corso del tempo	22	20
Totale	**3.670**	**3.454**

I ricavi provenienti dai contratti con i clienti sono riferibili principalmente a: (i) ricavi per distribuzione di servizi di terzi: rilevati *over time* e misurati sulla base dei volumi collocati valorizzati in ragione degli accordi commerciali con gli istituti finanziari. Con riferimento alla remunerazione per l'attività di raccolta del risparmio postale, l'accordo stipulato con Cassa Depositi e Prestiti prevede la corresponsione di un corrispettivo variabile al raggiungimento di determinati livelli di raccolta la cui quantificazione è annualmente determinata in ragione dei volumi di raccolta e dei rimborsi anticipati; taluni accordi commerciali, stipulati con primari *partner* finanziari per il collocamento di prodotti di finanziamento, prevedono la retrocessione di commissioni di collocamento nel caso di estinzione anticipata o surroga da parte della clientela; (ii) ricavi per servizi di pagamento: rilevati *at point in time* in ragione del numero di transazioni accettate allo sportello (es. commissioni su bollettini di conto corrente postale) e valorizzate sulla base delle condizioni contrattuali di vendita e rilevati *over time* in ragione della fruizione del servizio da parte del cliente con riferimento principalmente alle commissioni su servizi delegati e su servizi di tenuta e gestione dei conti correnti.

2.2 Commissioni attive: canali distributivi dei prodotti e servizi

Canali/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
A. presso propri sportelli:	**2.919**	**2.702**
1. gestioni di portafogli	-	-
2. collocamento di titoli	11	5
3. servizi e prodotti di terzi	2.908	2.697
B. offerta fuori sede:	**-**	**-**
1. gestioni di portafogli	-	-
2. collocamento di titoli	-	-
3. servizi e prodotti di terzi	-	-
C. altri canali distributivi:	**-**	**-**
1. gestioni di portafogli	-	-
2. collocamento di titoli	-	-
3. servizi e prodotti di terzi	-	-

Per “Propri sportelli” si intendono, per convenzione, la rete distributiva della gemmante Poste Italiane S.p.A.

2.3 Commissioni passive: composizione

Servizi/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
a) Strumenti finanziari	**-**	**-**
di cui: negoziazione di strumenti finanziari	-	-
di cui: collocamento di strumenti finanziari	-	-
di cui: gestione di portafogli individuali	-	-
- Proprie	-	-
- Delegate a terzi	-	-
b) Compensazione e regolamento	**-**	**-**
c) Custodia e amministrazione	**-**	**-**
d) Servizi di incasso e pagamento	**198**	**214**
di cui: carte di credito, carte di debito e altre carte di pagamento	-	-
e) Attività di *servicing* per operazioni di cartolarizzazione	**-**	**-**
f) Impegni a ricevere fondi	**-**	**-**
g) Garanzie finanziarie ricevute	**-**	**-**
di cui: derivati su crediti	-	-
h) Offerta fuori sede di strumenti finanziari, prodotti e servizi	**-**	**-**
i) Negoziazione di valute	**-**	**-**
j) Altre commissioni passive	**2**	**2**
Totale	**200**	**216**

Le commissioni passive per servizi di incasso e pagamento sono riferibili principalmente per 184 milioni di euro ai costi maturati per i servizi rientranti nel contratto con PostePay.

Sezione 3 – Dividendi e proventi simili – Voce 70

3.1 Dividendi e proventi simili: composizione

Nel corso dell'esercizio il Patrimonio BancoPosta ha beneficiato di dividendi pari a 0,2 milioni di euro per gli investimenti in azioni di Visa Incorporated iscritte tra le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico.

Sezione 4 – Risultato netto dell'attività di negoziazione – Voce 80

4.1 Risultato netto dell'attività di negoziazione: composizione

Operazioni/Componenti reddituali (milioni di euro)	Plusvalenze (A)	Utili da negoziazione (B)	Minusvalenze (C)	Perdite da negoziazione (D)	Risultato netto [(A+B) – (C+D)]
1. Attività finanziarie di negoziazione	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**
1.1 Titoli di debito	-	-	-	-	-
1.2 Titoli di capitale	-	-	-	-	-
1.3 Quote di OICR	-	-	-	-	-
1.4 Finanziamenti	-	-	-	-	-
1.5 Altre	2	-	-	-	2
2. Passività finanziarie di negoziazione	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
2.1 Titoli di debito	-	-	-	-	-
2.2 Debiti	-	-	-	-	-
2.3 Altre	-	-	-	-	-
3. Attività e passività finanziarie: differenze di cambio	**x**	**x**	**x**	**x**	**1**
4. Strumenti derivati	**-**	**-**	**(2)**	**(3)**	**(5)**
4.1 Derivati finanziari:	-	-	(2)	(3)	(5)
- Su titoli di debito e tassi di interesse	-	-	-	-	-
- Su titoli di capitale e indici azionari	-	-	(2)	(3)	(5)
- Su valute e oro	x	x	x	x	-
- Altri	-	-	-	-	-
4.2 Derivati su crediti	-	-	-	-	-
di cui: coperture naturali connesse con la *fair value option*	x	x	x	x	-
Totale	**2**	**-**	**(2)**	**(3)**	**(2)**

Sezione 5 – Il risultato netto dell'attività di copertura – Voce 90

5.1 Risultato netto dell'attività di copertura: composizione

Componenti reddituali/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
A. Proventi relativi a:		
A.1 Derivati di copertura del *fair value*	273	11.137
A.2 Attività finanziarie coperte (*fair value*)	894	1
A.3 Passività finanziarie coperte (*fair value*)	-	141
A.4 Derivati finanziari di copertura dei flussi finanziari	-	1
A.5 Attività e passività in valuta	-	-
Totale proventi dell'attività di copertura (A)	**1.167**	**11.280**
B. Oneri relativi a:		
B.1 Derivati di copertura del *fair value*	(894)	(141)
B.2 Attività finanziarie coperte (*fair value*)	(171)	(11.121)
B.3 Passività finanziarie coperte (*fair value*)	(103)	-
B.4 Derivati finanziari di copertura dei flussi finanziari	-	-
B.5 Attività e passività in valuta	-	-
Totale oneri dell'attività di copertura (B)	**(1.168)**	**(11.262)**
C. Risultato netto dell'attività di copertura (A – B)	**(1)**	**18**
di cui: risultato delle coperture su posizioni nette	-	-

Sezione 6 – Utili/(Perdite) da cessione/riacquisto – Voce 100

6.1 Utili/(Perdite) da cessione/riacquisto: composizione

Voci/Componenti reddituali (milioni di euro)	Esercizio 2023			Esercizio 2022		
	Utili	Perdite	Risultato netto	Utili	Perdite	Risultato netto
A. Attività finanziarie						
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	48	-	48	130	(53)	77
1.1 Crediti verso banche	-	-	-	-	-	-
1.2 Crediti verso clientela	48	-	48	130	(53)	77
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	164	(54)	110	262	(4)	258
2.1 Titoli di debito	164	(54)	110	262	(4)	258
2.2 Finanziamenti	-	-	-	-	-	-
Totale attività (A)	**212**	**(54)**	**158**	**392**	**(57)**	**335**
B. Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato						
1. Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-
2. Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-
3. Titoli in circolazione	-	-	-	-	-	-
Totale passività (B)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Sezione 7 – Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a conto economico – Voce 110

7.2 Variazione netta di valore delle altre attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico: composizione delle altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*

Operazioni/Componenti reddituali (milioni di euro)	Plusvalenze (A)	Utili da realizzo (B)	Minusvalenze (C)	Perdite da realizzo (D)	Risultato netto [(A+B)-(C+D)]
1. Attività finanziarie	**8**	**1**	**-**	**-**	**9**
1.1 Titoli di debito	8	1	-	-	9
1.2 Titoli di capitale	-	-	-	-	-
1.3 Quote di O.I.C.R	-	-	-	-	-
1.4 Finanziamenti	-	-	-	-	-
2. Attività finanziarie in valuta: differenze di cambio	**x**	**x**	**x**	**x**	**(1)**
Totale	**8**	**1**	**-**	**-**	**8**

Sezione 8 – Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito – Voce 130

8.1 Rettifiche di valore nette per rischio di credito relativo ad attività finanziarie valutate al costo ammortizzato: composizione

Operazioni/Componenti reddituali (milioni di euro)	Rettifiche di valore (1)						Riprese di valore (2)				Esercizio 2023	Esercizio 2022
	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio		*Impaired* acquisite o originate		Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate		
			Write-off	Altre	*Write-off*	Altre						
A. Crediti verso banche	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
- Finanziamenti	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-
- Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Crediti verso clientela	**(4)**	**(12)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**7**	**-**	**-**	**(9)**	**3**
- Finanziamenti	-	(12)	-	-	-	-	-	7	-	-	(5)	5
- Titoli di debito	(4)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(4)	(2)
Totale	**(4)**	**(12)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**7**	**-**	**-**	**(9)**	**3**

8.2 Rettifiche di valore nette per rischio di credito relativo ad attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: composizione

Operazioni/Componenti reddituali (milioni di euro)	Rettifiche di valore (1)						Riprese di valore (2)				Esercizio 2023	Esercizio 2022
	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio		*Impaired* acquisite o originate		Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate		
			Write-off	Altre	*Write-off*	Altre						
A. Titoli di debito	**(5)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**(3)**	**(4)**
B. Finanziamenti	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
- Verso clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Verso banche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**(5)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**(3)**	**(4)**

Le rettifiche di valore nette complessive sono negative per 12 milioni di euro e principalmente riferibili al peggioramento del merito creditizio dei titoli di debito. La variazione negativa di 11 milioni di euro rispetto al precedente esercizio è dovuta principalmente alle maggiori riprese di valore rilevate nell'esercizio.

Sezione 9 – Utili/(perdite) da modifiche contrattuali senza cancellazioni – Voce 140

Nulla da segnalare.

Sezione 10 – Spese amministrative – Voce 160

10.1 Spese per il personale: composizione

Tipologia di spese/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1) Personale dipendente	(35)	(32)
a) salari e stipendi	(25)	(23)
b) oneri sociali	(6)	(5)
c) indennità di fine rapporto	(1)	(1)
d) spese previdenziali	-	-
e) accantonamento al trattamento di fine rapporto del personale	-	-
f) accantonamento al fondo trattamento di quiescenza e obblighi simili:	-	-
- a contribuzione definita	-	-
- a benefici definiti	-	-
g) versamenti ai fondi di previdenza complementare esterni:	(1)	(1)
- a contribuzione definita	(1)	(1)
- a benefici definiti	-	-
h) costi derivanti da accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali	(1)	(1)
i) altri benefici a favore dei dipendenti	(1)	(1)
2) Altro personale in attività	-	-
3) Amministratori e sindaci	-	-
4) Personale collocato a riposo	-	-
5) Recuperi di spese per dipendenti distaccati presso altre aziende	-	-
6) Rimborsi di spese per dipendenti di terzi distaccati presso la società	-	-
Totale	**(35)**	**(32)**

10.2 Numero medio dei dipendenti per categoria*

	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Personale dipendente	**412**	**397**
a) dirigenti	26	28
b) quadri direttivi	313	298
c) restante personale dipendente	73	71
Altro personale	**-**	**-**
Totale	**412**	**397**

* Dati espressi in *full time equivalent*.

10.4 Altri benefici a favore dei dipendenti

Sono rappresentati principalmente da oneri per esodi.

10.5 Altre spese amministrative: composizione

Tipologia di spese/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1) Spese per prestazioni di servizi resi da Poste Italiane S.p.A.	(4.887)	(4.551)
2) Spese per consulenze e altri servizi professionali	(13)	(14)
3) Sanzioni imposte e tasse	(38)	(30)
4) Altre spese	-	-
Totale	**(4.938)**	**(4.595)**

Le spese per prestazioni rese dal Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A. riguardano i servizi descritti nella Parte A – *Politiche contabili*, A.1, Sezione 4 – *Altri aspetti*.

Sezione 11 – Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri – Voce 170

11.3 Accantonamenti netti agli altri fondi per rischi e oneri: composizione

Voci/Componenti reddituali (milioni di euro)	Accantonamenti	Riattribuzioni	Risultato netto 2023	Risultato netto 2022
Accantonamenti ai fondi oneri per controversie legali	(2)	8	6	10
Accantonamenti ai fondi rischi e oneri diversi	(5)	7	2	11
Totale	**(7)**	**15**	**8**	**21**

I principali accantonamenti e riattribuzioni sono commentati nella precedente Parte B – Sezione 10 del Passivo.

La variazione in riduzione rispetto al precedente esercizio pari a 13 milioni di euro è dovuta ai maggiori assorbimenti a Conto economico rilevati nel corso del precedente esercizio principalmente per la prescrizione di talune giacenze relative all'attività di trasferimento fondi.

Sezione 12 – Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali – Voce 180

Nulla da segnalare.

Sezione 13 – Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali – Voce 190

Nulla da segnalare.

Sezione 14 – Altri oneri e proventi di gestione – Voce 200

14.1 Altri oneri di gestione: composizione

Componenti reddituali/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1. Perdite per furti e rapine	(4)	(2)
2. Altri oneri	(24)	(25)
Totale	**(28)**	**(27)**

14.2 Altri proventi di gestione: composizione

Componenti reddituali/Valori (milioni di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022
1. Altri ricavi derivanti da contratti con i clienti	3	5
2. Altri proventi di gestione	13	16
Totale	**16**	**21**

La sottovoce “Altri ricavi derivanti da contratti con i clienti” accoglie proventi rilevati *at point time* per copia documenti e prescrizione di assegni vidimati e proventi rilevati *over time* per protesto assegni postali.

Sezione 15 – Utili/(Perdite) delle partecipazioni – Voce 220

Nulla da segnalare.

Sezione 16 – Risultato netto della valutazione al *fair value* delle attività materiali e immateriali – Voce 230

Nulla da segnalare.

Sezione 17 – Rettifiche di valore dell’avviamento – Voce 240

Nulla da segnalare.

Sezione 18 – Utili/(Perdite) da cessione di investimenti – Voce 250

Nulla da segnalare.

Sezione 19 – Le imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente – Voce 270

19.1 Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente: composizione

Componenti reddituali/Valori (milioni di euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
1.	Imposte correnti (-)	(226)	(219)
2.	Variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi (+/-)	-	1
3.	Riduzione delle imposte correnti dell'esercizio (+)	-	-
3. *bis*	Riduzione delle imposte correnti dell'esercizio per crediti d'imposta di cui alla Legge 214/2011 (+)	-	-
4.	Variazione delle imposte anticipate (+/-)	(8)	(13)
5.	Variazione delle imposte differite (+/-)	1	-
6.	**Imposte di competenza dell'esercizio (-) (-1+/-2+3+3 *bis*+/-4+/-5)**	**(233)**	**(231)**

19.2 Riconciliazione tra onere fiscale teorico e onere fiscale effettivo di bilancio

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023		Esercizio 2022	
	IRES	Incidenza %	IRES	Incidenza %
Utile ante imposte	*834*		*834*	
Imposta teorica	200	24,0%	200	24,0%
Effetto delle variazioni in aumento (diminuzione) rispetto all'imposta ordinaria				
Accantonamenti netti a fondi rischi ed oneri e svalutazione crediti	1	0,1%	(1)	-0,1%
Imposte esercizi precedenti	-	0,0%	(1)	-0,1%
Altre	(5)	-0,6%	(4)	-0,5%
Imposta effettiva	**196**	**23,5%**	**194**	**23,3%**

Descrizione (milioni di euro)	Esercizio 2023		Esercizio 2022	
	IRAP	Incidenza %	IRAP	Incidenza %
Utile ante imposte	*834*		*834*	
Imposta teorica	38	4,5%	37	4,5%
Effetto delle variazioni in aumento (diminuzione) rispetto all'imposta ordinaria				
Fondi rischi e oneri	-	0,0%	(1)	-0,1%
Altre	(1)	-0,1%	1	0,1%
Imposta effettiva	**37**	**4,4%**	**37**	**4,5%**

Sezione 20 – Utile/(Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte – Voce 290

Nulla da segnalare.

Sezione 21 – Altre informazioni

Non si segnalano ulteriori informazioni oltre a quelle già fornite nelle precedenti sezioni.

Sezione 22 – Utile per azione

Nulla da segnalare.

PARTE D – Redditività complessiva

PROSPETTO ANALITICO DELLA REDDITIVITÀ COMPLESSIVA

Voci (milioni di euro)		Esercizio 2023	Esercizio 2022
10.	**Utile/(Perdita) d'esercizio**	**600**	**602**
	Altre componenti reddituali senza rigiro a Conto economico		
20.	Titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva:	-	-
	a) variazioni di *fair value*	-	-
	b) trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto	-	-
30.	Passività finanziarie designate al *fair value* con impatto a Conto economico (variazioni del proprio merito creditizio):	-	-
	a) variazioni del *fair value*	-	-
	b) trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto	-	-
40.	Copertura di titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva:	-	-
	a) variazioni di *fair value* (strumento coperto)	-	-
	b) variazioni di *fair value* (strumento di copertura)	-	-
50.	Attività materiali	-	-
60.	Attività immateriali	-	-
70.	Piani a benefici definiti	-	1
80.	Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
90.	Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a Patrimonio netto	-	-
100.	Imposte sul reddito relative alle altre componenti reddituali senza rigiro a Conto economico	-	-
	Altre componenti reddituali con rigiro a Conto economico		
110.	Copertura di investimenti esteri:	-	-
	a) variazioni di *fair value*	-	-
	b) rigiro a Conto economico	-	-
	c) altre variazioni	-	-
120.	Differenze di cambio:	-	-
	a) variazioni di valore	-	-
	b) rigiro a Conto economico	-	-
	c) altre variazioni	-	-
130.	Copertura dei flussi finanziari:	(232)	(130)
	a) variazioni di *fair value*	80	280
	b) rigiro a Conto economico	(312)	(410)
	c) altre variazioni	-	-
	di cui: risultato delle posizioni nette	-	-
140.	Strumenti di copertura (elementi non designati):	-	-
	a) variazioni di valore	-	-
	b) rigiro a Conto economico	-	-
	c) altre variazioni	-	-
150.	Attività finanziarie (diverse dai titoli di capitale) valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva:	2.164	(4.544)
	a) variazioni di *fair value*	1.938	(4.527)
	b) rigiro a Conto economico	226	(147)
	- rettifiche per rischio di credito	3	4
	- utili/perdite da realizzo	223	(151)
	c) altre variazioni	-	130
160.	Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione:	-	-
	a) variazioni di *fair value*	-	-
	b) rigiro a Conto economico	-	-
	c) altre variazioni	-	-
170.	Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a Patrimonio netto:	-	-
	a) variazioni di *fair value*	-	-
	b) rigiro a Conto economico	-	-
	- rettifiche da deterioramento	-	-
	- utile/perdite da realizzo	-	-
	c) altre variazioni	-	-
180.	Imposte sul reddito relative alle altre componenti reddituali con rigiro a Conto economico	(549)	1.332
190.	**Totale altre componenti reddituali**	**1.383**	**(3.341)**
200.	**Redditività complessiva (Voce 10+190)**	**1.983**	**(2.739)**

PARTE E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura

Premessa

L'operatività del Patrimonio BancoPosta, svolta ai sensi del DPR 144/2001, consiste, in particolare, nella gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, svolta in nome proprio ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e nella gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi.

Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro[346], mentre le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono depositate presso il MEF.

Nel corso del 2023, l'operatività del Patrimonio BancoPosta è stata caratterizzata dall'attività di investimento della raccolta incrementale registrata sui conti correnti, dal reimpiego dei fondi rivenienti dai titoli governativi scaduti e dalla gestione attiva degli strumenti finanziari.

L'esercizio 2023, è stato caratterizzato da una riduzione dei rendimenti dei titoli di Stato italiani (il BTP a 10 anni passa da 4,72% a 3,7%), che ha portato lo spread BTP-Bund a 168 punti base rispetto ai 214 dello scorso anno. Tali movimenti hanno determinato un incremento del prezzo dei titoli.

La struttura patrimoniale BancoPosta, soggetta alle disposizioni prudenziali introdotte con il terzo aggiornamento della Circolare 285/2013 di Banca d'Italia, risulta particolarmente solida in ragione del CET1 *ratio* che, al 31 dicembre 2023, è pari al 18,9% e del *Total Capital Ratio*, che al 31 dicembre 2023 risulta pari al 22,1%. Il *Leverage Ratio* si posiziona a fine 2023 al 3,2%[347], in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 anche a seguito della contrazione dell'attivo dello Stato Patrimoniale legato, principalmente, al decremento degli impieghi.

Il profilo degli impieghi si basa sulle risultanze delle attività di continuo monitoraggio delle caratteristiche comportamentali della raccolta in conti correnti postali e sull'aggiornamento del modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte. Al riguardo, la composizione del portafoglio mira a replicare la struttura finanziaria della raccolta su conti correnti postali presso la clientela privata. Per la gestione delle relazioni finanziarie fra la struttura della raccolta e degli impieghi è stato realizzato un appropriato sistema di *Asset & Liability Management*. Il citato sistema costituisce dunque il riferimento tendenziale della politica degli investimenti (i cui limiti sono fissati da apposite Linee guida approvate dal Consiglio di Amministrazione), al fine di contenere l'esposizione al rischio di tasso di interesse e di liquidità.

Gestione dei rischi finanziari

Gli obiettivi di una gestione finanziaria equilibrata e di monitoraggio dei principali profili di rischio/rendimento sono garantiti da strutture organizzative esistenti nell'ambito di Poste Italiane S.p.A., interne e esterne al Patrimonio BancoPosta, ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni oltre che da specifici processi che regolano l'assunzione, la gestione e il controllo dei rischi finanziari, anche attraverso la progressiva implementazione di adeguati strumenti informatici. In tale ambito il Consiglio di Amministrazione ha approvato in data 16 febbraio 2021 l'aggiornamento della Linea Guida Sistema di Controllo Interno e

346. Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro e, per una quota non superiore al 50% dei fondi raccolti, in altri titoli assistiti dalla garanzia dello Stato italiano (come disposto dalla Legge del 27 dicembre 2006 n. 296 e successive modifiche previste dalla Legge di stabilità 2015, n. 190 del 23 dicembre 2014). Con la conversione in Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del D.L. n.73 del 25 maggio 2021, è consentito al Patrimonio BancoPosta nell'ambito del 50% della raccolta da clientela privata investibile in titoli garantiti dallo Stato Italiano, di impiegare fino al 30% di questa quota nell'acquisto di crediti d'imposta cedibili ai sensi del Decreto legge n. 34/2020 (c.d. Decreto Rilancio) e ss.mm.ii. ovvero altri crediti d'imposta cedibili ai sensi della normativa vigente (Legge n. 106 del 23 luglio 2021 del DL n. 73 del 25 maggio 2021).

347. Il Cet1 *ratio* e il *Total Capital ratio* già considerano la proposta di rafforzamento patrimoniale di 60 milioni di euro tramite accantonamento di utile dell'esercizio 2023, in applicazione di quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013. Inoltre, il *Total Capital ratio* risente dell'incremento patrimoniale effettuato il 30 giugno 2023 tramite *Additional Tier* 1 per 100 milioni di euro.

Gestione Rischi (SCIGR), quale strumento normativo per la disciplina integrata del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi del Patrimonio BancoPosta. Organizzativamente, la gestione dei rischi finanziari avviene attraverso il coinvolgimento dei seguenti organi e funzioni:

- Il **Comitato Controllo e Rischi**, istituito nel 2015 come comitato endoconsiliare, ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, di natura propositiva e consultiva, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni periodiche a carattere finanziario e non finanziario;
- il **Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi**, istituito in data 19 marzo 2018, ha l'obiettivo di indirizzare le tematiche connesse allo sviluppo dei prodotti e servizi distribuiti da BancoPosta, in ottica di visione unitaria e integrata sull'intero portafoglio di offerta, nonché di presidiare l'andamento degli investimenti finanziari inerenti alla raccolta proveniente da clientela privata;
- la **funzione Risk Management e Governo *Outsourcing* di BancoPosta** svolge l'attività di Misurazione e Controllo Rischi nel rispetto del principio della separatezza organizzativa delle strutture aventi funzioni di controllo rispetto a quelle aventi responsabilità di gestione.

La gestione delle operazioni di impiego e di copertura dei rischi relative al Patrimonio BancoPosta sono state affidate mediante specifico mandato di gestione alle funzioni specialistiche di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, società del Gruppo Poste Italiane.

Nella costruzione del Modello Rischi del Patrimonio BancoPosta si è tenuto conto, tra l'altro, della disciplina di Vigilanza prudenziale vigente per le banche e delle specifiche istruzioni per il BancoPosta, pubblicate dalla Banca d'Italia il 27 maggio 2014 a partire dal terzo aggiornamento alla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013.

Le citate disposizioni prudenziali estendono a BancoPosta gli obblighi, già in vigore per le banche, in tema di governo societario, controlli interni e gestione dei rischi prevedendo, tra l'altro, il conseguimento delle seguenti finalità:

- definizione di un quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* – RAF);
- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- contenimento del rischio entro i limiti indicati nel RAF;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- individuazione di operazioni di maggior rilievo da sottoporre al vaglio preventivo della funzione di controllo dei rischi;
- applicazione dei processi di valutazione aziendale dell'adeguatezza patrimoniale (ICAAP) e dell'adeguatezza del sistema di gestione e governo del rischio di liquidità (ILAAP).

Il RAF consiste nel quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

Sezione 1 – Rischio di credito

Alle tematiche del rischio di credito sono riconducibili le tipologie di rischio di seguito riportate.

Il rischio di credito è definito come la possibilità che una variazione del merito creditizio di una controparte, nei confronti della quale esiste un'esposizione, generi una corrispondente variazione del valore della posizione creditizia. Rappresenta, dunque, il rischio che il debitore non assolva, anche parzialmente, ai suoi obblighi di rimborso del capitale e degli interessi.

Il rischio di controparte è definito come il rischio che la controparte di una transazione avente ad oggetto determinati strumenti finanziari risulti inadempiente prima del regolamento della transazione stessa. Tale rischio grava su alcune tipologie di transazioni e in particolare, per il Patrimonio BancoPosta, sui derivati finanziari e sulle operazioni di Pronti contro termine.

Il rischio di concentrazione è definito come il rischio derivante da esposizioni verso controparti o gruppi di controparti connesse ovvero controparti del medesimo settore economico o che esercitano la stessa attività ovvero appartenenti alla medesima area geografica.

Informazioni di natura qualitativa

1. Aspetti generali

Secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento (DPR 144/2001) il Patrimonio BancoPosta non può esercitare attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico. In conseguenza di ciò non sono sviluppate politiche creditizie.

Le caratteristiche operative del Patrimonio BancoPosta determinano tuttavia una rilevante concentrazione delle esposizioni nei confronti dello Stato italiano, riconducibile essenzialmente agli investimenti in titoli di Stato e ai depositi presso il MEF. Secondo il modello di calcolo di rischio di credito più avanti definito, tali tipologie di investimento non determinano fabbisogni di capitale a copertura di tale rischio.

2. Politiche di gestione del rischio di credito

2.1 Aspetti organizzativi

La funzione Risk Management nell'ambito del Patrimonio BancoPosta è la struttura preposta alla gestione e alla misurazione dei rischi di credito, controparte e concentrazione.

L'attività di monitoraggio del rischio di credito si riferisce in particolare alle seguenti esposizioni:
- titoli governativi dell'area euro o altri titoli assistiti dalla garanzia dello Stato italiano per l'impiego della liquidità raccolta tramite i conti correnti da clientela privata;
- depositi presso il MEF per l'impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti da Pubblica Amministrazione e da privati;
- eventuali posizioni a credito verso la Tesoreria dello Stato dovute ai versamenti della raccolta al netto del debito per anticipazioni erogate;
- partite in corso di lavorazione: negoziazione assegni, utilizzo carte elettroniche, incassi diversi;
- conti correnti postali intrattenuti con la clientela con saldi temporaneamente attivi per effetto dell'addebito di competenze periodiche, limitatamente a quelli non oggetto di svalutazione in quanto tornati passivi nel corso dei primi giorni del 2024;
- depositi di contante derivanti da collateralizzazioni per operazioni in essere con banche e clientela previste da accordi di mitigazione del rischio di controparte (CSA – *Credit Support Annex* e GMRA – *Global Master Repurchase Agreement*);
- depositi di contante effettuati come contributo prefinanziato al fondo di garanzia della Controparte Centrale "Cassa di Compensazione e Garanzia" per operatività in Repo;
- depositi di contante derivanti da collateralizzazioni per operazioni in derivati marginati centralmente tramite *clearing broker;*
- crediti di funzionamento di natura commerciale verso *partner* derivanti dall'attività di collocamento di prodotti finanziari/assicurativi.

L'attività di monitoraggio del rischio di controparte si riferisce ai contratti derivati di copertura e alle operazioni di Pronti contro termine.

Il monitoraggio del rischio di concentrazione, nell'ambito del Patrimonio BancoPosta, ha l'obiettivo di limitare i rischi di instabilità derivanti dall'inadempimento di un cliente singolo o di un gruppo di clienti connessi con esposizioni, in termini di rischio credito e controparte, rilevanti rispetto al Patrimonio.

2.2 Sistemi di gestione, misurazione e controllo

Il rischio di credito è complessivamente presidiato attraverso:
- soglie minime di *rating* per emittente/controparte, suddivisi in base alla tipologia di strumento;
- soglie di monitoraggio della concentrazione per emittente/controparte;
- monitoraggio delle variazioni di *rating* delle controparti.

I limiti di cui ai punti che precedono sono stati stabiliti nell'ambito delle "Linee guida della gestione finanziaria di Poste Italiane S.p.A." per il Patrimonio BancoPosta; in particolare, con riferimento ai limiti di *rating*, è consentito operare con controparti *investment grade* ed emittenti eurogovernativi aventi un *rating* pari almeno a quello della Repubblica italiana.

Con riferimento alle soglie di monitoraggio del rischio di concentrazione, sono applicati i limiti previsti dalla normativa prudenziale[348].

Ai fini della misurazione del rischio di credito e di controparte si è scelto di utilizzare la metodologia *standard*[349] definita dal Regolamento (UE) n. 575/2013. Per il calcolo delle classi di merito creditizio delle controparti, nell'applicazione di tale metodologia, sono state scelte le agenzie di *rating* Standard & Poor's, Moody's, Fitch e DBRS.

Nello specifico, in materia di vigilanza prudenziale, per ciascuna delle categorie di transazioni da cui deriva il rischio di controparte vengono adottate le seguenti metodologie di stima dell'esposizione a rischio:
- per i derivati finanziari del tipo *"interest rate swap"* e per le operazioni di acquisto/vendita a termine di titoli governativi si applica la metodologia "standardizzata"[350];
- per le operazioni di Pronti contro termine si applicano le tecniche di *Credit Risk Mitigation* (CRM) – "Metodo integrale"[351].

Ai fini della misurazione dell'esposizione al rischio di concentrazione, si è scelto di utilizzare il metodo descritto dal Regolamento (UE) n. 575/2013 in materia di Grandi esposizioni.

2.3 Metodi di misurazione delle perdite attese

Il modello di *impairment* introdotto con l'IFRS 9, basato sulle *Expected Credit Losses* (ECL), si applica alle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato e alle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva.

Per le attività finanziarie diverse dai crediti di funzionamento di natura commerciale, il Patrimonio BancoPosta applica il *General deterioration model* secondo modelli di stima dei parametri di rischio distinti a seconda della tipologia di controparte:
- modelli interni di stima dei parametri di rischio, per i titoli di debito e i depositi con controparti *Sovereign*, *Banking* e *Corporate*;
- parametri di rischio derivanti dai *rating* delle agenzie o tassi di *default* medi di settore, per la Pubblica Amministrazione e Controparti Centrali.

La determinazione delle perdite attese viene svolta sull'orizzonte temporale definito coerentemente con il livello di *Staging* (12 mesi o *lifetime*) sulla base delle seguenti grandezze:
- *Probability of Default* (PD);
- *Loss Given Default* (LGD);
- *Exposure at Default* (EAD);
- *Time Factor* (TF).

Di seguito le principali assunzioni adottate nella determinazione dei singoli fattori:
- PD, come indicato dal principio, è stata adottata una valutazione *Point in Time* (PIT) e *forward looking*;
- LGD, sono stati utilizzati valori coerenti con il modello *Internal Ratings Based* (IRB) *Base Approach* della normativa Basilea (45% per attività di rischio *senior*, 75% per le attività di rischio subordinate);
- EAD, esposizione calcolata prospetticamente fino alla scadenza dello strumento a partire dallo sviluppo dei flussi di cassa previsti. Nello sviluppo si è tenuto conto delle specifiche ipotesi di indicizzazione per ogni *asset class* (titoli a tasso fisso, titoli a tasso variabile, titoli indicizzati all'inflazione, ecc.);
- TF, come tasso di attualizzazione è stato adottato il tasso di interesse effettivo determinato a livello di singola posizione.

Con riferimento a un gruppo omogeneo di attività finanziarie, viene applicato un criterio di svalutazione su base collettiva che definisce la misura dell'ECL insita nello strumento, pur non essendo possibile la sua riconduzione ad una specifica posizione. La modalità di raggruppamento è effettuata in relazione alla tipologia di controparte sulla base della modalità di stima delle PD.

348. Secondo la normativa prudenziale, con riferimento alla normativa sulle Grandi Esposizioni, le esposizioni ponderate per il rischio devono rimanere al di sotto del 25% del valore dei fondi propri. Le esposizioni sono di norma assunte al valore nominale e tenendo in considerazione le eventuali tecniche di attenuazione del rischio di credito. Al fine di tenere conto della minore rischiosità connessa con la natura della controparte debitrice si applicano i fattori di ponderazione migliorativi.
349. Tale metodologia prevede la ponderazione delle esposizioni a rischio con fattori che tengono conto della tipologia delle esposizioni e della natura delle controparti, in considerazione anche della rischiosità espressa dalle classi di *rating* esterni.
350. Secondo tale metodologia, l'esposizione a rischio dei derivati è calcolata attraverso la somma, incrementata del 40%, delle due seguenti componenti: il costo di sostituzione, rappresentato dal *fair value* dei derivati considerando l'effetto dei *collateral* forniti e ricevuti, e *l'add-on*, calcolato sulla base delle caratteristiche contrattuali dei derivati, tra cui il nozionale, la scadenza e il *risk driver* di riferimento.
351. Secondo il metodo integrale della CRM, l'ammontare dell'esposizione a rischio viene ridotto del valore della garanzia; specifiche regole sono previste per tenere conto della volatilità dei prezzi di mercato relativi sia all'attività garantita che al *collateral* ricevuto.

Il Patrimonio BancoPosta ha deciso di non adottare la "*Low Credit Risk Exemption"* e di procedere invece alla *staging allocation* degli strumenti finanziari interessati.

Sulla base dei modelli di *impairment* sopra descritti, ai fini della corretta allocazione delle esposizioni non deteriorate nello stage 1 o nello stage 2, il significativo incremento del rischio di credito delle posizioni finanziarie, diverse dai crediti di funzionamento di natura commerciale, è determinato sulla base del "delta *notch*" tra il *rating* al momento dell'entrata in portafoglio e il *rating* alla data di *reporting*.

Tale delta viene confrontato con un valore soglia che prende in considerazione i seguenti fattori:
- il *rating* dello strumento finanziario al momento dell'entrata in portafoglio;
- il *rating* dello strumento finanziario alla data di *reporting*;
- l'anzianità della posizione all'interno del portafoglio (fattore *vintage*);
- un fattore additivo per mitigare la non linearità del valore della PD rispetto alle classi di *rating*[352];
- un fattore *judgmental* il cui utilizzo è ristretto al caso di repentini cambiamenti del merito creditizio non ancora rilevati dai *rating*[353].

Sulla base delle informazioni sopra riportate il Patrimonio BancoPosta non applica la presunzione che il manifestarsi di uno scaduto di oltre 30 giorni denoti automaticamente aumenti significativi del rischio di credito dopo la rilevazione iniziale.

Il Patrimonio BancoPosta definisce il *default* sulla base di valutazioni *ad hoc* che prendono in considerazione:
- eventuali ritardi di pagamento;
- informazioni di mercato quali ad esempio attribuzioni allo stato di *default* da parte delle agenzie di *rating*;
- analisi interne su specifiche posizioni creditorie.

Con riferimento ai ritardi di pagamento, è utilizzata una definizione di *default* basata su un ritardo di pagamento di 90 giorni.

Conformemente a quanto richiesto dal principio contabile, nella determinazione dell'ECL sono stati considerati anche elementi *forward looking* basati su scenari di ampio consenso.

L'approccio seguito è quello di inglobare direttamente nella stima della PD le informazioni *forward looking*. In particolare, per il calcolo della PD delle controparti sovrane vengono utilizzate stime prospettiche rese disponibili dal Fondo Monetario Internazionale, dall'ONU e dalla *World Bank*; per quanto riguarda le altre controparti, invece, il modello interno adottato consente di completare il *dataset* di *input* necessario al calcolo della PD a partire da valori di scenario riferibili ad alcune delle variabili del modello. La finalità dell'approccio è, quindi, quella di stimare le variabili non valorizzate utilizzando la correlazione storica delle informazioni disponibili[354].

Nel modello di stima della PD *Sovereign* sono state introdotte variabili che riflettono i fattori *Social* e *Governance* tramite indicatori forniti da autorevoli fonti quali l'ONU e la *World Bank*. Il fattore *Environmental* risulta trascurabile a tali fini in considerazione dell'orizzonte temporale di 1 anno della stessa PD. Tale fattore è monitorato, nell'ambito del Patrimonio destinato BancoPosta, attraverso analisi di scenario e verifica di *rating* forniti da agenzie esterne.

Con riferimento alle tecniche di stima utilizzate, si evidenzia che per lo sviluppo di modelli di calcolo della PD per le controparti *Sovereign, Banking e Corporate*, non potendo utilizzare eventi di *default*, in quanto poco frequenti, si è adottato un approccio di tipo *shadow rating*.

Tale metodologia consiste nell'utilizzare variabili *target* legate al livello di *rating* esterno prodotto dalle agenzie; il *target* è identificato con il tasso di *default* collegato al livello di *rating*. È stata scelta un'agenzia di *rating* di riferimento per la costruzione del *target* tenendo in considerazione sia la numerosità delle controparti valutate sia la disponibilità di dati storici su un orizzonte temporale ritenuto adeguato.

352. Il fattore additivo è costruito in funzione del livello del *rating* raggiunto alla *reporting date*: migliore è il *rating,* più alta è la soglia per il passaggio a stage 2.
353. Il fattore *judgemental* è un fattore che può riassumere aspetti rilevanti nella determinazione del significativo incremento del rischio di credito tenuto conto di alcuni elementi quali ad esempio:
    - una variazione significativa, effettiva o attesa, del *rating* di credito interno/esterno dello strumento finanziario;
    - variazioni sfavorevoli, esistenti o previste, delle condizioni economiche, finanziarie o commerciali che si ritiene possano provocare un cambiamento significativo della capacità del debitore di onorare i suoi debiti, come un aumento, effettivo o atteso, dei tassi di interesse o un aumento significativo, effettivo o atteso, dei tassi di disoccupazione.
354. In particolare, l'utilizzo di tale approccio viene limitato a situazioni per le quali si ritiene che, effettivamente, i dati consuntivi non siano più rappresentativi della reale rischiosità della controparte.

Per la costruzione dei modelli sono state estratte e utilizzate le seguenti tipologie di dati per ciascun Paese del campione:
- dati macroeconomici;
- dati di mercato: indici di mercato nazionali, indici energetico/non energetico mondiali, Indice Eurostoxx e Indice S&P500;
- dati di bilancio.

Per i crediti di funzionamento di natura commerciale il Patrimonio BancoPosta applica il *Simplified approach,* per il quale non è prevista la determinazione del significativo incremento del rischio di credito, ma il fondo a copertura perdite è determinato per un ammontare uguale alle perdite attese lungo l'intera vita del credito.

Tale approccio viene determinato mediante il seguente processo:
- sulla base del volume d'affari o dell'esposizione creditizia storica, si individua una soglia di credito oltre la quale procedere ad una valutazione individuale del singolo credito o della singola esposizione creditoria. La valutazione analitica delle posizioni creditorie implica un'analisi della qualità del credito e della solvibilità del debitore, determinata in base ad elementi probativi interni ed esterni a supporto di tale valutazione;
- per i crediti sotto la soglia individuata, mediante la predisposizione di una matrice dalla quale risultino le diverse percentuali di svalutazione stimate sulla base delle perdite storiche, ove esistenti, o in alternativa sull'andamento storico degli incassi. Nella costruzione della matrice di *impairment* i crediti vengono raggruppati per categorie omogenee in funzione delle loro caratteristiche, al fine di tenere conto dell'esperienza storica sulle perdite.

2.4 Tecniche di mitigazione del rischio di credito

Il Patrimonio BancoPosta adotta strumenti di attenuazione del rischio di credito e controparte. In particolare:

- Titoli a reddito fisso

I titoli di debito detenuti assistiti da garanzia o altro strumento di attenuazione del rischio di credito sono i titoli emessi da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. garantiti dallo Stato italiano e sottoscritti dal Patrimonio BancoPosta per un valore nominale al 31 dicembre 2023 di 3.000 milioni di euro, rilevati tra le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato; per lo strumento finanziario in commento, nella determinazione delle perdite attese, si è tenuto conto della PD della Repubblica italiana.

- Strumenti finanziari derivati e contratti di Pronti contro termine

Al fine di ridurre le esposizioni al rischio di controparte, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti *standard* ISDA (con allegato CSA) e contratti GMRA che disciplinano, rispettivamente, la collateralizzazione, in *cash* o titoli di Stato, per le operazioni in derivati e in Pronti contro termine. A partire dal 2021, alcuni derivati stipulati dal Patrimonio BancoPosta tramite contratti bilaterali vengono veicolati ad una Controparte Centrale Qualificata per il *clearing* centralizzato grazie ai servizi erogati da un *clearing broker*. Con riferimento all'operatività in Pronti contro termine, al fine di mitigare il rischio di controparte e avere un più facile accesso al mercato, a partire da dicembre 2017, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti attraverso la Controparte Centrale "Cassa di Compensazione e Garanzia".

La quantificazione delle posizioni in derivati e in Pronti contro termine e i relativi strumenti di attenuazione del rischio sono illustrati nella Parte B – Altre Informazioni, tabelle 5 e 6, alla quale si rimanda.

- Crediti di funzionamento di natura commerciale

Il Patrimonio BancoPosta, al fine di mitigare i rischi derivanti dalla concessione di condizioni di pagamento posticipato alla propria clientela, si è dotata di una *policy* e di idonee linee guida che regolamentano la gestione dei crediti di funzionamento di natura commerciale, le modalità e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela e definisce il processo aziendale volto a verificare il merito creditizio del cliente, nonché la sostenibilità del rischio commerciale insito nella proposta contrattuale di pagamento posticipato.

In funzione dell'esito delle valutazioni, i contratti stipulati con la clientela possono essere subordinati alla prestazione di un'idonea garanzia. Le garanzie vengono inoltre richieste se previste da disposizioni normative e/o da regolamenti attuativi di specifici servizi.

Il Patrimonio BancoPosta accetta principalmente fidejussioni bancarie o assicurative rilasciate da primario istituto; in alternativa, su richiesta del cliente e previa valutazione del rischio, accetta fidejussioni rilasciate da altri istituti, il versamento di un deposito cauzionale oppure l'apertura di conto corrente postale vincolato.

In considerazione del limitato rischio di insolvenza della clientela pubblica, il Patrimonio BancoPosta di norma concede l'esonero dal rilascio delle garanzie fideiussorie a copertura di crediti di funzionamento di natura commerciale alla Pubblica Amministrazione, a eccezione dei casi in cui il rilascio sia obbligatorio per disposizioni normative o per regolamenti attuativi di specifici servizi.

Pertanto, le garanzie detenute sono prevalentemente riferite a clientela privata.

Per tutte le posizioni creditorie valutate analiticamente, ai fini del calcolo del fondo svalutazione crediti commerciali, le garanzie riducono l'incidenza dell'ammontare esposto a rischio.

Al 31 dicembre 2023, l'ammontare dei crediti di funzionamento di natura commerciale al netto delle svalutazioni è di 995 milioni di euro senza garanzie in essere.

Al 31 dicembre 2023, il Patrimonio BancoPosta non detiene strumenti finanziari assistiti da garanzie o altri strumenti di attenuazione del rischio di credito per i quali non sia stato rilevato un fondo a copertura perdite attese (salvo il caso di impiego temporaneo della liquidità in Pronti contro termine attivi).

3. Esposizioni creditizie deteriorate

Al 31 dicembre 2023 il Patrimonio BancoPosta non detiene attività finanziarie deteriorate.

Informazione di natura quantitativa

A. Qualità del credito

A.1 Esposizioni creditizie deteriorate e non deteriorate: consistenze, rettifiche di valore, dinamica e distribuzione economica

A.1.1 DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITÀ FINANZIARIE PER PORTAFOGLI DI APPARTENENZA E PER QUALITÀ CREDITIZIA (VALORI DI BILANCIO)

Portafogli/qualità (milioni di euro)	Sofferenze	Inadempienze probabili	Esposizioni scadute deteriorate	Esposizioni scadute non deteriorate	Altre esposizioni non deteriorate	Totale
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-	-	-	13	44.549	44.562
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-	-	-	33.069	33.069
3. Attività finanziarie designate al *fair value*	-	-	-	-	-	-
4. Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*	-	-	-	-	-	-
5. Attività finanziarie in corso di dismissione	-	-	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**-**	**-**	**-**	**13**	**77.618**	**77.631**
Totale al 31.12.2022	**-**	**-**	**-**	**25**	**79.712**	**79.737**

A.1.2 DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITÀ FINANZIARIE PER PORTAFOGLI DI APPARTENENZA E PER QUALITÀ CREDITIZIA (VALORI LORDI E NETTI)

Portafogli/qualità (milioni di euro)	Deteriorate				Non deteriorate			Totale (esposizione netta)
	Esposizione lorda	Rettifiche di valore complessive	Esposizione netta	*Write-off* parziali complessivi*	Esposizione lorda	Rettifiche di valore complessive	Esposizione netta	
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-	-	-	-	44.643	81	44.562	44.562
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-	-	-	33.088	19	33.069	33.069
3. Attività finanziarie designate al *fair value*	-	-	-	-	X	X	-	-
4. Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*	-	-	-	-	X	X	-	-
5. Attività finanziarie in corso di dismissione	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**-**	**-**	**-**	**-**	**77.731**	**100**	**77.631**	**77.631**
Totale al 31.12.2022	**-**	**-**	**-**	**-**	**79.828**	**91**	**79.737**	**79.737**

* Valore da esporre a fini informativi.

Portafogli/qualità (milioni di euro)	Attività di evidente scarsa qualità creditizia		Altre attività
	Minusvalenze cumulate	Esposizione netta	Esposizione netta
1. Attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-	-
2. Derivati di copertura	-	-	4.257
Totale al 31.12.2023	**-**	**-**	**4.257**
Totale al 31.12.2022	**-**	**-**	**6.109**

A.1.3 DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITÀ FINANZIARIE PER FASCE DI SCADUTO (VALORI DI BILANCIO)

Portafogli/stadi di rischio (milioni di euro)	Primo stadio			Secondo stadio			Terzo stadio			*Impaired* acquisite o originate		
	Da 1 giorno a 30 giorni	Da oltre 30 giorni a 90 giorni	Oltre 90 giorni	Da 1 giorno a 30 giorni	Da oltre 30 giorni a 90 giorni	Oltre 90 giorni	Da 1 giorno a 30 giorni	Da oltre 30 giorni a 90 giorni	Oltre 90 giorni	Da 1 giorno a 30 giorni	Da oltre 30 giorni a 90 giorni	Oltre 90 giorni
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-	-	-	6	-	7	-	-	-	-	-	-
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Attività finanziarie in corso di dismissione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**-**	**-**	**-**	**6**	**-**	**7**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale al 31.12.2022	**-**	**-**	**12**	**5**	**2**	**6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

A.1.4 ATTIVITÀ FINANZIARIE, IMPEGNI A EROGARE FONDI E GARANZIE FINANZIARIE RILASCIATE: DINAMICA DELLE RETTIFICHE DI VALORE COMPLESSIVE E DEGLI ACCANTONAMENTI COMPLESSIVI

	Rettifiche di valore complessive																	
	Attività rientranti nel primo stadio						Attività rientranti nel secondo stadio						Attività rientranti nel terzo stadio					
Causali/stadi di rischio (milioni di euro)	Crediti verso banche e Banche Centrali a vista	Att. fin. valutate al costo amm.to	Att. fin. valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva	Att. fin. in corso di dismissione	di cui: svalutazioni individuali	di cui: svalutazioni collettive	Crediti verso banche e Banche Centrali a vista	Att. fin. valutate al costo amm.to	Att. fin. valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva	Att. fin. in corso di dismissione	di cui: svalutazioni individuali	di cui: svalutazioni collettive	Crediti verso banche e Banche Centrali a vista	Att. fin. valutate al costo amm.to	Att. fin. valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva	Att. fin. in corso di dismissione	di cui: svalutazioni individuali	di cui: svalutazioni collettive
Rettifiche complessive iniziali	**-**	**18**	**16**	**-**	**-**	**34**	**-**	**57**	**-**	**-**	**34**	**23**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Variazioni in aumento da attività finanziarie acquisite o originate	-	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cancellazioni diverse dai *write-off*	-	-	(2)	-	-	(2)	-	(3)	-	-	-	(3)	-	-	-	-	-	-
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito (+/-)	-	3	2	-	-	5	-	8	-	-	10	(2)	-	-	-	-	-	-
Modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cambiamenti della metodologia di stima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Write-off non rilevati direttamente a Conto economico	-	-	-	-	-	-	-	(3)	-	-	(3)	-	-	-	-	-	-	-
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rettifiche complessive finali	**-**	**22**	**19**	**-**	**-**	**41**	**-**	**59**	**-**	**-**	**41**	**18**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Recuperi da incasso su attività finanziarie oggetto di *write-off*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Write-off rilevati direttamente a Conto economico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Rettifiche di valore complessive					Accantonamenti complessivi su impegni a erogare fondi e garanzie finanziarie rilasciate				
	Attività fin. *impaired* acquisite o originate									
Causali/stadi di rischio (milioni di euro)	Att. fin. valutate al costo amm.to	Att. fin. valutate al FV con impatto sulla redditività complessiva	Att. fin. in corso di dismissione	di cui: svalutazioni individuali	di cui: svalutazioni collettive	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	Impegni a erogare fondi e garanzie fin. rilasciate *impaired* acquisiti/e o originati/e	Totale
Rettifiche complessive iniziali	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**91**
Variazioni in aumento da attività finanziarie acquisite o originate	X	X	X	X	X	-	-	-	-	4
Cancellazioni diverse dai *write-off*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(5)
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito (+/-)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cambiamenti della metodologia di stima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Write-off non rilevati direttamente a Conto economico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(3)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rettifiche complessive finali	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**100**
Recuperi da incasso su attività finanziarie oggetto di *write-off*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Write-off rilevati direttamente a Conto economico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

L'incremento del fondo a copertura delle perdite attese è dovuto principalmente all'adeguamento del merito creditizio sul portafoglio titoli e sui depositi presso il MEF. Le assunzioni adottate nelle valutazioni al 31 dicembre 2023, infatti, hanno portato ad un aumento della PD dell'Italia e in generale delle altre controparti *Sovereign* rispetto a quanto utilizzato nelle valutazioni di cui al Rendiconto separato al 31 dicembre 2022.

A.1.5 ATTIVITÀ FINANZIARIE, IMPEGNI A EROGARE FONDI E GARANZIE FINANZIARIE RILASCIATE: TRASFERIMENTI TRA I DIVERSI STADI DI RISCHIO DI CREDITO (VALORI LORDI E NOMINALI)

Portafogli/stadi di rischio (milioni di euro)	Valori lordi/valore nominale					
	Trasferimenti tra primo stadio e secondo stadio		Trasferimenti tra secondo stadio e terzo stadio		Trasferimenti tra primo stadio e terzo stadio	
	da primo stadio a secondo stadio	da secondo stadio a primo stadio	da secondo stadio a terzo stadio	da terzo stadio a secondo stadio	da primo stadio a terzo stadio	da terzo stadio a primo stadio
1. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-	-	-	-	-	-
2. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-	-	-	-	-
3. Attività finanziarie in corso di dismissione	-	-	-	-	-	-
4. Impegni a erogare fondi e garanzie finanziarie rilasciate	-	-	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale al 31.12.2022	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**12**

A.1.6 ESPOSIZIONI CREDITIZIE PER CASSA E FUORI BILANCIO VERSO BANCHE: VALORI LORDI E NETTI

Tipologie esposizioni/valori (milioni di euro)		Esposizione lorda				Rettifiche di valore complessive e accantonamenti complessivi				Esposizione netta	*Write-off* parziali complessivi*
		Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate	Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate		
A.	**Esposizioni creditizie per cassa**										
A.1	**A vista**										
a)	Deteriorate	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
b)	Non deteriorate	763	763	-	X	-	-	-	X	763	-
A.2	**Altre**										
a)	Sofferenze	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
b)	Inadempienze probabili	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
c)	Esposizioni scadute deteriorate	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
d)	Esposizioni scadute non deteriorate	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-
e)	Altre esposizioni non deteriorate	976	946	30	X	-	-	-	X	976	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-
TOTALE A		**1.739**	**1.709**	**30**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.739**	**-**
B.	**Esposizioni creditizie fuori bilancio**										
a)	Deteriorate	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-
b)	Non deteriorate	3.362	-	-	X	-	-	-	X	3.362	-
TOTALE B		**3.362**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3.362**	**-**
TOTALE A+B		**5.101**	**1.709**	**30**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**5.101**	**-**

* Valore da esporre a fini informativi.

Le esposizioni fuori bilancio "Non deteriorate" riguardano il rischio di controparte connesso alle operazioni in derivati con *fair value* positivo al lordo di eventuali accordi di compensazione in essere[355] e a operazioni di Pronti contro termine passive con margini rientranti nella nozione di "Operazioni SFT" (*Securities Financing Transactions*)[356].

A.1.7 ESPOSIZIONI CREDITIZIE PER CASSA E FUORI BILANCIO VERSO CLIENTELA: VALORI LORDI E NETTI

Tipologie esposizioni/valori (milioni di euro)		Esposizione lorda				Rettifiche di valore complessive e accantonamenti complessivi					Esposizione netta	*Write-off* parziali complessivi*
			Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate		Primo stadio	Secondo stadio	Terzo stadio	*Impaired* acquisite o originate		
A.	**Esposizioni creditizie per cassa**												
a)	Sofferenze	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
b)	Inadempienze probabili	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
c)	Esposizioni scadute deteriorate	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
d)	Esposizioni scadute non deteriorate	70	-	70	X	-	57	-	57	X	-	13	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-
e)	Altre esposizioni non deteriorate	76.685	75.731	954	X	-	43	41	2	X	-	76.642	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-
TOTALE A		**76.755**	**75.731**	**1.024**	**-**	**-**	**100**	**41**	**59**	**-**	**-**	**76.655**	**-**
B.	**Esposizioni creditizie fuori bilancio**												
a)	Deteriorate	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
b)	Non deteriorate	1.088	-	-	X	-	-	-	-	X	-	1.088	-
TOTALE B		**1.088**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.088**	**-**
TOTALE A+B		**77.843**	**75.731**	**1.024**	**-**	**-**	**100**	**41**	**59**	**-**	**-**	**77.743**	**-**

* Valore da esporre a fini informativi.

Le esposizioni fuori bilancio "Non deteriorate" riguardano il rischio di controparte connesso alle operazioni in derivati con *fair value* positivo al lordo di eventuali accordi di compensazione in essere.

A.2 Classificazione delle attività finanziarie, degli impegni a erogare fondi e delle garanzie finanziarie rilasciate in base ai *rating* esterni e interni

Il Patrimonio destinato BancoPosta non effettua politiche creditizie in quanto non esercita attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico. Inoltre, utilizza modelli interni solo ai fini della misurazione delle perdite attese previste dall'IFRS 9, ma non per la quantificazione dei requisiti patrimoniali a fronte del rischio di credito.

355. Il Patrimonio BancoPosta non ha in essere accordi quadro di compensazione esecutivi o similari che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32, paragrafo 42, per la compensazione in bilancio, ma utilizza accordi standardizzati bilaterali di *netting* che consentono, in caso di *default* della controparte, la compensazione delle posizioni creditorie e debitorie relative a derivati finanziari.
356. Come definita nella normativa prudenziale.

A.2.1 DISTRIBUZIONE DELLE ATTIVITÀ FINANZIARIE, DEGLI IMPEGNI A EROGARE FONDI E DELLE GARANZIE FINANZIARIE RILASCIATE: PER CLASSI DI *RATING* ESTERNI (VALORI LORDI)

Esposizioni (milioni di euro)	Classi di *rating* esterni						Senza *rating*	Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6		
A. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	**287**	**602**	**43.154**	**56**	**-**	**-**	**544**	**44.643**
- Primo stadio	287	592	42.655	56	-	-	-	43.590
- Secondo stadio	-	10	499	-	-	-	544	1.053
- Terzo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- *Impaired* acquisite o originate	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	**-**	**-**	**33.088**	**-**	**-**	**-**	**-**	**33.088**
- Primo stadio	-	-	33.088	-	-	-	-	33.088
- Secondo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- Terzo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- *Impaired* acquisite o originate	-	-	-	-	-	-	-	-
C. Attività finanziarie in corso di dismissione	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
- Primo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- Secondo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- Terzo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- *Impaired* acquisite o originate	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale (A + B + C)	**287**	**602**	**76.242**	**56**	**-**	**-**	**544**	**77.731**
D. Impegni a erogare fondi e garanzie finanziarie rilasciate	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
- Primo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- Secondo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- Terzo stadio	-	-	-	-	-	-	-	-
- *Impaired* acquisite o originate	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale (D)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale (A + B + C + D)	**287**	**602**	**76.242**	**56**	**-**	**-**	**544**	**77.731**

Il secondo stadio accoglie principalmente attività finanziarie riferibili a crediti di funzionamento di natura commerciale per i quali il fondo a copertura perdite è valutato secondo il metodo semplificato.

Il raccordo tra le classi di merito creditizio e i *rating* di tali agenzie è il seguente:

Classe di merito creditizio	Fitch	Moody's	S&P	DBRS
1	da AAA a AA-	da Aaa a Aa3	da AAA a AA-	da AAA a AAL
2	da A+ a A-	da A1 a A3	da A+ a A-	da AH a AL
3	da BBB+ a BBB-	da Baa1 a Baa3	da BBB+ a BBB-	da BBBH a BBBL
4	da BB+ a BB-	da Ba1 a Ba3	da BB+ a BB-	da BBH a BBL
5	da B+ a B-	da B1 a B3	da B+ a B-	da BH a BL
6	CCC+ e inferiori	Caa1 e inferiori	CCC+ e inferiori	CCC

Le caratteristiche operative del Patrimonio BancoPosta determinano una rilevante concentrazione nei confronti dello Stato italiano. Tale concentrazione è riscontrabile nella tabella A.2.1 in corrispondenza della classe di merito creditizio numero "3" nella quale rientra lo Stato italiano.

A.3 Distribuzione delle esposizioni creditizie garantite per tipologia di garanzia

A.3.1 ESPOSIZIONI CREDITIZIE PER CASSA E FUORI BILANCIO VERSO BANCHE GARANTITE

(milioni di euro)	Espos. lorda	Espos. netta	Garanzie reali (1)				Garanzie personali (2)										Totale (1)+(2)
			Immobili - ipoteche	Immobili - finanziamenti per *leasing*	Titoli	Altre garanzie reali	Derivati su crediti					Crediti di firma					
							CLN	Altri derivati				Amministrazioni pubbliche	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti		
								Controparti centrali	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti						
1. Esposizioni creditizie per cassa garantite:																	
1.1 totalmente garantite	150	150	-	-	150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**150**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
1.2 parzialmente garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
2. Esposizioni creditizie fuori bilancio garantite:																	
2.1 totalmente garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
2.2 parzialmente garantite	2.406	2.406	-	-	15	2.082	-	-	-	-	-	-	-		-		**2.097**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**

Le esposizioni creditizie verso banche garantite al 31 dicembre 2023 si riferiscono a operazioni di Pronti contro termine e ad operazioni in derivati aventi *fair value* netto positivo.

A.3.2 ESPOSIZIONI CREDITIZIE PER CASSA E FUORI BILANCIO VERSO CLIENTELA GARANTITE

(milioni di euro)	Espos. lorda	Espos. netta	Garanzie reali (1)				Garanzie personali (2)										Totale (1)+(2)
			Immobili - ipoteche	Immobili - finanziamenti per *leasing*	Titoli	Altre garanzie reali	Derivati su crediti					Crediti di firma					
							CLN	Altri derivati				Amministrazioni pubbliche	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti		
								Controparti centrali	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti						
1. Esposizioni creditizie per cassa garantite:																	
1.1 totalmente garantite	5.342	5.341	-	-	3.956	-	-	-	-	-	-	1.385	-	-	-		**5.341**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
1.2 parzialmente garantite	1.505	1.505	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.500	-	-	-		**1.500**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
2. Esposizioni creditizie fuori bilancio garantite:																	
2.1 totalmente garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**
2.2 parzialmente garantite	798	798	-	-	-	729	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**729**
- di cui deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**-**

Le esposizioni creditizie per cassa si riferiscono a:

- titoli a tasso fisso per un ammontare nominale di 3.000 milioni di euro emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato italiano;
- operazioni di Pronti contro termine gestite attraverso la Controparte Centrale (CC&G) che soddisfano i requisiti previsti dallo IAS 32 e sono pertanto oggetto di compensazione in bilancio per 2.337 milioni di euro.

Le esposizioni creditizie fuori bilancio si riferiscono ad operazioni in derivati aventi *fair value* netto positivo.

Al 31 dicembre 2023, inoltre, sono state stipulate, ma non ancora regolate, operazioni di Pronti contro termine attive per 361 milioni di euro con la Controparte Centrale, garantite da titoli per un nominale complessivo di 339 milioni di euro.

B. Distribuzione e concentrazione delle esposizioni creditizie

B.1 Distribuzione settoriale delle esposizioni creditizie per cassa e fuori bilancio verso clientela

		Amministrazioni Pubbliche		Società finanziarie		Società finanziarie (di cui: imprese di assicurazione)		Società non finanziarie		Famiglie	
Esposizioni/ Controparti (milioni di euro)		Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. Netta	Rettif. valore compl.
A.	**Esposizioni creditizie per cassa**										
A.1	Sofferenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2	Inadempienze probabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3	Esposizioni scadute deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4	Esposizioni non deteriorate	70.647	44	5.618	3	332	-	384	26	6	27
	- di cui: esposizioni oggetto di concessioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale A		**70.647**	**44**	**5.618**	**3**	**332**	**-**	**384**	**26**	**6**	**27**
B.	**Esposizioni creditizie fuori bilancio**										
B.1	Esposizioni deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2	Esposizioni non deteriorate	-	-	1.088	-	-	-	-	-	-	-
Totale B		**-**	**-**	**1.088**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale (A+B) al 31.12.2023		**70.647**	**44**	**6.706**	**3**	**332**	**-**	**384**	**26**	**6**	**27**
Totale (A+B) al 31.12.2022		**75.382**	**37**	**9.459**	**2**	**288**	**-**	**372**	**29**	**6**	**23**

B.2 Distribuzione territoriale delle esposizioni creditizie per cassa e fuori bilancio verso clientela

Esposizioni/Aree geografiche (milioni di euro)		ITALIA		ALTRI PAESI EUROPEI		AMERICA		ASIA		RESTO DEL MONDO	
		Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.
A.	**Esposizioni creditizie per cassa**										
A.1	Sofferenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2	Inadempienze probabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3	Esposizioni scadute deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4	Esposizioni non deteriorate	76.548	100	107	-	-	-	-	-	-	-
Totale A		**76.548**	**100**	**107**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B.	**Esposizioni creditizie fuori bilancio**										
B.1	Esposizioni deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2	Esposizioni non deteriorate	-	-	1.088	-	-	-	-	-	-	-
Totale B		**-**	**-**	**1.088**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale (A+B) al 31.12.2023		**76.548**	**100**	**1.195**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale (A+B) al 31.12.2022		**82.603**	**91**	**2.616**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

B.2 Distribuzione territoriale delle esposizioni creditizie per cassa e fuori bilancio verso clientela

Esposizioni/Aree geografiche (milioni di euro)		ITALIA NORD OVEST		ITALIA NORD EST		ITALIA CENTRO		ITALIA SUD E ISOLE	
		Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.
A.	**Esposizioni creditizie per cassa**								
A.1	Sofferenze	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2	Inadempienze probabili	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3	Esposizioni scadute deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4	Esposizioni non deteriorate	2	8	1	5	76.540	57	5	30
TOTALE A		**2**	**8**	**1**	**5**	**76.540**	**57**	**5**	**30**
B.	**Esposizioni creditizie fuori bilancio**								
B.1	Esposizioni deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2	Esposizioni non deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE B		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
TOTALE (A+B) al 31.12.2023		**2**	**8**	**1**	**5**	**76.540**	**57**	**5**	**30**
TOTALE (A+B) al 31.12.2022		**3**	**9**	**13**	**4**	**82.582**	**50**	**5**	**28**

La concentrazione su Italia Centro nella distribuzione territoriale è dovuta alla natura delle esposizioni costituite per la quasi totalità da titoli di Stato italiani e depositi presso il MEF.

B.3 Distribuzione territoriale delle esposizioni creditizie per cassa e fuori bilancio verso banche

Esposizioni/Aree geografiche (milioni di euro)	ITALIA		ALTRI PAESI EUROPEI		AMERICA		ASIA		RESTO DEL MONDO	
	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.
A. Esposizioni creditizie per cassa										
A.1 Sofferenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2 Inadempienze probabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3 Esposizioni scadute deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4 Esposizioni non deteriorate	941	-	798	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE A	**941**	**-**	**798**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B. Esposizioni creditizie fuori bilancio										
B.1 Esposizioni deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Esposizioni non deteriorate	429	-	2.740	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE B	**429**	**-**	**2.740**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
TOTALE (A+B) al 31.12.2023	**1.370**	**-**	**3.538**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
TOTALE (A+B) al 31.12.2022	**3.132**	**-**	**4.854**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

B.3 Distribuzione territoriale delle esposizioni creditizie per cassa e fuori bilancio verso banche

Esposizioni/ Aree geografiche (milioni di euro)	ITALIA NORD OVEST		ITALIA NORD EST		ITALIA CENTRO		ITALIA SUD E ISOLE	
	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.	Espos. netta	Rettif. valore compl.
A. Esposizioni creditizie per cassa								
A.1 Sofferenze	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2 Inadempienze probabili	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3 Esposizioni scadute deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4 Esposizioni non deteriorate	30	-	-	-	911	-	-	-
TOTALE A	**30**	**-**	**-**	**-**	**911**	**-**	**-**	**-**
B. Esposizioni creditizie fuori bilancio								
B.1 Esposizioni deteriorate	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Esposizioni non deteriorate	262	-	-	-	167	-	-	-
TOTALE B	**262**	**-**	**-**	**-**	**167**	**-**	**-**	**-**
TOTALE (A+B) al 31.12.2023	**292**	**-**	**-**	**-**	**1.078**	**-**	**-**	**-**
TOTALE (A+B) al 31.12.2022	**738**	**-**	**-**	**-**	**2.394**	**-**	**-**	**-**

B.4 Grandi esposizioni

Secondo quanto disposto dalle vigenti normative, la tabella delle "Grandi esposizioni" riporta le informazioni relative alle esposizioni, verso clienti o gruppo di clienti connessi, che superano il 10% del totale dei fondi propri. Le esposizioni sono determinate facendo riferimento alla somma delle attività di rischio per cassa e delle operazioni fuori bilancio, senza l'applicazione dei fattori di ponderazione per il rischio. Sulla base di tali criteri, nella tabella rientrano soggetti che, pur avendo una ponderazione per il rischio pari allo 0%, presentano un'esposizione non ponderata superiore al 10% dei fondi propri. In particolare, le esposizioni verso lo Stato italiano riportate in tabella rappresentano circa il 94% del totale "Ammontare" al valore di bilancio. Le rimanenti esposizioni fanno riferimento a primarie controparti bancarie europee e ad altri organismi centrali italiani. Si precisa, tuttavia, che in considerazione dell'impossibilità di esercitare attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, Banca d'Italia ha esonerato il Patrimonio BancoPosta dall'applicazione delle disposizioni relative ai limiti delle Grandi esposizioni, fermi restando i rimanenti obblighi in materia.

Grandi esposizioni	
a) Ammontare valore di bilancio (milioni di euro)	81.512
b) Ammontare valore ponderato (milioni di euro)	1.135
c) Numero	5

E. Operazioni di cessione

A. Attività finanziarie cedute e non cancellate integralmente

Informazione di natura qualitativa

Nell'ambito del Patrimonio BancoPosta, rientrano in tale casistica esclusivamente i titoli di Stato italiani impegnati in operazioni di Pronti contro termine passive. Attraverso tali operazioni BancoPosta ha accesso al mercato interbancario della raccolta con lo scopo di finanziare l'acquisto di titoli di Stato e i depositi necessari all'attività di marginazione.

Informazione di natura quantitativa

E.1 Attività finanziarie cedute rilevate per intero e passività finanziarie associate: valore di bilancio

(milioni di euro)	Attività finanziarie cedute rilevate per intero				Passività finanziarie associate		
	Valore di bilancio	di cui: oggetto di operazioni di cartolarizzazione	di cui: oggetto di contratti di vendita con patto di riacquisto	di cui deteriorate	Valore di bilancio	di cui: oggetto di operazioni di cartolarizzazione	di cui: oggetto di contratti di vendita con patto di riacquisto
A. Attività finanziarie detenute per la negoziazione	**-**	**-**	**-**	**X**	**-**	**-**	**-**
1. Titoli di debito	-	-	-	X	-	-	-
2. Titoli di capitale	-	-	-	X	-	-	-
3. Finanziamenti	-	-	-	X	-	-	-
4. Derivati	-	-	-	X	-	-	-
B. Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al *fair value*	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1. Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-
2. Titoli di capitale	-	-	-	X	-	-	-
3. Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-
C. Attività finanziarie designate al *fair value*	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1. Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-
2. Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-
D. Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	**4.093**	**-**	**4.093**	**-**	**3.986**	**-**	**3.986**
1. Titoli di debito	4.093	-	4.093	-	3.986	-	3.986
2. Titoli di capitale	-	-	-	X	-	-	-
3. Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-
E. Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	**6.822**	**-**	**6.822**	**-**	**6.567**	**-**	**6.567**
1. Titoli di debito	6.822	-	6.822	-	6.567	-	6.567
2. Finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE al 31.12.2023	**10.915**	**-**	**10.915**	**-**	**10.553**	**-**	**10.553**
TOTALE al 31.12.2022	**13.012**	**-**	**13.012**	**-**	**13.342**	**-**	**13.342**

Sezione 2 – Rischi di mercato

Il rischio di mercato riguarda:

- rischio di prezzo: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici del singolo strumento o del suo emittente, sia da fattori che influenzino tutti gli strumenti trattati sul mercato;
- rischio di cambio: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto;
- rischio di tasso di interesse sul *fair value*: è il rischio che il valore di uno strumento finanziario fluttui per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato;
- rischio *spread*: è il rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento della valutazione di mercato della qualità creditizia dell'emittente;
- rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari futuri: è il rischio che i flussi finanziari fluttuino per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato;
- rischio di tasso d'inflazione sui flussi finanziari futuri: è il rischio che i flussi finanziari fluttuino per effetto di modifiche dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.

2.1 Rischio di tasso di interesse e rischio di prezzo – portafoglio di negoziazione di vigilanza

Al 31 dicembre 2023 sono presenti Passività finanziarie di negoziazione derivanti esclusivamente dalla stipula di un contratto di vendita a termine di 95 mila azioni ordinarie *Visa Incorporated* finalizzato a stabilizzarne il rendimento. Tale operazione non soddisfa il requisito dell'"intento di negoziazione" così come definito dall'art. 104 del Regolamento (UE) n. 575/2013, per la classificazione nel "Portafoglio di negoziazione di vigilanza"; tale intento è peraltro escluso dalle "Linee guida della gestione finanziaria di Poste Italiane S.p.A." per il Patrimonio BancoPosta.

L'informativa sui rischi di mercato connessi a tale operazione è fornita nella sezione relativa al "Portafoglio bancario".

2.2 Rischio di tasso di interesse e rischio di prezzo – portafoglio bancario

Informazioni di natura qualitativa

A. Aspetti generali, procedure di gestione e metodi di misurazione del rischio di tasso di interesse e del rischio di prezzo

- **Rischio di tasso di interesse**

L'assunzione del rischio di tasso di interesse costituisce una componente normale dell'attività di un'istituzione finanziaria e può generare effetti sia sui livelli reddituali (rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari) che sul valore economico dell'azienda (rischio di tasso di interesse sul *fair value*). In particolare, le variazioni dei tassi di interesse esprimono effetti sui flussi finanziari per le attività e le passività remunerate a tasso variabile e hanno effetti sul *fair value* degli impieghi remunerati a tasso fisso.

Il rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari 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 e/o attesa (c.d. *banking book*) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi. In particolare, tale rischio riguarda le attività e le passività a tasso variabile o rese tali per effetto di operazioni di *fair value hedge*.

Il rischio di tasso di interesse sul *fair value* riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o ricondotti a tasso fisso mediante operazioni di copertura di *cash flow hedge* e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa degli strumenti finanziari a tasso variabile o ricondotti a tasso variabile mediante operazioni di copertura di *fair value hedge.* Tali effetti risultano tanto più significativi quanto maggiore è la *duration*[357] dello strumento finanziario.

357. La *duration* è l'indicatore utilizzato per stimare la variazione percentuale del prezzo corrispondente ad una determinata variazione dei rendimenti di mercato.

Il modello interno di misurazione del rischio di tasso di interesse sul *banking book* prevede l'applicazione del metodo basato sul valore economico. In tal senso rileva l'esigenza di definire un probabile profilo di rimborso della raccolta a vista basandosi sulle caratteristiche comportamentali della stessa e su alcune scelte metodologiche relative all'orizzonte temporale ed al livello probabilistico con cui si intende sviluppare le stime. In particolare, ad oggi, considerando un livello di probabilità del 99%, viene utilizzato un orizzonte massimo di scadenza con un *cut-off* di 24 anni per la raccolta da clientela *retail*, di 6 anni per la raccolta da clientela *business*, di 10 anni per le PostePay[358] e di 2 anni per la raccolta da Pubblica Amministrazione. L'approccio prevede il calcolo del rischio di tasso in ottica ALM determinato dal confronto tra poste attive detenute e poste passive rilevate sulla base del profilo comportamentale.

L'esposizione al rischio tasso di interesse, ottenuta secondo quanto previsto dal modello interno, viene sottoposta a particolari situazioni di *stress* che influenzano l'andamento dei principali fattori di rischio – quali la durata della raccolta e il valore delle poste attive e passive dello Stato patrimoniale – che contribuiscono a determinarne la misura. In particolare, gli *stress* test ipotizzati prevedono una riduzione dell'orizzonte massimo di scadenza (*cut-off*) per la raccolta a vista e la rivalutazione delle poste attive e passive secondo scenari di mercato avversi.

La gestione e mitigazione del rischio di tasso di interesse si basa sulle risultanze delle analisi di misurazione dell'esposizione al rischio e sul rispetto di quanto indicato, in coerenza con la propensione al rischio e il sistema di soglie e limiti stabiliti nel RAF, nelle Linee guida della gestione finanziaria tempo per tempo approvate dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A.

Per quanto riguarda il modello di gestione del rischio si rimanda a quanto già descritto nel paragrafo relativo ai rischi finanziari, nella Premessa della Parte E.

Il Patrimonio BancoPosta, inoltre, monitora il rischio di mercato, comprensivo del rischio di tasso di interesse sul *fair value* e del rischio *spread,* delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva e degli strumenti finanziari derivati attraverso il calcolo della massima perdita potenziale (VaR – *Value at Risk*) stimata su un orizzonte temporale di 1 giorno e con una probabilità del 99%.

- **Rischio *spread***

Il rischio *spread* riguarda gli impieghi in titoli eurogovernativi o assistiti dalla garanzia dello Stato italiano classificati nel portafoglio Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva. Nel corso dell'esercizio 2023, si è rilevato in media una riduzione dei rendimenti dei titoli di Stato italiani rispetto all'esercizio precedente e al 31 dicembre 2023 il differenziale di rendimento dei titoli di Stato italiani a dieci anni rispetto al *Bund* tedesco (c.d. *Spread*) presenta un valore di circa 168 bps, in decremento rispetto al valore dello scorso anno (214 bps al 31 dicembre 2022).

Nel periodo in commento, quanto sopra descritto, ha determinato nel portafoglio delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva (nozionale di circa 35 miliardi di euro), detenuto dal Patrimonio BancoPosta, una complessiva variazione netta positiva del *fair value* di circa 2,3 miliardi di euro: tale variazione è stata in parte rilevata a Conto economico per l'importo positivo di circa 0,4 miliardi di euro relativo alla variazione di *fair value* dei titoli oggetto di copertura dal rischio tasso di interesse, mentre la variazione positiva del *fair value* dei titoli non coperti e della componente relativa al rischio *spread* (non oggetto di copertura), si è riflessa nel patrimonio netto per circa 1,9 miliardi di euro.

- **Rischio di prezzo**

Il rischio di prezzo riguarda le poste finanziarie attive classificate come Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico.

Ai fini della presente analisi di sensitività sono state prese in considerazione le principali posizioni che sono potenzialmente esposte alle maggiori fluttuazioni di valore.

Il Patrimonio BancoPosta monitora il rischio di prezzo delle azioni mediante il calcolo della massima perdita potenziale (VaR – *Value at Risk*) stimata su un orizzonte temporale di 1 giorno e con una probabilità del 99%.

358. Dal 1 ottobre 2018 le carte prepagate sono di competenza di PostePay S.p.A. La liquidità raccolta tramite tali carte viene trasferita al BancoPosta che provvede ad investirla nel rispetto dei vincoli di impiego previsti per la restante raccolta riveniente da clientela privata. Pertanto ai fini delle specifiche analisi di rischio permangono le logiche relative a ciascun modello sottostante le diverse tipologie di raccolta.

Informazioni di natura quantitativa

1. Portafoglio bancario: distribuzione per durata residua (per data di riprezzamento) delle attività e delle passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: EURO

Tipologia/Durata residua (milioni di euro)		A vista	Fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Da oltre 5 anni fino a 10 anni	Oltre 10 anni	Durata indet.
1.	**Attività per cassa**	**13.067**	**8.586**	**6.597**	**630**	**10.213**	**9.278**	**32.358**	**-**
1.1	Titoli di debito	-	4.391	6.597	630	10.213	9.278	32.358	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	4.391	6.597	630	10.213	9.278	32.358	-
1.2	Finanziamenti a banche	1.587	150	-	-	-	-	-	-
1.3	Finanziamenti a clientela	11.480	4.045	-	-	-	-	-	-
	- c/c	6	-	-	-	-	-	-	-
	- altri finanziamenti	11.474	4.045	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	11.474	4.045	-	-	-	-	-	-
2.	**Passività per cassa**	**81.349**	**3.631**	**251**	**210**	**6.472**	**-**	**-**	**-**
2.1	Debiti verso clientela	78.940	2.628	-	10	-	-	-	-
	- c/c	72.803	1	-	10	-	-	-	-
	- altri debiti	6.137	2.627	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	6.137	2.627	-	-	-	-	-	-
2.2	Debiti verso banche	2.409	1.003	251	200	6.472	-	-	-
	- c/c	307	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	2.102	1.003	251	200	6.472	-	-	-
2.3	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	**Derivati finanziari**								
3.1	Con titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	Senza titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	15.697	-	3.000	10.939	2.123	555	-
	+ Posizioni corte	-	5.346	-	4.332	-	50	22.586	-
4.	**Altre operazioni fuori bilancio**								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Portafoglio bancario: distribuzione per durata residua (per data di riprezzamento) delle attività e delle passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: DOLLARO USA

Tipologia/Durata residua (milioni di euro)		A vista	Fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Da oltre 5 anni fino a 10 anni	Oltre 10 anni	Durata indet.
1.	**Attività per cassa**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1.1	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	Finanziamenti a banche	1	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Finanziamenti a clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	**Passività per cassa**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
2.1	Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	**Derivati finanziari**								
3.1	Con titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	Senza titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	**Altre operazioni fuori bilancio**								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Portafoglio bancario: distribuzione per durata residua (per data di riprezzamento) delle attività e delle passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: FRANCO SVIZZERA

Tipologia/Durata residua (milioni di euro)		A vista	Fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Da oltre 5 anni fino a 10 anni	Oltre 10 anni	Durata indet.
1.	**Attività per cassa**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1.1	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	Finanziamenti a banche	1	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Finanziamenti a clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	**Passività per cassa**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
2.1	Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	**Derivati finanziari**								
3.1	Con titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	Senza titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	**Altre operazioni fuori bilancio**								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Portafoglio bancario: distribuzione per durata residua (per data di riprezzamento) delle attività e delle passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: ALTRE VALUTE

Tipologia/Durata residua (milioni di euro)		A vista	Fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Da oltre 5 anni fino a 10 anni	Oltre 10 anni	Durata indet.
1.	**Attività per cassa**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
1.1	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	Finanziamenti a banche	1	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Finanziamenti a clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri finanziamenti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	**Passività per cassa**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
2.1	Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-	-	-
	- c/c	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri debiti	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-
	- con opzione di rimborso anticipato	-	-	-	-	-	-	-	-
	- altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	**Derivati finanziari**								
3.1	Con titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	Senza titolo sottostante								
	- Opzioni								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Altri derivati								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	**Altre operazioni fuori bilancio**								
	+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-
	+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-

2. Portafoglio bancario: modelli interni e altre metodologie per l'analisi di sensitività

- **Rischio di tasso di interesse sul *fair value***

La *sensitivity* al rischio di tasso di interesse sul *fair value* delle posizioni interessate è calcolata in conseguenza di un ipotetico *shift* parallelo della curva dei tassi di mercato di +/- 100 bps. Le misure di sensitività indicate dall'analisi svolta offrono un riferimento di base, utilizzabile per apprezzare le potenziali variazioni del *fair value*, in caso di oscillazioni dei tassi di interesse.

Alla data del 31 dicembre 2023 il portafoglio delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva del Patrimonio BancoPosta ha una *duration* di 5,38 per il portafoglio titoli e derivati (al 31 dicembre 2022 la *duration* era pari a 5,01). La *sensitivity* risulta evidenziata in tabella.

RISCHIO DI TASSO DI INTERESSE SUL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio				Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	31.12.2023		31.12.2022		31.12.2023	
	Nozionale*	*Fair value*	Nozionale*	*Fair value*	+100bps	-100bps
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva						
Titoli a reddito fisso	34.859	33.069	37.489	33.161	(1.044)	1.067
Attivo – Derivati di copertura	-	-	1.806	350	-	-
Passivo – Derivati di copertura	-	-	2.793	(96)	-	-
Totale	**34.859**	**33.069**	**42.088**	**33.415**	**(1.044)**	**1.067**

* Per i derivati che comportano lo scambio di capitali (titoli o altre attività) è stato indicato il prezzo di regolamento dei contratti così come richiesto dalla Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia.

Il complesso degli impieghi del Patrimonio BancoPosta è classificato nelle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato e nelle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva. La *sensitivity analysis* riportata riguarda quest'ultima categoria di attività e i relativi strumenti finanziari derivati.

In particolare, il rischio in commento nell'ambito delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva riguarda titoli di Stato a reddito fisso per 33.069 milioni di euro, costituiti da titoli a tasso fisso per 16.093 milioni di euro, titoli a tasso variabile per 652 milioni di euro, titoli a tasso variabile ricondotti a posizioni di tasso fisso mediante *interest rate swap* di *cash flow hedge* per 3.730 milioni di euro, titoli indicizzati all'inflazione per 1.116 milioni di euro e titoli a tasso fisso o variabile ricondotti a posizioni a tasso variabile mediante contratti derivati di *fair value hedge* per 11.478 milioni di euro (di cui 4.680 milioni di euro con partenza *forward start*).

- **Rischio *spread***

Il rischio *spread* è riconducibile alla significatività assunta dall'impatto dello *spread* tra tassi di rendimento dei debiti sovrani sul *fair value* dei titoli eurogovernativi, dove lo *spread* riflette la percezione di mercato del merito creditizio degli enti emittenti.

La sensitività del valore del portafoglio dei titoli emessi o garantiti dallo Stato italiano al rischio creditizio della Repubblica italiana risulta superiore a quella riferita al solo movimento dei tassi di interesse c.d. *risk free*. Tale situazione ha origine dal fatto che la variazione dello *spread* creditizio non è oggetto di copertura e riguarda l'intero portafoglio titoli e quindi sia la componente a tasso fisso, sia quella a tasso variabile. Infatti, in quest'ultimo caso i derivati di *fair value hedge*, che trasformano il titolo in tasso variabile, coprono solo il rischio tasso di interesse "*risk free*" e non anche il rischio creditizio. Pertanto, una variazione dello *spread* creditizio impatta in eguale misura tanto sui titoli a tasso fisso che sui titoli a tasso variabile.

La *sensitivity* allo *spread*[359] è calcolata applicando uno *shift* di +/- 100 bps alla curva dei rendimenti dei titoli governativi italiani.

359. Le grandezze utilizzate per lo sviluppo della *sensitivity* sono la curva tasso *swap* e la curva BTP (il tasso *swap* a 10 anni è pari a 249 bps, e lo *spread* del BTP rispetto al tasso *swap* a 10 anni è pari a 121 bps).

Di seguito si riporta l'esito dell'analisi di sensitività effettuata.

RISCHIO *SPREAD* SUL *FAIR VALUE*

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio				Riserve di Patrimonio netto al lordo delle imposte	
	31.12.2023		31.12.2022		31.12.2023	
	Nozionale*	*Fair value*	Nozionale*	*Fair value*	+100bps	-100bps
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva						
Titoli a reddito fisso	34.859	33.069	37.489	33.161	(2.993)	3.508
Attivo – Derivati di copertura	-	-	1.806	350	-	-
Passivo – Derivati di copertura	-	-	2.793	(96)	-	-
Totale	**34.859**	**33.069**	**42.088**	**33.415**	**(2.993)**	**3.508**

* Per i derivati che comportano lo scambio di capitali (titoli o altre attività) è stato indicato il prezzo di regolamento dei contratti così come richiesto dalla Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia.

Si evidenzia che un'eventuale variazione dello *spread* non comporterebbe effetti contabili sul portafoglio delle Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato, ma inciderebbe unicamente sull'ammontare delle *plus/minus* latenti. In altri termini, i titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato che al 31 dicembre 2023 ammontano a 30.398 milioni di euro (nominale di 30.877 milioni di euro) e il cui *fair value* è di 28.318 milioni di euro, a seguito di un incremento di 100 bps dello *spread*, subirebbero una variazione negativa del *fair value*, non riflessa nei dati contabili, di circa 2,72 miliardi di euro.

Le variazioni dello *spread* non rilevano ai fini dei requisiti patrimoniali richiesti al Patrimonio destinato BancoPosta non essendo le riserve di *fair value* comprese nei fondi propri utili ai fini di vigilanza.

Si riporta di seguito l'esito dell'analisi del VaR effettuata con riferimento alle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva e ai relativi strumenti finanziari derivati, tenendo in considerazione la variabilità sia del rischio *spread* sia del rischio di tasso di interesse sul *fair value*:

(milioni di euro)	2023	2022
VaR medio	(415)	(454)
VaR minimo	(296)	(285)
VaR massimo	(565)	(641)

Tenuto conto delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva (comprensive dei relativi derivati di copertura in essere) l'analisi congiunta del rischio *spread* e del rischio tasso di interesse sul *fair value* evidenzia al 31 dicembre 2023 una perdita potenziale pari a 313 milioni di euro (VaR fine periodo). La diminuzione del VaR di fine periodo rispetto ai 513 milioni di euro del 31 dicembre 2022 è dovuta alla riduzione della volatilità registrata sui mercati nel corso dell'anno e alla diversa composizione del portafoglio.

- **Rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari**

Al 31 dicembre 2022 e al 31 dicembre 2023, la *sensitivity* al rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari prodotta dagli strumenti interessati è riassunta nella tabella qui di seguito, calcolata ipotizzando uno *shift* parallelo della curva dei tassi di mercato di +/- 100 bps.

RISCHIO DI TASSO DI INTERESSE SUI FLUSSI FINANZIARI

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio		Margine di intermediazione	
	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	
	Nozionale	Nozionale	+100bps	-100bps
Cassa				
- Depositi presso Banca d'Italia	756	1.885	8	(8)
- Depositi presso banche	7	5	-	-
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato				
Crediti verso banche				
- *Collateral* a garanzia	796	1.468	8	(8)
Crediti verso clientela				
- Deposito presso il MEF (raccolta pubblica)	8.936	11.907	89	(89)
- Deposito presso il MEF (raccolta privati)	873	1.991	9	(9)
- *Collateral* a garanzia	427	989	4	(4)
- Crediti verso Patrimonio non destinato	355	349	4	(4)
- Titoli a reddito fisso	6.456	8.115	64	(64)
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva				
- Titoli a reddito fisso	8.895	10.540	89	(89)
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato				
Debiti verso banche				
- *Collateral* a garanzia	(2.102)	(3.636)	(21)	21
- Pronti contro termine	(3.996)	(3.996)	(40)	40
Debiti verso clientela				
- *Collateral* a garanzia	(729)	(1.188)	(7)	7
Totale variabilità	**20.674**	**28.429**	**207**	**(207)**

Al 31 dicembre 2023, il rischio in commento è ascrivibile prevalentemente a:

- attività di impiego presso il MEF della liquidità proveniente dalla raccolta su conti correnti postali della Pubblica Amministrazione e dei privati;
- depositi presso Banca d'Italia delle temporanee eccedenze di liquidità derivanti dalla raccolta da privati;
- titoli a tasso fisso emessi dallo Stato italiano ricondotti a posizioni a tasso variabile attraverso la stipula di contratti derivati di *fair value hedge* per un valore nominale complessivo di 14.701 milioni di euro di cui: (i) 1.964 milioni di euro, con effetti della copertura nei 12 mesi successivi al periodo in commento; (ii) 2.395 milioni di euro con rendimento legato all'inflazione;
- titoli a tasso variabile emessi dallo Stato italiano per un valore nominale complessivo di 650 milioni di euro;
- crediti di complessivi 1.223 milioni di euro per depositi in garanzia prestati come *collateral* di passività per strumenti finanziari derivati e pronti contro termine;
- debiti di complessivi 2.831 milioni di euro per depositi in garanzia ricevuti come *collateral* di passività per strumenti finanziari derivati e pronti contro termine;
- Pronti contro termine passivi ricondotti a posizioni a tasso variabile attraverso la stipula di contratti derivati di *fair value hedge* per un valore nominale complessivo di 3.996 milioni di euro.

- **Rischio di tasso di inflazione sui flussi finanziari**

Al 31 dicembre 2023 il rischio in commento riguarda i titoli di Stato indicizzati all'inflazione che non sono stati oggetto di copertura di *cash flow hedge* o *fair value hedge*, detenuti dal Patrimonio BancoPosta per un nominale di 1.301 milioni di euro e un valore di bilancio di 1.445 milioni di euro; gli effetti dell'analisi di sensitività sono trascurabili.

- **Rischio di prezzo**

L'analisi di *sensitivity* sugli strumenti finanziari sensibili al rischio di prezzo si basa su uno *stress* di variabilità calcolato con riferimento alla volatilità storica ad un anno, considerata rappresentativa delle possibili variazioni di mercato.

RISCHIO DI PREZZO

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio		Margine di intermediazione	
	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	
			+Vol	-Vol
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico				
Titoli di capitale	26	40	4	(4)
Passività finanziarie di negoziazione	(3)	(4)	(3)	3
Totale	**23**	**36**	**1**	**(1)**

Gli investimenti in azioni sono commentati nella Parte B, Attivo, tabella 2.5.

Ai fini dell'analisi di *sensitivity*, agli investimenti in azioni privilegiate di Visa Incorporated (Serie C *Convertible Participating Preferred Stock)* presenti in portafoglio è stato associato il corrispondente valore delle azioni Classe A, tenuto conto della volatilità delle azioni quotate sul NYSE. Tale volatilità è stata attenuata dalla vendita a termine parziale delle azioni ordinarie Visa Incorporated Serie C, stipulata nel corso del 2021 e del 2023. Il rischio di prezzo per le citate azioni è anche monitorato mediante il calcolo del VaR.

(milioni di euro)	2023	2022
VaR fine periodo	(0,2)	(0,2)
VaR medio	(0,2)	(0,2)
VaR minimo	(0,1)	(0,2)
VaR massimo	(0,2)	(0,2)

2.3 Rischio di cambio

Informazioni di natura qualitativa

A. Aspetti generali, processi di gestione e metodi di misurazione del rischio di cambio

Il rischio di cambio rappresenta il rischio di subire perdite per effetto di avverse variazioni dei corsi delle divise estere su tutte le posizioni detenute indipendentemente dal portafoglio di allocazione. Tale rischio per il Patrimonio BancoPosta deriva principalmente dai conti correnti bancari in valuta, dalla cassa valute e dalle azioni VISA[360].

Il controllo del rischio di cambio è assicurato dalla funzione di Risk Management e si basa sulle risultanze delle analisi di misurazione dell'esposizione al rischio e sul rispetto di quanto indicato nelle Linee guida della gestione finanziaria che limitano l'operatività in cambi ai servizi di cambia valute e bonifici esteri.

La misurazione del rischio di cambio viene effettuata utilizzando la metodologia prudenziale in vigore per le banche (cfr. Regolamento (UE) n. 575/2013). Inoltre, viene effettuata periodicamente l'analisi di sensitività sulle poste soggette a rischio di cambio con riferimento alle posizioni più significative ipotizzando uno scenario di *stress* determinato dai livelli di volatilità del tasso di cambio per ciascuna posizione valutaria ritenuta rilevante. In particolare, è applicata una variazione del tasso di cambio pari alla volatilità storica ad un anno, considerata rappresentativa delle possibili variazioni di mercato.

360. Il rischio di cambio relativo alle azioni VISA è stato mitigato attraverso operazioni di vendita a termine poste in essere nel corso del 2021 e del 2023.

B. Attività di copertura del rischio di cambio

Informazioni di natura quantitativa

1. Distribuzione per valuta di denominazione delle attività, delle passività e dei derivati

Voci (milioni di euro)	Valute					
	Dollari USA	Franchi Svizzera	Sterlina Gran Bretagna	Yen Giappone	Dinaro Tunisia	Altre valute
A. Attività finanziarie	**27**	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**
A.1 Titoli di debito	-	-	-	-	-	-
A.2 Titoli di capitale	26	-	-	-	-	-
A.3 Finanziamenti a banche	1	1	-	-	-	1
A.4 Finanziamenti a clientela	-	-	-	-	-	-
A.5 Altre attività finanziarie	-	-	-	-	-	-
B. Altre attività	**48**	**8**	**3**	**-**	**-**	**-**
C. Passività finanziarie	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
C.1 Debiti verso banche	-	-	-	-	-	-
C.2 Debiti verso clientela	-	-	-	-	-	-
C.3 Titoli di debito	-	-	-	-	-	-
C.4 Altre passività finanziarie	-	-	-	-	-	-
D. Altre passività	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
E. Derivati finanziari						
- Opzioni						
+ Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-
+ Posizioni corte	-	-	-	-	-	-
- Altri derivati						
+ Posizioni lunghe	21	-	-	-	-	-
+ Posizioni corte	23	-	-	-	-	-
Totale attività	**96**	**9**	**3**	**-**	**-**	**1**
Totale passività	**23**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Sbilancio (+/-)	**73**	**9**	**3**	**-**	**-**	**1**

Le "Altre attività" si riferiscono alla valuta giacente presso gli Uffici Postali per il servizio di cambia valuta.

2. Modelli interni e altre metodologie per l'analisi di sensitività

L'applicazione della volatilità verificatasi nell'esercizio al tasso di cambio con riferimento alle esposizioni più significative, rappresentate da investimenti in azioni, determina gli effetti rappresentati nella tabella seguente.

RISCHIO DI CAMBIO – VALUTA USD

Descrizione (milioni di euro)	Esposizione al rischio				Margine di intermediazione	
	31.12.2023		31.12.2022		31.12.2023	
	USD	*Euro*	USD	*Euro*	-Vol 260gg	-Vol 260gg
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico						
Titoli di capitale	29	26	42	40	2	(2)
Passività di negoziazione	(3)	(3)	(4)	(4)	(2)	2
Totale	**26**	**23**	**38**	**36**	**-**	**-**

Sezione 3 – Gli strumenti derivati e le politiche di copertura

3.1 Gli strumenti derivati di negoziazione

A. Derivati finanziari

A.1 Derivati finanziari di negoziazione: valori nozionali di fine periodo

Attività sottostanti/Tipologie derivati (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Over the counter			Mercati organizzati	*Over the counter*			Mercati organizzati
	Controparti centrali	Senza controparti centrali			Controparti centrali	Senza controparti centrali		
		Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione			Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione	
1. Titoli di debito e tassi d'interesse	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Forward*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Titoli di capitale e indici azionari	**-**	**21**	**-**	**-**	**-**	**35**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Forward*	-	21	-	-	-	**35**	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Valute e oro	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Forward*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Merci	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
5. Altri	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale	**-**	**21**	**-**	**-**	**-**	**35**	**-**	**-**

A.2 Derivati finanziari di negoziazione: *fair value* lordo positivo e negativo – ripartizione per prodotti

Tipologie derivati (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Over the counter			Mercati organizzati	*Over the counter*			Mercati organizzati
	Controparti centrali	Senza controparti centrali			Controparti centrali	Senza controparti centrali		
		Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione			Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione	
1. *Fair value* positivo								
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Interest rate swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Cross currency swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Equity swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) *Forward*	-	-	-	-	-	-	-	-
f) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
g) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
2. *Fair value* negativo								
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Interest rate swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Cross currency swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Equity swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) *Forward*	-	(3)	-	-	-	(4)	-	-
f) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
g) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**(3)**	**-**	**-**	**-**	**(4)**	**-**	**-**

A.3 Derivati finanziari di negoziazione OTC: valori nozionali, *fair value* lordo positivo e negativo per controparti

Attività sottostanti (milioni di euro)	Controparti centrali	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti
Contratti non rientranti in accordi di compensazione				
1) Titoli di debito e tassi d'interesse				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
2) Titoli di capitale e indici azionari				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
3) Valute e oro				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
4) Merci				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
5) Altri				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
Contratti rientranti in accordi di compensazione				
1) Titoli di debito e tassi d'interesse				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
2) Titoli di capitale e indici azionari				
- valore nozionale	-	21	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	(3)	-	-
3) Valute e oro				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
4) Merci				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
5) Altri				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-

A.4 Vita residua dei derivati finanziari di negoziazione OTC: valori nozionali

Sottostanti/Vita residua (milioni di euro)	Fino a 1 anno	Oltre 1 anno e fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Totale
A.1 Derivati finanziari su titoli di debito e tassi d'interesse	-	-	-	-
A.2 Derivati finanziari su titoli di capitale e indici azionari	-	21	-	21
A.3 Derivati finanziari su valute e oro	-	-	-	-
A.4 Derivati finanziari su merci	-	-	-	-
A.5 Altri derivati finanziari	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023	**-**	**21**	**-**	**21**
Totale al 31.12.2022	**35**	**-**	**-**	**35**

3.2 Le coperture contabili

Il Patrimonio BancoPosta attua politiche di copertura del *fair value* e dei flussi finanziari per le quali si è avvalso della facoltà prevista dall'IFRS 9 di mantenere le preesistenti regole di contabilizzazione previste dallo IAS 39.

La riforma dei principali parametri di riferimento dei tassi di interesse denominata "Riforma IBOR (*InterBank Offered Rate*)", ha coinvolto gli organismi di regolamentazione in varie giurisdizioni in tutto il mondo con l'obiettivo di sostituire alcuni tassi interbancari con tassi alternativi privi di rischio e di predisporre le linee guida per aggiornare i modelli contrattuali.

Attualmente i principali indici di riferimento per l'area euro sono:
- l'*Euro Short Term Rate* – ESTR (amministrato dalla Banca Centrale Europea e pubblicato a partire dal 2 ottobre 2019) che ha sostituito l'*Euro OverNight Index Average* (EONIA – non più quotato dal 1 gennaio 2022) ridefinendolo come ESTR più 8,5 bp;
- l'EURIBOR (amministrato dallo *European Money Market Insitute*), il cui processo di riforma si è concluso a novembre 2019.

Il Patrimonio BancoPosta detiene strumenti finanziari indicizzati all'EURIBOR che continua ad essere quotato giornalmente e i relativi flussi di cassa continuano ad essere scambiati con le controparti come di consueto. Relativamente a questo parametro non vi è dunque incertezza derivante dalla riforma IBOR al 31 dicembre 2023. Tali strumenti sono oggetto di collateralizzazione giornaliera remunerata ad EONIA (dal 2022 ESTR + 8,5 bp).

In particolare, il Patrimonio destinato detiene *Interest rate swaps* designati come strumenti di copertura di *fair value hedge* che hanno la c.d. "gamba" variabile indicizzata all'EURIBOR, per un nozionale di 29.027 milioni di euro. Con particolare riferimento a quasi la totalità di questi strumenti, i flussi di cassa sono alla data del 31 dicembre 2023 scontati al tasso EONIA definito come ESTR più 8,5 bp e non al tasso ESTR, così come definito nei contratti in essere con le controparti.

Informazioni di natura qualitativa

A. Attività di copertura del *fair value*

Il Patrimonio BancoPosta detiene un portafoglio di titoli di Stato, BTP a tasso fisso e BTP indicizzati all'inflazione, esposto alle variazioni di *fair value* dovute all'oscillazione dei tassi di interesse e del tasso di inflazione.

Al fine di limitare il rischio di tasso sul *fair value*, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti di *Interest Rate Swap* (IRS) *Over the Counter* (OTC) di *fair value hedge* designati a copertura specifica dei titoli in portafoglio. L'obiettivo di tali operazioni è proteggere il *fair value* dei titoli dalle oscillazioni dei tassi di interesse o dell'inflazione.

Inoltre, il Patrimonio BancoPosta effettua operatività in Pronti contro termine passivi, su titoli eurogovernativi o con garanzia dello Stato italiano, con diverse finalità, tra le quali quella di investire in titoli di Stato, di fronteggiare fabbisogni di liquidità derivanti dalla dinamica della raccolta sui conti correnti e di gestire attivamente la posizione di tesoreria e i depositi di garanzia a fronte di operazioni di collateralizzazione. Tali operazioni sono principalmente a tasso fisso e, pertanto, sono esposte alle variazioni di *fair value* dovute all'oscillazione dei tassi di interesse.

Al fine di limitare il rischio di tasso sul *fair value*, il Patrimonio BancoPosta stipula contratti di *Interest Rate Swap* (IRS) *Over the Counter* (OTC) di *fair value hedge* designati a copertura specifica dei Pronti contro termine in portafoglio.

B. Attività di copertura dei flussi finanziari

Il Patrimonio BancoPosta stipula:
- contratti di **acquisto a termine** di titoli di Stato**,** al fine di limitare l'esposizione al rischio di tasso di interesse derivante dall'esigenza di reinvestire la liquidità rinveniente dai titoli in portafoglio giunti a scadenza e dalla componente indicizzata a 10 anni dei rendimenti dei depositi presso il MEF della raccolta della Pubblica Amministrazione;
- contratti di **vendita a termine** di titoli di Stato**,** al fine di perseguire la stabilizzazione dei rendimenti.

Tali derivati si configurano come operazioni di *cash flow hedge* di *forecast transactions*.

Inoltre, il Patrimonio BancoPosta detiene un portafoglio di titoli BTP indicizzati all'inflazione esposto alla variabilità dei flussi di cassa con riferimento al parametro variabile inflazione.

Al fine di limitare il rischio di tasso d'interesse sui flussi finanziari, il Patrimonio BancoPosta stipula *Interest Rate Swap* o *Inflation Swap* OTC di *cash flow hedge* aventi ad oggetto la copertura specifica dei titoli in portafoglio. L'obiettivo di tali operazioni è stabilizzare il rendimento del titolo fino alla scadenza, indipendentemente dall'andamento futuro del parametro variabile.

C. Attività di copertura di investimenti esteri

Il Patrimonio BancoPosta non attua politiche di copertura di investimenti esteri.

D. Strumenti di copertura

Con riferimento agli strumenti di copertura di *fair value hedge,* la principale fonte di inefficacia identificata è rappresentata dall'uso di *spread*/tassi fissi[361] differenti nella determinazione del *fair value* del derivato ipotetico e del derivato effettivamente stipulato. In particolare, ai fini della valutazione dell'efficacia della relazione di copertura, per il primo si considera lo *spread/* tasso fisso al *mid* di mercato che rende il *present value* alla *settlement date* pari a zero, per il secondo quello effettivamente concordato con la controparte.

Con riferimento agli strumenti di copertura di *cash flow hedge,* la principale fonte di inefficacia identificata è rappresentata dalla componente a tasso fisso utilizzata nella determinazione del *fair value* del derivato ipotetico e del derivato stipulato. In particolare, ai fini della valutazione dell'efficacia della relazione di copertura, si considera per il primo il tasso fisso di mercato che rende il *present value* alla *settlement date* pari a zero, per il secondo quello effettivamente concordato con la controparte.

Con riferimento alle coperture di *forecast transactions,* non sono state identificate fonti di inefficacia essendo ipotizzata la perfetta coincidenza tra i prezzi *forward* delle controparti e i prezzi *forward* teorici.

E. Elementi coperti

Il Patrimonio BancoPosta designa come elementi coperti:
- titoli in portafoglio a tasso fisso e indicizzati all'inflazione e Pronti contro termine passivi a tasso fisso, nell'ambito delle politiche di copertura del *fair value*;
- titoli in portafoglio indicizzati all'inflazione e *forecast transactions,* nell'ambito di politiche di copertura dei flussi finanziari.

In particolare, nelle coperture di *fair value* dei titoli di Stato, il rischio di credito della Repubblica Italiana non è oggetto di copertura ed è fissato per tutta la durata dello *swap*. Inoltre, sono attuate coperture totali, con data di inizio immediata e contestuale alla data di acquisto del titolo (*swap spot start*), e parziali con data di inizio successiva a quella di acquisto del titolo (*swap forward start*).

Per quanto riguarda le coperture di *fair value* dei Pronti contro termine sono attuate coperture totali, con data di inizio immediata.

361. Per i Pronti contro termine, la copertura è effettuata definendo la componente a tasso variabile semplicemente indicizzata all'EURIBOR e la componente a tasso fisso che incorpora, invece, le condizioni di mercato.

Con riferimento alle coperture di *fair value hedge*, il Patrimonio BancoPosta valuta l'efficacia del derivato designato in ogni relazione di copertura nel compensare le variazioni di *fair value* dello strumento coperto attraverso un test retrospettico ed un test prospettico[362], utilizzando i metodi di seguito dettagliati.

Con riferimento al test di efficacia retrospettico, si utilizza l'approccio del "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*[363]". Mediante tale approccio, viene considerato il rapporto (*Hedge Ratio*) tra la variazione del *fair value* del derivato effettivamente stipulato e la variazione del *fair value* del derivato ipotetico, intervenute nell'intervallo temporale compreso tra la data di stipula dell'operazione e la data di valutazione. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% – 125%.

Il derivato ipotetico e il derivato effettivamente stipulato hanno una *settlement date* coerente con l'inizio della copertura (*Spot o Forward start* – per i soli titoli di Stato) e si differenziano per la sola componente *spread*/tasso fisso che è quindi considerata, come già evidenziato, la principale fonte di inefficacia. La parziale inefficacia della copertura, pari alla differenza tra le variazioni di valore dei due derivati (ipotetico ed effettivo) costituisce l'effetto netto della copertura separatamente rilevato a Conto Economico.

Ai fini del test di efficacia prospettico, sono adottati approcci diversi a seconda delle caratteristiche dello *swap* di copertura. In particolare:

- l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*[364]" per gli *swap spot start*, per i quali "*at inception*" è stato verificato che le caratteristiche della gamba fissa consentono di replicare esattamente i flussi fissi incassati sul titolo oggetto di copertura;
- l'approccio "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*" per gli *swap forward start* e per gli *swap* di copertura dei Pronti contro termine per i quali il test di efficacia prospettico è effettuato calcolando l'*Hedge Ratio* come rapporto tra la variazione del *fair value* del derivato ipotetico e la variazione del *fair value* del derivato effettivo[365]. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

Con riferimento alle coperture di *cash flow hedge*, il Patrimonio BancoPosta valuta l'efficacia del derivato designato in ogni relazione di copertura attraverso un test retrospettico ed un test prospettico.

Relativamente a coperture di *forecast transaction*, il test di efficacia retrospettico prevede il calcolo di un *Hedge Ratio* definito come rapporto tra il differenziale tra il *fair value* dell'operazione *forward* chiusa con la controparte alla data di *testing* e di *inception* e il valore attualizzato del differenziale tra il prezzo *forward* teorico del BTP calcolato alla data di *testing* e di *inception*. Ipotizzando la perfetta coincidenza tra i prezzi *forward* delle controparti e i prezzi *forward* teorici, la percentuale di efficacia è sempre pari al 100%. Pertanto, non sussistono fonti di inefficacia.

Ai fini del test di efficacia prospettico, si applica l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*" considerata "*at inception*" la coerenza tra strumento di copertura e strumento coperto in base alle caratteristiche qualitative dei contratti[366].

Relativamente alla copertura di titoli indicizzati all'inflazione, il test di efficacia retrospettico considera il rapporto (*Hedge Ratio*) tra la variazione del *fair value* del derivato effettivamente stipulato e la variazione del *fair value* del derivato ipotetico, intervenute nell'intervallo temporale compreso tra la data di stipula dell'operazione e la data di valutazione. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

362. Lo IAS 39 richiede di effettuare due test di efficacia:
    - test prospettico: attesta che la relazione di copertura ci si aspetta sia altamente efficace nei periodi futuri;
    - test retrospettico: attesta che la relazione di copertura è stata efficace dall'*inception* alla data di *reporting*.

    Al fine di definire una copertura efficace, il test prospettico deve dimostrare che la copertura sia altamente efficace nel compensare le variazioni di *fair value* o di *cash flow* attribuibili allo strumento coperto durante il periodo di designazione, mentre il risultato del test retrospettico deve essere compreso in un *range* tra 80% -125%.
    L'inefficacia può nascere quando lo strumento di copertura e lo strumento coperto: sono in valute differenti; hanno differenti scadenze; usano tassi sottostanti differenti; sono soggetti a rischio controparte differente; lo strumento derivato non ha valore zero all'*inception*.
363. Il *Dollar offset method* è un metodo quantitativo che consiste nel confrontare la variazione del *fair value* o del *cash flow* dello strumento di copertura con la variazione del *fair value* o del *cash flow* dello strumento coperto attribuibile al rischio coperto. A seconda della *policy* prescelta, tale metodo può essere performato:
    - su base cumulata, confrontando la *performance* dall'*inception* della copertura;
    - su base periodica, confrontando la *performance* rispetto l'ultima data di *testing*.

    Il *Dollar offset method* può essere effettuato tramite un derivato ipotetico, ossia costruendo un derivato teorico, al fine di confrontare le variazioni di *fair value* o *cash flow* teoriche con quelle dello strumento di copertura (derivato reale).
364. Il metodo dei *"Critical terms"* implica un confronto tra i termini principali dello strumento di copertura con quelli dello strumento coperto. La relazione di copertura è altamente efficace quando tutti i principali termini dei due strumenti combaciano in maniera esatta e non ci sono caratteristiche od opzioni che potrebbero invalidare la copertura. I termini principali sono ad esempio: nozionale del derivato e *principal* del sottostante, rischio di credito, *timing*, valuta dei flussi di cassa.
365. Elaborato ipotizzando uno *shift* parallelo di ampiezza pari a + / - 100 bps delle curve.
366. L'importo nozionale del contratto *forward* deve essere, alla *settlement date* definita, pari al nozionale del titolo nel caso di acquisto, pari o inferiore al nozionale presente nel portafoglio titoli nel caso di vendita. Il sottostante del contratto *forward* deve coincidere con il titolo che si intende acquistare o vendere (in tal caso deve essere un titolo presente nel portafoglio) alla *settlement date*. La *settlement date* deve coincidere con la data di manifestazione attesa del flusso da coprire nel caso di acquisto *forward*, o riferita all'anno di cui si intende stabilizzare il rendimento complessivo nel caso di vendita *forward*.

Il derivato ipotetico e il derivato stipulato hanno una *settlement date* coincidente con l'inizio della copertura e si differenziano per la componente a tasso fisso. Inoltre, per i derivati di copertura dei BTP indicizzati all'inflazione, il *fair value* alla data di *settlement* è pari al rateo del titolo maturato dall'ultima data di stacco cedola alla data di *settlement* del derivato. Pertanto, entrambe le fattispecie, sono considerate le principali fonti di inefficacia.

La variazione di *fair value* del derivato effettivo è imputata a Patrimonio Netto, per la quota efficace della copertura, ed è rilevata a Conto Economico per la quota inefficace.

Ai fini del test di efficacia prospettico, sono adottati approcci diversi a seconda delle caratteristiche dello swap di copertura. In particolare:

- l'approccio dei cosiddetti "*Critical terms*" per i contratti derivati per i quali "*at inception*" è stato verificato che le caratteristiche della gamba indicizzata dello swap di copertura consentono di replicare esattamente i flussi variabili incassati sul titolo oggetto di copertura;
- l'approccio "*Dollar offset attraverso il derivato ipotetico*" per i contratti derivati che prevedono un tasso fisso per tutta la durata dell'operazione applicato ad un nominale crescente con incrementi semestrali costanti fino alla scadenza del derivato. Per tali contratti il test di efficacia prospettico è stato effettuato calcolando *l'Hedge Ratio* come rapporto tra la variazione del *fair value* del derivato ipotetico e la variazione del *fair value* del derivato stipulato[367]. La copertura è considerata efficace se l'*Hedge Ratio* è compreso nell'intervallo 80% - 125%.

Informazioni di natura quantitativa

A. Derivati finanziari di copertura

A.1 Derivati finanziari di copertura: valori nozionali di fine periodo

Attività sottostanti/Tipologie derivati (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022			
	Over the counter			Mercati organizzati	*Over the counter*			Mercati organizzati
	Controparti centrali	Senza controparti centrali			Controparti centrali	Senza controparti centrali		
		Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione			Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione	
1. Titoli di debito e tassi d'interesse	**-**	**32.314**	**-**	**-**	**-**	**39.478**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	32.314	-	-	-	34.879	-	-
c) *Forward*	-	-	-	-	-	4.599	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Titoli di capitale e indici azionari	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Forward*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Valute e oro	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Swap*	-	-	-	-	-	-	-	-
c) *Forward*	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-
e) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Merci	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
5. Altri	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Totale	**-**	**32.314**	**-**	**-**	**-**	**39.478**	**-**	**-**

367. Elaborato ipotizzando uno *shift* parallelo di ampiezza pari a + / - 100 bps delle curve.

Al 31 dicembre 2023 il Patrimonio BancoPosta ha in essere operatività in derivati OTC con compensazione presso Controparte Centrale Qualificata per il tramite di *clearing broker* per un nozionale di 226 milioni di euro.

A.2 Derivati finanziari di copertura: *fair value* lordo positivo e negativo – ripartizione per prodotti

Tipologie derivati (milioni di euro)	*Fair value* positivo e negativo								Variazione del valore usato per rilevare l'inefficacia delle coperture	
	Totale al 31.12.2023				Totale al 31.12.2022				Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
	Over the counter			Mercati organizzati	*Over the counter*			Mercati organizzati		
	Controparti centrali	Senza controparti centrali			Controparti centrali	Senza controparti centrali				
		Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione			Con accordi di compensazione	Senza accordi di compensazione			
1. *Fair value* positivo										
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Interest rate swap*	-	4.257	-	-	-	5.759	-	-	(348)	9.738
c) *Cross currency swap*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Equity swap*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
e) *Forward*	-	-	-	-	-	350	-	-	-	350
f) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
g) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**4.257**	**-**	**-**	**-**	**6.109**	**-**	**-**	**(348)**	**10.088**
2. *Fair value* negativo										
a) Opzioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b) *Interest rate swap*	-	(1.136)	-	-	-	(875)	-	-	(311)	962
c) *Cross currency swap*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
d) *Equity swap*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
e) *Forward*	-	-	-	-	-	(96)	-	-	-	(96)
f) *Futures*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
g) Altri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**-**	**(1.136)**	**-**	**-**	**-**	**(971)**	**-**	**-**	**(311)**	**866**

A.3 Derivati finanziari di copertura OTC: valori nozionali, *fair value* lordo positivo e negativo per controparti

Attività sottostanti (milioni di euro)	Controparti centrali	Banche	Altre società finanziarie	Altri soggetti
Contratti non rientranti in accordi di compensazione				
1) Titoli di debito e tassi d'interesse				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
2) Titoli di capitale e indici azionari				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
3) Valute e oro				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
4) Merci				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
5) Altri				
- valore nozionale	x	-	-	-
- *fair value* positivo	x	-	-	-
- *fair value* negativo	x	-	-	-
Contratti rientranti in accordi di compensazione				
1) Titoli di debito e tassi d'interesse				
- valore nozionale	-	24.252	8.062	-
- *fair value* positivo	-	3.169	1.088	-
- *fair value* negativo	-	(786)	(350)	-
2) Titoli di capitale e indici azionari				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
3) Valute e oro				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
4) Merci				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-
5) Altri				
- valore nozionale	-	-	-	-
- *fair value* positivo	-	-	-	-
- *fair value* negativo	-	-	-	-

A.4 Vita residua dei derivati finanziari di copertura OTC: valori nozionali

Sottostanti/Vita residua (milioni di euro)		Fino a 1 anno	Oltre 1 anno e fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Totale
A.1	Derivati finanziari su titoli di debito e tassi d'interesse	4.021	609	27.684	32.314
A.2	Derivati finanziari su titoli di capitale e indici azionari	-	-	-	-
A.3	Derivati finanziari su valute e oro	-	-	-	-
A.4	Derivati finanziari su merci	-	-	-	-
A.5	Altri derivati finanziari	-	-	-	-
Totale al 31.12.2023		**4.021**	**609**	**27.684**	**32.314**
Totale al 31.12.2022		**4.739**	**4.096**	**30.643**	**39.478**

D. Strumenti coperti

D.1 Coperture del *fair value*

(milioni di euro)		Coperture specifiche: valore di bilancio	Coperture specifiche - posizioni nette: valore di bilancio delle attività o passività (prima della compensazione)	Coperture specifiche			Coperture generiche: valore di bilancio
				Variazioni cumulate di *fair value* dello strumento coperto	Cessazione della copertura: variazioni cumulate residue del *fair value*	Variazione del valore usato per rilevare l'inefficacia della copertura	
A.	**Attività**						
1.	**Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva – copertura di:**						
	1.1 Titoli di debito e tassi d'interesse	11.478	-	(1.656)	(615)	383	X
	1.2 Titoli di capitale e indici azionari	-	-	-	-	-	X
	1.3 Valute e oro	-	-	-	-	-	X
	1.4 Crediti	-	-	-	-	-	X
	1.5 Altri	-	-	-	-	-	X
2.	**Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato – copertura di:**						
	1.1 Titoli di debito e tassi d'interesse	11.073	-	(1.944)	(419)	340	X
	1.2 Titoli di capitale e indici azionari	-	-	-	-	-	X
	1.3 Valute e oro	-	-	-	-	-	X
	1.4 Crediti	-	-	-	-	-	X
	1.5 Altri	-	-	-	-	-	X
Totale al 31.12.2023		**22.551**	**-**	**(3.600)**	**(1.034)**	**723**	**-**
Totale al 31.12.2022		**23.737**	**-**	**(5.554)**	**(1.308)**	**(11.119)**	**-**
B.	**Passività**						
1.	**Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato – copertura di:**						
	1.1 Titoli di debito e tassi d'interesse	(3.966)	-	38	-	(103)	X
	1.2 Valute e oro	-	-	-	-	-	X
	1.3 Altri	-	-	-	-	-	X
Totale al 31.12.2023		**(3.966)**	**-**	**38**	**-**	**(103)**	**-**
Totale al 31.12.2022		**(3.863)**	**-**	**141**	**-**	**141**	**-**

D.2 Copertura dei flussi finanziari e degli investimenti esteri

(milioni di euro)	Variazione del valore usato per rilevare l'inefficacia della copertura	Riserva da copertura	Cessazione della copertura: valore residuo delle riserve di copertura
A. Copertura dei flussi finanziari			
1. Attività			
1.1 Titoli di debito e tassi d'interesse	38	(413)	-
1.2 Titoli di capitale e indici azionari	-	-	-
1.3 Valute e oro	-	-	-
1.4 Crediti	-	-	-
1.5 Altri	-	-	-
2. Passività			
1.1 Titoli di debito e tassi d'interesse	-	-	-
1.2 Valute e oro	-	-	-
1.3 Altri	-	-	-
Totale (A) al 31.12.2023	**38**	**(413)**	**-**
Totale (A) al 31.12.2022	**43**	**(181)**	**-**
B. Copertura degli investimenti esteri	**X**	**-**	**-**
Totale (A+B) al 31.12.2023	**38**	**(413)**	**-**
Totale (A+B) al 31.12.2022	**43**	**(181)**	**-**

E. Effetti delle operazioni di copertura a Patrimonio netto

E.1 Riconciliazione delle componenti di Patrimonio netto

	Riserva da copertura dei flussi finanziari					Riserva da copertura di investimenti esteri				
(milioni di euro)	Titoli di debito e tassi d'interesse	Titoli di capitale e indici azionari	Valute e oro	Crediti	Altri	Titoli di debito e tassi d'interesse	Titoli di capitale e indici azionari	Valute e oro	Crediti	Altri
Esistenze iniziali	**(181)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Variazioni di *fair value* (quota efficace)	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rigiri a Conto economico	(312)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui: transazioni future non più attese	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui: trasferimenti al valore contabile iniziale degli strumenti coperti	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X
Rimanenze finali	**(413)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Sezione 4 – Rischio di liquidità

Informazioni di natura qualitativa

A. Aspetti generali, processi di gestione e metodi di misurazione del rischio di liquidità

Per rischio di liquidità si intende il rischio di incorrere in difficoltà nel reperire fondi, a condizioni di mercato, per far fronte ai propri impegni di pagamento quando giungono a scadenza. Il rischio di liquidità può derivare dall'incapacità di vendere un'attività finanziaria rapidamente a un valore prossimo al *fair value* o anche dalla necessità di raccogliere fondi a tassi non equi.

La politica finanziaria adottata è mirata a minimizzare questo tipo di evenienze, attraverso:
- la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti;
- la distribuzione graduale e omogenea nel tempo delle scadenze della provvista a medio e lungo termine;
- l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo;
- la possibilità di ricorrere a operazioni interbancarie di finanziamento in Pronti contro termine fornendo in garanzia i titoli compresi nel portafoglio che, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, sono assimilati a Attività Prontamente Liquidabili (APL).

Al fine di mitigare il rischio di liquidità e di mercato al verificarsi di scenari estremi di mercato, il Patrimonio BancoPosta può accedere a linee di finanziamento per il cui dettaglio si rimanda alla Parte B, Passivo, Sezione 1.

Il rischio di liquidità nel Patrimonio BancoPosta è riconducibile alla raccolta in conti correnti e carte prepagate[368], al connesso impiego in titoli, eurogovernativi o garantiti dallo Stato italiano, o in crediti d'imposta nonché alla marginazione inerente all'operatività in derivati. Il rischio eventuale può derivare da un disallineamento (o *mismatch*) fra le scadenze degli investimenti in titoli e in crediti d'imposta e quelle contrattuali (a vista) delle passività in conti correnti, tale da non consentire il fisiologico soddisfacimento delle obbligazioni verso i correntisti. L'eventuale *mismatch* fra attività e passività viene monitorato mediante il raffronto tra le scadenze degli impieghi e della raccolta; con riferimento alle passività da conti correnti, si utilizza il modello statistico che delinea le caratteristiche comportamentali di ammortamento di tale raccolta secondo i diversi livelli di probabilità di accadimento e che ne ipotizza il progressivo completo riscatto entro un arco temporale di 24 anni per la clientela *retail*, di 6 anni per la clientela *business,* di 10 anni per le carte PostePay ed entro 6 anni per la clientela Pubblica Amministrazione. Il Patrimonio BancoPosta esercita una stretta vigilanza sul comportamento delle masse raccolte al fine di verificare la validità del modello stesso.

Oltre alla raccolta tramite conti correnti postali, sono da segnalare:
- operazioni di *long term repo*, per complessivi 7 miliardi di euro;
- le forme tecniche di raccolta a breve termine operate mediante operazioni di Pronti contro termine finalizzate al versamento di depositi incrementali a garanzia di *interest rate swap* e *Repo* (*collateral* previsti rispettivamente da appositi CSA e GMRA).

L'approccio metodologico adottato dal Patrimonio BancoPosta è quello del *maturity mismatch* che prevede l'analisi dello sbilancio di liquidità tra flussi in entrata ed in uscita allocati all'interno di un orizzonte temporale composto da sotto-intervalli temporali (*maturity ladder*).

Il modello operativo di gestione della liquidità del Patrimonio BancoPosta si connota per una gestione 'dinamica' della tesoreria che si sostanzia in un tempestivo e continuo monitoraggio dell'andamento dei flussi inerenti i conti correnti postali privati nonché in un'efficiente gestione dei fabbisogni/eccedenze della liquidità di breve periodo. Al fine di consentire una gestione flessibile degli investimenti in titoli in funzione della dinamica comportamentale dei conti correnti, il Patrimonio BancoPosta può inoltre impiegare risorse, entro certi limiti e a determinate condizioni economiche, su un conto corrente presso il MEF (c.d. conto *Buffer*).

Per quanto riguarda il modello di gestione del rischio si rimanda a quanto già descritto nel paragrafo relativo ai rischi finanziari, nella Premessa della presente Parte E.

368. Dal 1° ottobre 2018 le carte prepagate sono di competenza di PostePay S.p.A. La liquidità raccolta tramite tali carte viene trasferita al BancoPosta che provvede ad investirla nel rispetto dei vincoli di impiego previsti per la restante raccolta riveniente da clientela privata. Pertanto ai fini delle specifiche analisi di rischio permangono le logiche relative a ciascun modello sottostante le diverse tipologie di raccolta.

Risulta trascurabile il rischio di liquidità derivante da clausole di rilascio di ulteriori garanzie connesse con un eventuale *downgrading* di Poste Italiane S.p.A. Rientrano in tale fattispecie i contratti di marginazione dei derivati che prevedono un azzeramento del *threshold amount*[369] nel caso in cui il *rating* di Poste Italiane S.p.A. dovesse risultare inferiore a "BBB-". Sono pari a zero i *threshold amount* relativi ai contratti di marginazione delle operazioni di Pronti contro termine passive, per cui a questi non è riconducibile alcun rischio di liquidità.

La posizione di liquidità del Patrimonio BancoPosta è valutata, in ottica di *stress* test, attraverso gli indicatori di rischio (*Liquidity Coverage Ratio* e *Net Stable Funding Ratio*) definiti dalla normativa prudenziale Basilea 3. Tali indicatori hanno l'obiettivo di valutare se l'azienda disponga di sufficienti attività liquide di elevata qualità per superare una situazione di *stress* acuto della durata di un mese e per verificare che le attività e le passività presentino una struttura per scadenze sostenibile considerando uno scenario di *stress* di un anno. Tenuto conto della struttura patrimoniale del Patrimonio BancoPosta caratterizzata dalla presenza di un elevato ammontare di titoli governativi UE e raccolta prevalentemente composta da depositi *retail*, tali indicatori risultano ampiamente superiori ai limiti imposti dalla normativa prudenziale.

Inoltre, il monitoraggio del rischio di liquidità avviene attraverso l'elaborazione di indicatori di *early warning* che, oltre che considerare ipotesi di deflusso della raccolta in condizioni di *stress*, intendono monitorare i deflussi del *funding* coerenti con il profilo comportamentale stimato ad un livello di confidenza del 99%.

Informazioni di natura quantitativa

1. Distribuzione temporale per durata residua contrattuale delle attività e passività finanziarie

La distribuzione temporale delle attività e passività finanziarie è rappresentata nelle tabelle che seguono secondo le regole stabilite dalla normativa di bilancio (Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia e successivi aggiornamenti), ricorrendo all'utilizzo di informazioni di natura contabile esposte per durata residua contrattuale.

Non sono stati utilizzati pertanto dati di natura gestionale che prevedono, ad esempio, la modellizzazione delle poste a vista del passivo e la rappresentazione delle poste per cassa secondo il loro grado di liquidabilità.

369. Il *threshold* rappresenta l'ammontare di *collateral* che non deve essere contrattualmente versato; rappresenta quindi il rischio di controparte residuo che rimane in carico ad una controparte.

VALUTA DI DENOMINAZIONE: EURO

Voci/ Scaglioni temporali (milioni di euro)		A vista	Da oltre 1 giorno a 7 giorni	Da oltre 7 giorni a 15 giorni	Da oltre 15 giorni a 1 mese	Da oltre 1 mese fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Durata indet.
A.	**Attività per cassa**	**11.995**	**4.560**	**828**	**250**	**825**	**3.835**	**1.268**	**16.304**	**53.763**	**-**
A.1	Titoli di Stato	-	-	58	250	803	2.124	1.236	9.899	50.022	-
A.2	Altri titoli di debito	-	-	-	-	22	10	32	1.500	1.500	-
A.3	Quote OICR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4	Finanziamenti	11.995	4.560	770	-	-	1.701	-	4.905	2.241	-
	- Banche	791	946	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Clientela	11.204	3.614	770	-	-	1.701	-	4.905	2.241	-
B.	**Passività per cassa**	**79.906**	**4.998**	**462**	**150**	**854**	**255**	**210**	**6.572**	**-**	**-**
B.1	Depositi e conti correnti	73.110	-	-	-	-	-	10	-	-	-
	- Banche	307	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Clientela	72.803	-	-	-	-	-	10	-	-	-
B.2	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.3	Altre passività	6.796	4.998	462	150	854	255	200	6.572	-	-
C.	**Operazioni fuori bilancio**										
C.1	Derivati finanziari con scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.2	Derivati finanziari senza scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	5	359	80	456	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	267	31	261	-	-	-
C.3	Depositi e finanziamenti da ricevere										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.4	Impegni a erogare fondi										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.5	Garanzie finanziarie rilasciate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.6	Garanzie finanziarie ricevute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.7	Derivati creditizi con scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.8	Derivati creditizi senza scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Distribuzione temporale per durata residua contrattuale delle attività e passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: DOLLARO USA

Voci/ Scaglioni temporali (milioni di euro)	A vista	Da oltre 1 giorno a 7 giorni	Da oltre 7 giorni a 15 giorni	Da oltre 15 giorni a 1 mese	Da oltre 1 mese fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Durata indet.
A. Attività per cassa	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
A.1 Titoli di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2 Altri titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3 Quote OICR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4 Finanziamenti	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Banche	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Passività per cassa	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B.1 Depositi e conti correnti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Banche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.3 Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C. Operazioni fuori bilancio										
C.1 Derivati finanziari con scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.2 Derivati finanziari senza scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.3 Depositi e finanziamenti da ricevere										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.4 Impegni a erogare fondi										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.5 Garanzie finanziarie rilasciate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.6 Garanzie finanziarie ricevute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.7 Derivati creditizi con scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.8 Derivati creditizi senza scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Distribuzione temporale per durata residua contrattuale delle attività e passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: FRANCO SVIZZERA

Voci/ Scaglioni temporali (milioni di euro)	A vista	Da oltre 1 giorno a 7 giorni	Da oltre 7 giorni a 15 giorni	Da oltre 15 giorni a 1 mese	Da oltre 1 mese fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Durata indet.
A. Attività per cassa	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
A.1 Titoli di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2 Altri titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3 Quote OICR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4 Finanziamenti	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Banche	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B. Passività per cassa	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B.1 Depositi e conti correnti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Banche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.3 Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C. Operazioni fuori bilancio										
C.1 Derivati finanziari con scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.2 Derivati finanziari senza scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.3 Depositi e finanziamenti da ricevere										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.4 Impegni a erogare fondi										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.5 Garanzie finanziarie rilasciate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.6 Garanzie finanziarie ricevute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.7 Derivati creditizi con scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.8 Derivati creditizi senza scambio di capitale										
- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1. Distribuzione temporale per durata residua contrattuale delle attività e passività finanziarie

VALUTA DI DENOMINAZIONE: ALTRE VALUTE

Voci/ Scaglioni temporali (milioni di euro)		A vista	Da oltre 1 giorno a 7 giorni	Da oltre 7 giorni a 15 giorni	Da oltre 15 giorni a 1 mese	Da oltre 1 mese fino a 3 mesi	Da oltre 3 mesi fino a 6 mesi	Da oltre 6 mesi fino a 1 anno	Da oltre 1 anno fino a 5 anni	Oltre 5 anni	Durata indet.
A.	**Attività per cassa**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
A.1	Titoli di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.2	Altri titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.3	Quote OICR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A.4	Finanziamenti	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Banche	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.	**Passività per cassa**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
B.1	Depositi e conti correnti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Banche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Clientela	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.2	Titoli di debito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B.3	Altre passività	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.	**Operazioni fuori bilancio**										
C.1	Derivati finanziari con scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.2	Derivati finanziari senza scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.3	Depositi e finanziamenti da ricevere										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.4	Impegni a erogare fondi										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.5	Garanzie finanziarie rilasciate	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.6	Garanzie finanziarie ricevute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.7	Derivati creditizi con scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.8	Derivati creditizi senza scambio di capitale										
	- Posizioni lunghe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Posizioni corte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sezione 5 – Rischi operativi

Informazioni di natura qualitativa

A. Aspetti generali, processi di gestione e metodi di misurazione del rischio operativo

È definibile come il rischio di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Nel rischio operativo è compreso il rischio legale, mentre non sono inclusi quelli strategici e di reputazione.

Per far fronte a tale tipologia di rischio, il Patrimonio BancoPosta ha formalizzato un *framework* metodologico e organizzativo per l'identificazione, la misurazione e la gestione del rischio operativo connesso ai propri prodotti/processi.

Il *framework* descritto, basato su un modello di misurazione integrato (quali/quantitativo), ha consentito, nel tempo, il monitoraggio della rischiosità finalizzato a una sua sempre più consapevole gestione.

Nel corso dell'esercizio 2023 hanno avuto seguito attività di affinamento del *framework* di gestione dei rischi operativi volti all'efficientamento dei processi di raccolta delle perdite operative, al monitoraggio e *reporting* e alla mitigazione dei rischi, a cura di gruppi di lavoro interfunzionali. Sono state inoltre supportate le unità specialistiche e il responsabile del processo di analisi e valutazione del rischio informatico, in continuità con quanto già fatto nel corso del 2022 ed è stato rafforzato il monitoraggio dei piani di rientro del rischio informatico.

Tra le attività svolte nel corso del 2023 rilevano, inoltre, le valutazioni del profilo di rischio connesso alle operazioni di affidamento e di esternalizzazioni di attività del Patrimonio BancoPosta, l'affinamento del modello per il monitoraggio del rischio di *outsourcing* e le valutazioni ex-ante del profilo di rischio connesso all'innovazione dell'offerta BancoPosta e/o a specifiche iniziative progettuali.

Informazioni di natura quantitativa

Alla data del 31 dicembre 2023 gli esiti della mappatura dei rischi condotta secondo il citato *framework* evidenziano a quali tipologie di rischio operativo i prodotti del Patrimonio BancoPosta risultano esposti; in particolare:

RISCHIO OPERATIVO

Tipologia Evento (*Event Type*)	N. tipologie di rischio
Frode interna	28
Frode esterna	44
Rapporto di impiego e di sicurezza sul lavoro	8
Clientela, prodotti e prassi operative	37
Danni a beni materiali	4
Interruzioni dell'operatività e disfunzione dei sistemi	8
Esecuzione, consegna e gestione dei processi	107
Totale al 31 dicembre 2023	**236**

Per le tipologie mappate, sono state raccolte e classificate le relative fonti di rischio (perdite interne, perdite esterne, analisi di scenario e indicatori di rischio) al fine di costituire l'*input* completo per il modello di misurazione integrata.

L'attività di misurazione sistematica dei rischi mappati ha consentito la prioritizzazione degli interventi di mitigazione e la relativa attribuzione al fine di contenerne gli impatti prospettici.

PARTE F – Informazioni sul patrimonio

Sezione 1 – Il patrimonio dell'impresa

A. Informazioni di natura qualitativa

Le disposizioni di vigilanza prudenziale applicabili alle banche e alle imprese di investimento dal 1° gennaio 2014, sono contenute nella Circolare 285/2013 della Banca d'Italia e successivi aggiornamenti, la cui emanazione è stata funzionale all'applicazione del Regolamento (UE) n. 575/2013 (c.d. CRR) e della Direttiva 2013/36/UE (c.d. CRD IV) contenenti le riforme per l'introduzione delle regole di "Basilea 3". Con il terzo aggiornamento della summenzionata Circolare, Banca d'Italia ha poi esteso a BancoPosta gli istituti di vigilanza prudenziale applicabili alle banche, tenendo conto delle specificità del Patrimonio destinato. Pertanto, il Patrimonio BancoPosta è tenuto a garantire il rispetto dei requisiti patrimoniali a fronte dei rischi di primo pilastro (rischio di credito, di controparte, di mercato e rischi operativi) nonché l'adeguatezza del capitale interno, ai fini del processo ICAAP, a fronte dei rischi di secondo pilastro (rischi di primo pilastro e rischio di tasso d'interesse). La nozione di patrimonio considerata per entrambi i fini è quella definita nella normativa di vigilanza sopracitata[370].

In virtù dell'estensione al BancoPosta delle disposizioni prudenziali, in capo al Patrimonio destinato sussiste anche l'obbligo di costituire un sistema di controlli interni in linea con le previsioni della Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia che prevede, tra l'altro, la definizione di un quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* – RAF) e il contenimento del rischio entro i limiti indicati nel RAF[371]. Il rispetto del sistema di obiettivi, soglie e limiti definito nell'ambito del RAF influenza la politica di distribuzione degli utili in termini di *capital management*.

370. Il patrimonio ai fini di vigilanza tiene conto delle disposizioni previste dal "Regolamento (UE) n. 2020/873 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24/06/2020 che modifica i Regolamenti (UE) n. 575/2013 e (UE) n. 2019/876 per quanto riguarda gli adeguamenti in risposta alla pandemia di Covid-19" (c.d. "*Quick Fix*"). Il Patrimonio BancoPosta si è avvalso della possibilità, riconosciuta da tale normativa, di adottare le nuove percentuali relative al periodo transitorio che va dal 31 dicembre 2020 al 31 dicembre 2024.
371. Per la definizione di RAF si rimanda alla Premessa alla Parte E.

B. Informazioni di natura quantitativa

B.1 Patrimonio dell'impresa: composizione

Voci/Valori (milioni di euro)	Importo al 31.12.2023	Importo al 31.12.2022
1. Capitale	-	-
2. Sovrapprezzi di emissione	-	-
3. Riserve	2.570	2.585
- di utili	1.358	1.373
a) legale	-	-
b) statutaria	-	-
c) azioni proprie	-	-
d) altre	1.358	1.373
- altre	1.212	1.212
4. Strumenti di capitale	450	350
5. (Azioni proprie)	-	-
6. Riserve da valutazione:	(841)	(2.223)
- Titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-
- Copertura di titoli di capitale designati al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	-	-
- Attività finanziarie (diverse dai titoli di capitale) valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva	(544)	(2.092)
- Attività materiali	-	-
- Attività immateriali	-	-
- Copertura di investimenti esteri	-	-
- Copertura dei flussi finanziari	(295)	(129)
- Strumenti di copertura (elementi non designati)	-	-
- Differenze di cambio	-	-
- Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	-	-
- Passività finanziarie designate al *fair value* con impatto a Conto economico (variazioni del proprio merito creditizio)	-	-
- Utili (perdite) attuariali relativi a piani previdenziali a benefici definiti	(2)	(2)
- Quote delle riserve da valutazione relative alle partecipate valutate al Patrimonio netto	-	-
- Leggi speciali di rivalutazione	-	-
7. Utile/(Perdita) d'esercizio	600	602
Totale	**2.779**	**1.314**

Le "Riserve, altre" sono costituite dalla: i) specifica riserva patrimoniale di un miliardo di euro, di cui è stato dotato il Patrimonio BancoPosta all'atto della costituzione, mediante destinazione di utili di esercizi precedenti della gemmante riportati a nuovo incrementata dall'apporto di 210 milioni di euro, deliberato dall'Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018, mediante destinazione di riserve libere della gemmante; ii) riserva di utili di 2 milioni di euro per piani di incentivazione, descritti nella Parte I.

Gli "Strumenti di capitale" accolgono gli apporti di mezzi patrimoniali perfezionati in data 30 giugno 2021 e 30 giugno 2023, attraverso la concessione di due finanziamenti subordinati perpetui, rispettivamente di 350 milioni di euro e di 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("AT 1")[372].

372. Per maggiori dettagli sulle caratteristiche degli strumenti di capitale emessi, si rimanda all'informativa al pubblico ("Terzo Pilastro").

B.2 Riserve da valutazione delle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: composizione

Attività/Valori (milioni di euro)	Totale al 31.12.2023		Totale al 31.12.2022	
	Riserva positiva	Riserva negativa	Riserva positiva	Riserva negativa
1. Titoli di debito	578	(1.122)	236	(2.328)
2. Titoli di capitale	-	-	-	-
3. Finanziamenti	-	-	-	-
Totale	**578**	**(1.122)**	**236**	**(2.328)**

B.3 Riserve da valutazione delle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva: variazioni annue

(milioni di euro)		Titoli di debito	Titoli di capitale	Finanziamenti
1.	**Esistenze iniziali**	**(2.092)**	**-**	**-**
2.	**Variazioni positive**	**1.576**	**-**	**-**
2.1	Incrementi di *fair value*	1.407	-	-
2.2	Rettifiche di valore per rischio di credito	5	x	-
2.3	Rigiro a Conto economico di riserve negative da realizzo	163	x	-
2.4	Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto (titoli di capitale)	-	-	-
2.5	Altre variazioni	1	-	-
3.	**Variazioni negative**	**(28)**	**-**	**-**
3.1	Riduzioni di *fair value*	(22)	-	-
3.2	Riprese di valore per rischio di credito	(2)	-	-
3.3	Rigiro a Conto economico da riserve positive da realizzo	(4)	x	-
3.4	Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto (titoli di capitale)	-	-	-
3.5	Altre variazioni	-	-	-
4.	**Rimanenze finali**	**(544)**	**-**	**-**

B.4 Riserve da valutazione relative a piani a benefici definiti: variazioni annue

(milioni di euro)	Totale al 31.12.2023	Totale al 31.12.2022
Esistenze iniziali utili/(perdite) attuariali	**(2)**	**(2)**
Utili/(Perdite) attuariali	-	-
Effetto fiscale su utili e perdite attuariali	-	-
Esistenze finali utili/(perdite) attuariali	**(2)**	**(2)**

Sezione 2 – I fondi propri e i coefficienti di vigilanza

I fondi propri del Patrimonio BancoPosta sono costituiti esclusivamente da capitale di classe 1 ("CET 1" e "AT 1").

Il *Common Equity Tier 1* ("CET 1") è composto da:
- altre riserve, ovvero la riserva di utili patrimonializzati, ammontante a un miliardo di euro creata all'atto della costituzione del Patrimonio destinato, e gli ulteriori eventuali apporti effettuati dalla gemmante che rispettino i requisiti di computabilità nei fondi propri[373];
- utili non distribuiti, ovvero gli utili del Patrimonio BancoPosta attribuiti in sede di approvazione del bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A.

L'*Additional Tier* 1 ("AT 1") include gli apporti di mezzi patrimoniali perfezionati in data 30 giugno 2021, per 350 milioni di euro, e in data 30 giugno 2023, per 100 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2023 i fondi propri sono pari a 3.104 milioni di euro, di cui 60 milioni di euro computati dall'utile dell'esercizio 2023 (nel rispetto di quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013) e 14 milioni di euro derivanti dall'applicazione delle disposizioni transitorie di cui al Regolamento (EU) n. 2020/873 (c.d. CRR "*Quick fix*").

Sulla base delle disposizioni di vigilanza prudenziale, BancoPosta è tenuta a rispettare i seguenti coefficienti minimi patrimoniali:
- *Common Equity Tier 1 ratio* (rappresentato dal rapporto tra il CET1 e il totale *Risk Weighted Assets* – RWA[374]): pari al 7,0% (4,5% come requisito minimo e 2,5% come riserva di conservazione di capitale);
- *Tier 1 ratio* (rappresentato dal rapporto tra il *Tier* 1 e il totale RWA): pari all'8,5% (6,0% come requisito minimo e 2,5% come riserva di conservazione di capitale);
- *Total Capital ratio* (rappresentato dal rapporto tra il totale fondi propri e il totale RWA): pari al 10,5% (8% come requisito minimo e 2,5% come riserva di conservazione di capitale).

A seguito del processo di revisione prudenziale (*Supervisory Review and Evaluation Process*, SREP), la Banca d'Italia ha comunicato il 20 maggio 2022 al Patrimonio BancoPosta la decisione sulla misura di capitale che BancoPosta deve detenere, in aggiunta a quello minimo regolamentare, a fronte dell'esposizione complessiva ai rischi. I nuovi limiti richiesti dall'Organo di Vigilanza (*Overall Capital Requirement (OCR) ratios*) sono così composti:
- coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 *ratio*): 7,80%, composto da una misura vincolante del 5,30% (di cui 4,50% a fronte dei requisiti minimi regolamentari e 0,80% a fronte dei requisiti aggiuntivi determinati in base ai risultati dello SREP) e, per la parte restante, dalla componente di riserva di conservazione del capitale;
- coefficiente di capitale di classe 1 (Tier 1 *ratio*): 9,55%, composto da una misura vincolante del 7,05% (di cui 6,00% a fronte dei requisiti minimi regolamentari e 1,05% a fronte dei requisiti aggiuntivi determinati in base ai risultati dello SREP) e, per la parte restante, dalla componente di riserva di conservazione del capitale;
- coefficiente di capitale totale (*Total Capital ratio*): 11,95%, composto da una misura vincolante del 9,45% (di cui 8% a fronte dei requisiti minimi regolamentari e 1,45% a fronte dei requisiti aggiuntivi determinati in base ai risultati dello SREP) e, per la parte restante, dalla componente di riserva di conservazione del capitale.

Inoltre, per assicurare il rispetto delle misure vincolanti sopra evidenziate e garantire che i fondi propri di BancoPosta possano assorbire eventuali perdite derivanti da scenari di *stress*, tenendo conto dei risultati delle prove di *stress* effettuate dal Patrimonio BancoPosta in ambito ICAAP, la Banca d'Italia ha individuato i seguenti livelli di capitale che BancoPosta è invitato a mantenere:
- coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 *ratio*): 8,55%, composto da un OCR CET1 *ratio* pari a 7,80% e da una Componente TARget (*Pillar 2 Guidance*, P2G), a fronte di una maggiore esposizione al rischio in condizioni di *stress*, pari a 0,75%;
- coefficiente di capitale di classe 1 (Tier 1 *ratio*): 10,30%, composto da un OCR T1 *ratio* pari a 9,55% e da una Componente TARget, a fronte di una maggiore esposizione al rischio in condizioni di *stress*, pari a 0,75%;
- coefficiente di capitale totale (Total Capital *ratio*): 12,70%, composto da un OCR TC *ratio* pari a 11,95% e da una Componente TARget, a fronte di una maggiore esposizione al rischio in condizioni di *stress*, pari a 0,75%.

Il Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 rispetta i requisiti imposti dalla normativa prudenziale vigente con un Tier 1

373. È esclusa la possibilità di apporti di terzi al Patrimonio BancoPosta, in quanto non previsti dalla speciale disciplina del Patrimonio destinato.
374. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativo un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

ratio e un Total Capital *ratio* pari a 22,1% e un CET1 *ratio* pari al 18,9%[375] in linea anche con i requisiti aggiuntivi previsti dal suddetto procedimento.

Per maggiori dettagli si rimanda, come previsto dalla Circolare Banca d'Italia n. 262, all'informativa sui fondi propri e sull'adeguatezza patrimoniale contenuta nell'Informativa al pubblico ("Terzo Pilastro").

PARTE G – Operazioni di aggregazione riguardanti imprese o rami d'azienda

Durante il periodo di riferimento e dopo la chiusura non sono state realizzate operazioni di aggregazione riguardanti imprese o rami d'azienda.

PARTE H – Operazioni con parti correlate

1. Informazioni sui compensi dei dirigenti con responsabilità strategica

Per Dirigenti con responsabilità strategiche si intendono gli Amministratori e i responsabili di primo livello organizzativo di Poste Italiane S.p.A., le cui competenze, al lordo degli oneri e contributi previdenziali e assistenziali, sono riportate nel paragrafo 6.5 – *Parti correlate* – della presente sezione – *I bilanci di Poste Italiane* – della Relazione finanziaria annuale e sono riflesse nei conti del Patrimonio BancoPosta nell'ambito degli oneri per i servizi resi dal Patrimonio non destinato, di cui alla precedente Parte C, tabella 10.5, e definiti dagli appositi disciplinari esecutivi (Parte A, paragrafo A.1, Sezione 4).

2. Informazioni sulle transazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate sono state effettuate a condizioni equivalenti a quelle prevalenti in libere transazioni tra parti indipendenti.

375. I coefficienti tengono in considerazione il computo di 60 milioni di euro essendo questi ultimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2023 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2023

	Totale al 31.12.2023						
Denominazione (milioni di euro)	Attività finanziarie	Crediti verso banche e clientela	Derivati di copertura attivi e (passivi)	Altre attività	Passività finanziarie	Debiti verso banche e clientela	Altre passività
Poste Italiane S.p.A.	-	370	-	39	-	279	3
Controllate dirette							
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	-	26	-	-	-	11	3
Consorzio PosteMotori	-	3	-	-	-	1	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.	-	-	-	-	-	-	-
EGI S.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
Poste Vita S.p.A.	-	324	-	-	-	695	26
Postel S.p.A.	-	-	-	-	-	-	-
PostePay S.p.A.	-	73	-	190	-	10.152	107
SDA Express Courier S.p.A.	-	-	-	-	-	3	-
Milkman Deliveries S.p.A.	-	-	-	-	-	3	-
Controllate indirette							
Kipoint S.p.A.	-	-	-	-	-	-	-
LIS Pay S.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
Poste Assicura S.p.A.	-	8	-	-	-	6	-
Poste Insurance Broker	-	-	-	-	-	2	-
Collegate							
Financit S.p.A.	-	3	-	-	-	-	-
Sennder Italia S.r.l.	-	-	-	-	-	36	-
Correlate esterne							
Ministero Economia e Finanze	-	10.060	-	-	-	5.371	-
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	2.891	247	-	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi	-	56	164	-	-	348	-
Altre correlate esterne	-	-	-	-	-	-	1
F.do Svalutaz. crediti vs correlate esterne	(2)	(5)	-	-	-	-	-
Totale	**2.889**	**11.165**	**164**	**229**	**-**	**16.910**	**140**

RAPPORTI PATRIMONIALI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2022

Denominazione (milioni di euro)	Totale al 31.12.2022						
	Attività finanziarie	Crediti verso banche e clientela	Derivati di copertura attivi e (passivi)	Altre attività	Passività finanziarie	Debiti verso banche e clientela	Altre passività
Poste Italiane S.p.A.	-	349	-	44	-	227	36
Controllate dirette							
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	-	19	-	-	-	7	3
Consorzio PosteMotori	-	3	-	-	-	3	-
Consorzio Servizi S.c.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
EGI S.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
PatentiViaPoste S.c.p.A.	-	-	-	-	-	3	-
Poste Vita S.p.A.	-	280	-	-	-	179	17
Postel S.p.A.	-	-	-	-	-	-	-
PostePay S.p.A.	-	141	-	83	-	9.404	102
SDA Express Courier S.p.A.	-	-	-	-	-	5	-
sennder Italia S.r.l.	-	-	-	-	-	20	-
Milkman Deliveries S.p.A.	-	-	-	-	-	7	-
Controllate indirette							
Kipoint S.p.A.	-	-	-	-	-	1	-
LIS Pay S.p.A.	-	-	-	-	-	23	-
Poste Assicura S.p.A.	-	7	-	-	-	12	-
Poste Insurance Broker	-	-	-	-	-	3	-
Collegate							
Financit S.p.A.	-	3	-	-	-	-	-
Correlate esterne							
Ministero Economia e Finanze	-	14.158	-	-	-	4.169	-
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	2.865	21	-	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi	-	73	203	-	-	396	-
Altre correlate esterne	-	-	-	-	-	-	1
F.do Svalutaz. crediti vs correlate esterne	(1)	(5)	-	-	-	-	-
Totale	**2.864**	**15.049**	**203**	**127**	**-**	**14.461**	**159**

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2023

	Esercizio 2023							
Denominazione (milioni di euro)	Interessi attivi e proventi assimilati	Interessi passivi e oneri assimilati	Commissioni attive	Commissioni passive	Dividendi e proventi simili	(Rettifiche)/ Riprese di valore nette per deterioramento	Spese amministrative	Altri (oneri)/ proventi di gestione
Poste Italiane S.p.A.	13	(233)	-	-	-	-	(4.887)	-
Controllate dirette								
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	-	-	96	(13)	-	-	-	-
Consorzio PosteMotori	-	-	-	-	-	-	-	-
Poste Vita S.p.A.	-	(24)	600	-	-	-	-	-
PostePay S.p.A.	-	(43)	252	(184)	-	-	-	2
Controllate indirette								
Poste Assicura S.p.A.	-	-	56	-	-	-	-	-
Poste Insurance Broker	-	-	1	-	-	-	-	-
Collegate								
Financit S.p.A.	-	-	30	-	-	-	-	-
Correlate esterne								
Ministero Economia e Finanze	441	-	61	-	-	-	-	-
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	73	-	1.740	-	-	-	-	-
Gruppo Enel	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi	3	(7)	-	-	-	-	-	-
Altre correlate esterne	-	-	-	-	-	-	(3)	-
Totale	**530**	**(307)**	**2.836**	**(197)**	**-**	**-**	**(4.890)**	**2**

RAPPORTI ECONOMICI CON ENTITÀ CORRELATE AL 31 DICEMBRE 2022

	Esercizio 2022							
Denominazione (milioni di euro)	Interessi attivi e proventi assimilati	Interessi passivi e oneri assimilati	Commissioni attive	Commissioni passive	Dividendi e proventi simili	(Rettifiche)/ Riprese di valore nette per deterioramento	Spese amministrative	Altri (oneri)/ proventi di gestione
Poste Italiane S.p.A.	1	(1)	-	-	-	-	(4.551)	-
Controllate dirette								
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	-	-	71	(13)	-	-	-	-
Consorzio PosteMotori	-	-	4	-	-	-	-	-
Poste Vita S.p.A.	-	(3)	521	-	-	-	-	-
PostePay S.p.A.	-	(26)	252	(200)	-	-	-	1
Controllate indirette								
Poste Assicura S.p.A.	-	-	50	-	-	-	-	-
Poste Insurance Broker	-	-	1	-	-	-	-	-
Collegate								
Financit S.p.A.	-	-	40	-	-	-	-	-
Correlate esterne								
Ministero Economia e Finanze	323	(4)	61	-	-	(1)	-	-
Gruppo Cassa Depositi e Prestiti	65	-	1.600	(1)	-	-	-	-
Gruppo Enel	-	-	1	-	-	-	-	-
Gruppo Eni	-	-	1	-	-	-	-	-
Gruppo Monte dei Paschi	(1)	(1)	-	-	-	-	-	-
Altre correlate esterne	-	-	-	-	-	-	(3)	-
Totale	**388**	**(35)**	**2.602**	**(214)**	**-**	**(1)**	**(4.554)**	**1**

PARTE I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali

A. Informazioni di natura qualitativa

1. Descrizione degli accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali

Sistema di incentivazione a lungo termine: piano di *performance share*

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., tenutasi in data 28 Maggio 2019, ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari Piano ILT *Performance Share*" primo Ciclo 2019-2021 e secondo Ciclo 2020-2022.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., tenutasi in data 28 Maggio 2021, ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT *Performance Share*" 2021-2023 con riferimento al periodo di performance 2021-2023.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 27 Maggio 2022 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT *Performance Share* 2022-2024" con riferimento al periodo di performance 2022-2024.

L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. tenutasi in data 8 Maggio 2023 ha approvato il Documento Informativo, redatto ai sensi dell'art 84-*bis* del Regolamento Emittenti, sui "Piani di incentivazione basati su strumenti finanziari – Piano ILT *Performance Share* 2023-2025" con riferimento al periodo di performance 2023-2025.

Tali sistemi d'incentivazione, costruiti in linea con le prassi di mercato, hanno l'obiettivo di rafforzare il collegamento della componente variabile della remunerazione alla strategia di medio-lungo termine del Gruppo, in linea con il budget e gli obiettivi del Piano Strategico, su un orizzonte temporale pluriennale.

Descrizione dei Piani

I Piani ILT *Performance Share*, come descritto nei relativi Documenti Informativi, prevedono l'attribuzione di Diritti a ricevere Azioni ordinarie di Poste Italiane. Il numero dei Diritti che verranno attribuiti ai Beneficiari è subordinato al raggiungimento di Obiettivi di *Performance* nell'arco di un periodo triennale, previa verifica della sussistenza della Condizione Cancello e Condizione di Accesso. I Piani si sviluppano su un orizzonte temporale triennale e le Azioni vengono attribuite nel caso siano raggiunti gli obiettivi di performance ovvero dopo un periodo di *retention*. Le principali caratteristiche dei Piani sono di seguito evidenziate.

Destinatari

I destinatari del piano sono alcune risorse del Patrimonio destinato BancoPosta.

Condizioni dei Piani

Gli Obiettivi di *Performance*, comuni a tutti i Beneficiari, a cui è condizionata la maturazione dei Diritti e, pertanto, l'attribuzione delle Azioni, per il primo ciclo di assegnazione sono di seguito evidenziati:

- un indicatore di redditività individuato nell'EBIT cumulato triennale di Gruppo utilizzato per riconoscere la continuità e sostenibilità dei risultati di redditività nel lungo termine;
- il raggiungimento di un indicatore di creazione di valore per gli azionisti, individuato nel "*Total Shareholder Return relativo*", utilizzato per identificare la performance relativa alla generazione di valore per gli azionisti di Poste Italiane rispetto all'indice FTSE MIB[376].

Per i piani ILT *Performance Share* 2021-2023, 2022-2024 e 2023-2025 ai due obiettivi sopra indicati si aggiungono per la componente ESG i seguenti KPI:

- Piano ILT *Performance Share* 2021-2023: finanza sostenibile, obiettivo collegato all'inserimento di una componente ESG nei prodotti d'investimento Poste Vita entro il 2023. In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di prodotti offerti con componenti ESG rispetto al numero totale di prodotti offerti;
- Piano ILT *Performance Share* 2022-2024: equa rappresentanza di genere nei piani di successione, obiettivo collegato al rafforzamento della presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo Poste Italiane. In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di candidature alla successione occupate da donne rispetto al numero di candidature complessivo;
- Piano ILT *Performance Share* 2023-2025: Transizione *Green*, obiettivo collegato alla riduzione delle emissioni di tCO_2; tale obiettivo è volto a misurare la riduzione delle emissioni totali di Gruppo (tCO2e) nell'orizzonte temporale 2023-2025. Valore al territorio, obiettivo che prende in considerazione l'avanzamento della realizzazione dei cantieri legati al «Progetto Polis». In particolare, l'indicatore viene calcolato rapportando il numero di interventi avviati rispetto al totale degli interventi materialmente realizzabili.

La maturazione dei Diritti e, pertanto, l'attribuzione delle Azioni, è condizionata al raggiungimento della Condizione Cancello che garantisce la sostenibilità del Piano a livello di Gruppo. La Condizione Cancello è rappresentata dal raggiungimento di una determinata soglia di EBIT cumulato triennale di Gruppo al termine di ciascun Periodo di Performance. La maturazione dei Diritti è subordinata altresì alla sussistenza di Condizioni di Accesso che certifichino la presenza di solidità patrimoniale e di liquidità del Patrimonio BancoPosta stesso come segue:

- Parametro di adeguatezza patrimoniale, (CET 1) di fine periodo;
- Parametro di liquidità a breve termine, (LCR) di fine periodo;
- Parametro di redditività corretta per il rischio, (RORAC) di fine periodo.

Le Azioni, relativamente ai piani ILT *Performance Share* 2019-2021 e 2020-2022, verranno attribuite entro la fine dell'anno successivo al termine del Periodo di *Performance*, secondo i seguenti schemi:

- per il 40% *up-front*;
- per il restante 60% in due pari quote, differite rispettivamente di 2 e 4 anni a decorrere dal termine del Periodo di *Performance*.

Per i Beneficiari BP (incluso il Direttore Generale) relativamente ai piani ILT *Performance Share* 2021-2023 e 2022-2024 e 2023-2025 è prevista la seguente modalità di erogazione: 40% *up-front* e per il restante 60% in cinque quote annuali differite su un arco temporale quinquennale (le prime tre pari al 10% dei diritti complessivamente maturati e le successive due pari al 15% dei diritti complessivamente maturati). È prevista, inoltre, l'applicazione di un ulteriore Periodo di Retention della durata di un anno, da applicarsi sia in relazione alla quota attribuita *up-front*, sia in relazione alle quote attribuite in via differita.

L'attribuzione delle quote di Azioni differite avverrà a seguito della verifica della sussistenza dei livelli di patrimonializzazione, liquidità a breve termine e di redditività corretta per il rischio del Patrimonio BancoPosta.

Per maggiori dettagli sui meccanismi di funzionamento dei piani di incentivazione si rimanda al Documento Informativo e/o alla Relazione sulla politica in materia di remunerazione, tempo per tempo vigenti, approvati dall'Assemblea degli azionisti.

376. L'obiettivo legato al "*Total Shareholder Return* relativo" ("rTSR") prevede un correttivo di "*negative threshold*": qualora il TSR di Poste Italiane risultasse negativo, ancorché con performance superiore al TSR dell'indice, si provvederà a ridurre la maturazione (collegata al rTSR) alla soglia minima del 50%.

Modalità di valutazione del *Fair Value* ed effetti economici

Per le valutazioni dei piani in commento ci si è basati principalmente sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo.

Il *fair value* unitario di ciascun Diritto alla data di valutazione è pari al valore nominale dello stesso alla data di assegnazione (determinato sulla base dei prezzi di borsa), scontato per il tasso di dividendo atteso e per il tasso di interesse privo di rischio e aggiornato considerando la migliore stima delle condizioni di servizio (service conditions) e di performance (non market based performance conditions).

	Numero beneficiari	Unità (n. *Phantom stock*/Diritti a ricevere azioni)		*Fair Value* alla data di assegnazione		Costo esercizio	Riserva IFRS 2/ Passività	Pagamenti/ Controvalore consegna azioni proprie
				Beneficiari BP				
Piani di incentivazione		Numero Unità	Di cui sottoposte a periodo di *retention*	Data di assegnazione	*Fair Value*			
Deliver 3 anni	13	8.044	8.044	29.05.18	€9,19	0,01	0,08	-
ILT Perfomance Share 19-21	10	32.866	-	07.10.19	€7,01	0,01	0,23	(0,2)
ILT Perfomance Share 20-22	10	39.573	13.563	12.11.20	€ 4,89 - € 5,41	(0,07)	0,20	(0,0)
ILT Perfomance Share 21-23	10	73.148	-	28.05.21	€ 8,27 - € 9,07	0,15	0,58	-
ILT Perfomance Share 22-24	12	61.793	-	27.05.22	€4,65	0,09	0,19	-
ILT Perfomance Share 23-25	14	99.899	-	08.05.23	€4,47	0,15	0,15	-
Totale						**0,3**	**1,3**	**(0,2)**

Sistemi di incentivazione a breve termine: MBO

La Banca d'Italia, il 27 maggio 2014, ha emanato le Disposizioni di Vigilanza per BancoPosta (Parte IV, Cap. I, "BancoPosta" inserita nella Circolare n. 285 del 17 Dicembre 2013 "Disposizioni di Vigilanza prudenziale per le banche") che, tenuto conto delle peculiarità normative e operative dell'attività di BancoPosta, hanno reso applicabile al BancoPosta la disciplina prudenziale delle banche, tra cui, la normativa in materia di politiche di remunerazione e incentivazione (Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 2 "Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione" della Circolare n. 285 sopra richiamata). Tali disposizioni prevedono che parte dei premi erogati ai "*Risk Takers*" del Patrimonio BancoPosta venga attribuita mediante l'assegnazione di strumenti finanziari, in un orizzonte temporale pluriennale.

Con riferimento ai sistemi di incentivazione manageriale del Patrimonio BancoPosta MBO per l'esercizio 2018, ove l'incentivo risulti superiore ad una soglia di materialità, il sistema di incentivazione manageriale MBO prevede l'assegnazione del 50% dell'incentivo sotto forma di *Phantom Stock*, ovvero unità rappresentative del valore dell'azione di Poste Italiane S.p.A., e l'applicazione di meccanismi di differimento:

- per il 60% dell'incentivo su 5 anni pro-rata, per il personale più rilevante che beneficia sia del sistema di incentivazione a breve termine sia del Piano di incentivazione a lungo termine "Piano ILT *Phantom Stock*";
- per il 40% su 3 anni pro-rata, per il restante personale più rilevante.

I più recenti sistemi di incentivazione manageriale a breve termine (MBO 2019, MBO 2020, MBO 2021, MBO 2022 e MBO 2023) prevedono, qualora l'incentivo sia risultato superiore ad una soglia di materialità, l'erogazione di una quota parte del Premio maturato sotto forma di Azioni di Poste Italiane S.p.A. e l'applicazione di meccanismi di differimento:

- per il 60% dell'incentivo su 5 anni pro-rata, per il responsabile della funzione BancoPosta;
- per il 40% su 5 anni pro-rata, per i Beneficiari appartenenti al *Senior Management*;
- per il 40% su 3 anni pro-rata[377], per gli Altri Beneficiari.

377. Solo per l'MBO 2021, MBO 2022 e 2023 gli anni di pro-rata sono 4, anche se per il quarto anno è previsto solo un pagamento *cash*.

L'attribuzione delle *Phantom Stock (MBO 2017 e 2018) nonché dei Diritti a ricevere Azioni (MBO 2019, MBO 2020, MBO 2021, MBO 2022 e MBO 2023) è subordinata alla sussistenza di una Condizione Cancello (Redditività di Gruppo EBIT gestionale) e di Condizioni di Accesso come segue:*

- Parametro di adeguatezza patrimoniale, (CET 1) livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*);
- Parametro di liquidità a breve termine, identificato nel LCR livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*);
- Redditività corretta per il rischio (RORAC) livello soglia approvato nel *Risk Appetite Framework* (*RAF*) solo per l'*MBO 2023*.

Le quote attribuite sotto forma di *Phantom Stock* o di Azioni sono soggette ad un Periodo di *Retention* sia per la quota *up-front* sia per le quote differite.

L'erogazione della parte differita avverrà ogni anno a condizione che vengano rispettati i requisiti di patrimonializzazione e di liquidità del Patrimonio BancoPosta e redditività corretta per il rischio (solo per l'*MBO 2023*). Gli effetti economici e patrimoniali sono contabilizzati nel periodo di maturazione degli strumenti.

Modalità di valutazione del *Fair Value* ed effetti economici

Per le valutazioni dei piani in commento ci si è basati principalmente sulle conclusioni raggiunte da attuari esterni al Gruppo.

	Numero beneficiari	Unità (n. *Phantom stock*/Diritti a ricevere azioni)		*Fair Value* alla data di assegnazione		Costo esercizio	Riserva IFRS 2/Passività	Pagamenti/ Controvalore consegna azioni proprie
				Beneficiari BP				
Piani di incentivazione		Numero Unità	Di cui sottoposte a periodo di *retention*	Data di assegnazione	*Fair Value*			
MBO 2018	8	8.764	-	19.03.19	€10,21	0,02	0,09	-
MBO 2019	4	2.848	1.659	05.03.20	€7,63	-	0,02	(0,04)
MBO 2020	9	3.843	1.895	24.03.21	€ 8,36 - € 8,83	(0,01)	0,03	(0,02)
MBO 2021	12	20.504	8.117	22.03.22	€ 8,25 - € 8,77	(0,01)	0,17	(0,20)
MBO 2022	11	56.570	27.842	28.03.23	€ 7,7 - € 8,31	0,1	0,45	-
MBO 2023*	10	58.785	-	19.03.24	€ 7,79 - € 8,21	0,5	0,47	-
Totale						**0,6**	**1,2**	**(0,3)**

* MBO 2023 stimato sulla base delle migliori informazioni disponibili, in attesa dell'effettiva consuntivazione del sistema, allo scopo di rilevare il costo del servizio ricevuto.

PARTE L – Informativa di settore

I flussi economici generati dall'operatività del Patrimonio BancoPosta e le *performance* relative sono riflessi in un modello di reportistica interna, fornita periodicamente al vertice aziendale, che non prevede la distinzione degli stessi in differenti settori. I risultati del Patrimonio BancoPosta sono pertanto valutati dal vertice aziendale come rivenienti da un unico settore di *business*.

Inoltre, come previsto dall'IFRS 8.4, qualora il fascicolo di bilancio contenga, oltre al bilancio separato della controllante, anche il bilancio consolidato, l'informativa di settore deve essere presentata solo con riferimento al bilancio consolidato.

PARTE M – Informativa sul *leasing*

Durante il periodo di riferimento il Patrimonio BancoPosta non ha realizzato operazioni rientranti nel dettato dell'IFRS 16 inerenti al *Leasing*.

POSTE

POSTE

Posteitaliane
PT
POSTAMAT

03

Relazioni e Attestazioni

Contenuti

Relazioni e Attestazioni **1018**

PAGINA BIANCA

Attestazione del Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5, del D. Lgs. 58/1998 e dell'art. 81-ter del Regolamento CONSOB 14 maggio 1999, n.11971

1. I sottoscritti Matteo Del Fante, in qualità di Amministratore Delegato, e Alessandro Del Gobbo, in qualità di Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste Italiane S.p.A., attestano, tenuto anche conto di quanto previsto dall'art. 154-bis, commi 3 e 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58:

- l'adeguatezza, in relazione alle caratteristiche del Gruppo Poste Italiane e
- l'effettiva applicazione delle procedure amministrative e contabili per la formazione del Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane nel corso del periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023.

2. Al riguardo, si rappresenta che:
- l'adeguatezza delle procedure amministrative e contabili per la formazione del Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane è stata verificata mediante la valutazione del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria. Tale valutazione è stata effettuata prendendo a riferimento i criteri stabiliti nel modello Internal Control – Integrated Framework emesso dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO);
- dalla valutazione del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria non sono emersi aspetti di rilievo.

3. Si attesta, inoltre, che:

3.1 il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023:

a) è redatto in conformità ai principi contabili internazionali applicabili riconosciuti nella Comunità europea ai sensi del regolamento (CE) n. 1606/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 luglio 2002;
b) corrisponde alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
c) è idoneo a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento.

3.2 La relazione sulla gestione comprende un'analisi attendibile dell'andamento e del risultato della gestione, nonché della situazione dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze cui sono esposti.

Roma, 19 marzo 2024

L'Amministratore Delegato

Matteo Del Fante

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Alessandro Del Gobbo

Attestazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2023 ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5, del D. Lgs. 58/1998 e dell'art. 81-ter del Regolamento CONSOB 14 maggio 1999, n.11971

1. I sottoscritti Matteo Del Fante, in qualità di Amministratore Delegato, e Alessandro Del Gobbo, in qualità di Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste Italiane S.p.A., attestano, tenuto anche conto di quanto previsto dall'art. 154-*bis*, commi 3 e 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58:

- l'adeguatezza, in relazione alle caratteristiche dell'impresa e
- l'effettiva applicazione delle procedure amministrative e contabili per la formazione del Bilancio di esercizio nel corso del periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023.

2. Al riguardo, si rappresenta che:

- l'adeguatezza delle procedure amministrative e contabili per la formazione del Bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. è stata verificata mediante la valutazione del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria. Tale valutazione è stata effettuata prendendo a riferimento i criteri stabiliti nel modello *Internal Control – Integrated Framework* emesso dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO);
- dalla valutazione del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria non sono emersi aspetti di rilievo.

3. Si attesta, inoltre, che:

3.1 il Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2023:

a) è redatto in conformità ai principi contabili internazionali applicabili riconosciuti nella Comunità europea ai sensi del regolamento (CE) n. 1606/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 luglio 2002;
b) corrisponde alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
c) è idoneo a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'emittente.

3.2 La relazione sulla gestione comprende un'analisi attendibile dell'andamento e del risultato della gestione, nonché della situazione dell'emittente, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze.

Roma, 19 marzo 2024

L'Amministratore Delegato

Matteo Del Fante

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Alessandro Del Gobbo

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE DI POSTE ITALIANE S.P.A.
AGLI AZIONISTI
ai sensi dell'art. 153 del D. Lgs. n. 58/1998

Signori Azionisti,

nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 il Collegio Sindacale di Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi anche "la Società", "Poste" o "Capogruppo") ha svolto i propri compiti istituzionali nel rispetto del Codice Civile e del D. Lgs. n. 39/2010, del D. Lgs. n. 58/1998 ("Testo Unico della Finanza o TUF"), nonché ai sensi del D.P.R. n. 144/2001 "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta" e delle disposizioni applicate a BancoPosta dalle competenti Autorità. Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, il Collegio Sindacale ha, inoltre, tenuto conto delle indicazioni contenute nel Codice di *Corporate Governance* delle Società quotate, cui la Società ha formalmente aderito con delibera del Consiglio di Amministrazione ("CdA") del 17 dicembre 2020. L'attività di vigilanza prevista dalla legge è stata altresì condotta secondo le Norme di comportamento del Collegio Sindacale di Società quotate elaborate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili alla data dell'aprile 2018 ("Norme di Comportamento"), la cui ultima versione è stata pubblicata il 21 dicembre 2023.

Nomina e attività del Collegio Sindacale

Lo scrivente Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti della Società in data 27 maggio 2022 ed è composto da Mauro Lonardo, Presidente, e dai Sindaci effettivi Serena Gatteschi e Gianluigi Fiorendi.

Considerata l'applicabilità alla Società del Regolamento in materia di requisiti e criteri di idoneità allo svolgimento dell'incarico di esponenti aziendali delle banche e degli intermediari finanziari, di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2020, n. 169 ("DM 169/2020"), il Collegio Sindacale, a seguito della nomina, ha provveduto alla valutazione dell'idoneità dei Sindaci effettivi e supplenti, in conformità alle disposizioni normative vigenti e in particolare al sopracitato

decreto, accertando il possesso dei requisiti previsti dalla vigente disciplina in capo agli stessi e prevedendo anche dei correttivi per i Sindaci supplenti in caso di subentro a Sindaco effettivo e l'esito della verifica - in ossequio a quanto previsto dal DM 169/2020 e dal successivo Provvedimento del 5 maggio 2021 di Banca d'Italia – era stato trasmesso all'Autorità di Vigilanza che aveva fornito un riscontro positivo.
Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale ha proceduto alla verifica (i) della sussistenza del rispetto del cumulo agli incarichi, rilevando che tutti i Sindaci effettivi hanno rispettato il limite previsto dall'art. 17 del DM 169/2020 (4 incarichi non esecutivi) e (i) del *time committment* - la cui valutazione è stata aggiornata da ciascun Sindaco al variare degli incarichi. All'esito della verifica è stato accertato che ciascun Sindaco ha dedicato un tempo adeguato allo svolgimento dell'incarico, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 16 del DM n. 169/2020.

Il Collegio Sindacale ("Collegio") ha acquisito le informazioni strumentali allo svolgimento dei compiti ad esso attribuiti mediante la partecipazione a tutte le riunioni del CdA e dei Comitati endoconsiliari, l'intervento alle sessioni di *induction* organizzate dalla Società, gli incontri di approfondimento con le principali funzioni aziendali - in particolare con quelle di controllo, con la funzione BancoPosta, l'Organismo di Vigilanza e con il *management* della Società, nonché attraverso il confronto costante con il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari ("Dirigente Preposto"), nonché con la Società di revisione legale dei conti Deloitte & Touche S.p.A. ("Deloitte" o "Revisore") incaricata della revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati per il novennio 2020-2028.

Nel corso del 2023 le riunioni dei Comitati endoconsiliari e del Collegio Sindacale, data la numerosità delle riunioni, la necessità di garantire la partecipazione in caso di riunioni consecutive e la complessità di riunire componenti e funzioni aziendali partecipanti dislocate su diverse aree del territorio nazionale, per ragioni di efficienza ed efficacia dello svolgimento delle stesse, si sono svolte con la totalità dei partecipanti collegati in audio/videocollegamento, salvo poche riunioni tenute in presenza per adempiere di persona ad alcune formalità, mentre tutte le riunioni del CdA, ovvero alcune induction di tipo strategico, si sono tenute in presenza al fine di migliorare l'engagement e le relazioni interpersonali.

Anche nel corso dell'anno 2023 l'economia mondiale ha continuato ad essere caratterizzata dall'incertezza, risentendo delle tensioni geopolitiche e dei conflitti in essere. In proposito, il Collegio ha constatato che l'ambito di operatività del Gruppo Poste è principalmente domestico e che lo stesso intrattiene limitati rapporti commerciali con i Paesi coinvolti nei conflitti in atto.

Nel corso dell'anno 2023 il Collegio ha aggiornato il "Regolamento di funzionamento del Collegio Sindacale di Poste Italiane S.p.A.", adottato in data 30 gennaio 2020, disciplinante le modalità di funzionamento del Collegio Sindacale nel rispetto delle norme di legge, di quelle statutarie, delle disposizioni contenute nella Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 e s.m.i., nonché dei principi sanciti dal Codice di Corporate Governance delle Società quotate e dalle Norme di Comportamento del Collegio Sindacale di Società quotate.

Il Collegio Sindacale ha proseguito la propria attività di vigilanza anche sui fatti intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2023, confrontandosi costantemente con le funzioni aziendali e con il Revisore legale al fine di valutarne la rilevanza.

Quanto sopra premesso, si forniscono di seguito le informazioni di cui alle disposizioni contenute nella Comunicazione Consob DEM 1025564/2001, secondo la numerazione prevista dalla stessa, così come modificata e integrata con comunicazione n. DEM/3021582 del 4 aprile 2003, e successivamente con comunicazione n. DEM/6031329 del 7 aprile 2006.

A) Vigilanza circa l'osservanza della legge e dello statuto, il rispetto dei princìpi di corretta amministrazione, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società, nonché ex D. Lgs. n. 39/2010 e successive modifiche e integrazioni.

1. Operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale e loro conformità alla legge e all'atto costitutivo.

Il Collegio Sindacale ha vigilato sull'osservanza della Legge e dello statuto sociale, ricevendo dagli Amministratori in sede consiliare, nonché dalle funzioni preposte, periodiche informazioni sul generale andamento della gestione, sulla sua prevedibile

evoluzione e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate e attuate nell'esercizio, effettuate dalla Società e dalle Società del Gruppo, verificando anche che queste ultime venissero realizzate secondo un processo ispirato a principi di corretta amministrazione.

Sulla base delle informazioni rese disponibili, il Collegio è giunto a ritenere ragionevolmente che tali operazioni siano da considerarsi conformi alla legge, allo statuto sociale, ai regolamenti e ai principi di corretta amministrazione e che esse non appaiono manifestamente imprudenti, né azzardate o in contrasto con le delibere assunte dall'Assemblea, né tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.
Tali operazioni sono rappresentate nella Relazione sulla gestione cui si rinvia, menzionando in questa sede, per la loro rilevanza, le operazioni di seguito indicate, ovvero (i) l'acquisizione da parte di Net Holding S.p.A. (detenuta al 60% da Poste Vita) della partecipazione di controllo pari al 97,84% in Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life S.p.A), (ii) l'acquisizione delle quote azionarie di Address Software S.r.l. detenute da terzi che consentono a Postel di controllarla totalmente; (iii) l'acquisizione del pacchetto azionario da Milkman S.p.A. (Milkman) in MLK Deliveries S.p.A. (MLK), che consente a Poste Italiane di averne il controllo totale. Le quote cedute costituivano circa il 30% del capitale sociale e l'operazione, già prevista come opzione dagli accordi contrattuali sottoscritti nel 2020, si è conclusa nel mese di luglio 2023, (iv) l'operazione di riorganizzazione della partecipazione nel Gruppo sennder nell'ambito della quale Poste ha incrementato la partecipazione in sennder Technologies dall'1,7% al 10,2% (conferendo il 35% delle quote detenute in sennder Italia) e ha mantenuto una partecipazione di collegamento pari al 25% in sennder Italia.

Il Collegio ha vigilato affinché le adunanze si svolgessero nel rispetto delle norme statutarie, legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento; dalle informazioni rese nel corso dei Consigli di Amministrazione (anche "CdA") non risulta che gli Amministratori abbiano posto in essere operazioni in potenziale conflitto di interesse con la Società.

2. e 3. Operazioni atipiche e inusuali, comprese quelle infragruppo o con parti correlate e soggetti collegati.

In proposito il Collegio precisa che:

- ✓ in base alle analisi effettuate non si riscontrano operazioni che si configurino come atipiche/inusuali con Società del Gruppo, con terzi o con altre parti correlate e soggetti collegati;
- ✓ le procedure adottate dalla Società in merito alle operazioni con parti correlate sono conformi ai principi indicati nel Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, aggiornato con le modifiche apportate dalla delibera Consob n. 22144 del 22 dicembre 2021, in vigore dal 31 dicembre 2021, e a quanto previsto dalla Circolare Banca d'Italia n. 285/2013 (Parte terza, Cap. 11) con riferimento alle operazioni poste in essere da BancoPosta con soggetti collegati a Poste;
- ✓ le operazioni infragruppo o con parti correlate non hanno presentato profili di criticità;
- ✓ per quanto riguarda le operazioni realizzate da soggetti rilevanti e da persone strettamente legate ad essi (disposizioni in materia di "*Internal Dealing*"), il Collegio ha accertato che la Società si è dotata di apposite norme e procedure interne per effettuare tali segnalazioni a seguito delle novità interpretative fornite da ESMA e dalle modifiche apportate dalla Delibera Consob n. 19925 del 22 marzo 2017.

Il Collegio Sindacale ha vigilato sulla concreta attuazione della disciplina con parti correlate e soggetti collegati anche attraverso la partecipazione a tutte le riunioni del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati ("Comitato PC"). Inoltre, nella Relazione sulla Gestione e nelle note al bilancio d'esercizio e consolidato, gli Amministratori forniscono informativa sulle operazioni infragruppo e sui rapporti con parti correlate e soggetti collegati, riportando gli effetti economico-patrimoniali delle operazioni con parti correlate.

La vigente Linea Guida "Gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati" è stata approvata da ultimo nell'anno 2021.

Il Collegio Sindacale, stante anche quanto previsto dal Regolamento Consob, nel 2022 ha vigilato sul rafforzamento della documentazione a supporto del ricorrere delle condizioni di esclusione nel caso di "operazioni escluse". Pertanto, anche per le

informative sulle operazioni con parti correlate e soggetti collegati concluse nel 2023, ai sensi del paragrafo 4.6.1 della Linea Guida, è stata resa disponibile ai membri del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati e del Collegio, l'ulteriore documentazione, sottoscritta dal Responsabile della funzione Proponente, nella quale vengono attestati sia i parametri di riferimento per l'ordinarietà dell'operazione (nell'ambito delle tipologie previste dal Regolamento Consob e dalle disposizioni Banca d'Italia), sia la sussistenza delle condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard.

4. Attività di vigilanza sul processo di informativa finanziaria. Osservazioni e proposte su eventuali rilievi e i richiami d'informativa contenuti nella relazione della Società di revisione.

Il Collegio Sindacale, identificato dall'art. 19, comma 2, del Testo Unico sulla revisione legale quale "Comitato per il controllo interno e la revisione legale", ha vigilato sul processo di informativa finanziaria.

Il Collegio Sindacale ha verificato l'esistenza di adeguate norme e processi a presidio dell'*iter* di formazione delle informazioni finanziarie esaminando in particolare il processo che consente al Dirigente Preposto per la redazione dei documenti contabili e societari ("Dirigente Preposto o DP"), nominato ai sensi della Legge n. 262/2005, e all'Amministratore Delegato della Società di rilasciare le attestazioni previste dall'art. 154-bis del TUF.

In data 18 marzo 2024 il Collegio Sindacale ha effettuato un incontro specifico con il Dirigente Preposto per esaminare il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria ("SCIIF") del Gruppo nel corso del quale il Dirigente Preposto ha rappresentato che gli esiti delle verifiche hanno evidenziato uno SCIIF efficace, consentendo di escludere carenze rilevanti e significativi punti di debolezza. Inoltre, il Dirigente Preposto ha rappresentato che le attività per l'attestazione del Bilancio annuale 2023 sono state eseguite in coerenza con la metodologia prevista dalla Linea Guida SCIIF e hanno riguardato la totalità dei processi significativi delle Società, che costituiscono il perimetro di riferimento (la cd. *Large Portion)*: Poste Italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA Express Courier, PostePay, BancoPosta Fondi SGR, Postel, Nexive Network e da quest'anno LIS Holding e LIS Pay.

La Relazione del Dirigente Preposto evidenzia che le verifiche eseguite in modo sistematico e continuativo (interventi di audit e processo di *self assessment*), le evoluzioni metodologiche introdotte e la progressiva estensione del perimetro di analisi hanno contribuito a mantenere elevato il presidio da parte del Dirigente Preposto sui processi rilevanti ai fini dell'informativa finanziaria. Le verifiche svolte hanno fatto registrare un numero residuale di eccezioni che confermano il raggiungimento di un consolidato livello di maturità del sistema di controllo interno.

Le fasi del processo di attestazione (Identificazione del perimetro, *Risk and Control assessment*, Valutazione dei controlli, Carenze e Piani di Remediation) sono interamente supportate dalla Piattaforma informatica di Gruppo GRC-Archer, per favorire il coordinamento e l'integrazione tra le attività del Dirigente Preposto e quelle degli altri *Compliance Specialist*.

Inoltre, il Dirigente Preposto, al fine di adempiere alle previsioni del Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza ("Codice della crisi"), ha continuato a realizzare attività, a livello di Gruppo, per consolidare il processo e i flussi informativi ai fini della rilevazione di possibili segnali di crisi o di insolvenza e di perdita di continuità aziendale. Gli esiti del monitoraggio condotto a livello di Gruppo non hanno fatto emergere situazioni di crisi, insolvenza o di perdita di continuità aziendale.

La valutazione del SCIIF è stata eseguita sulla base delle seguenti attività di verifica: (i) *Self Assessment*: processo di autocertificazione dei controlli eseguiti dai *Control Owner*; (ii) Monitoraggio indipendente: verifiche dei controlli chiave eseguite da Controllo Interno; (iii) *IT General Control*: verifiche sull'integrità dei Sistemi Informatici eseguite dalla funzione *DTO*, con il supporto di consulenti esterni; (iv) *Segregation of Duties* (SOD): *assessment* sul livello di segregazione dei sistemi contabili, eseguito dalla funzione che supporta il DP e (v) Lettere di Attestazione ricevute dal *Management* (Primi livelli di Poste e AD Controllate), integrate con l'informativa e gli indicatori selezionati ai fini del nuovo Codice della crisi.

Tra le diverse iniziative progettuali realizzate nel corso del 2023 si segnalano:

- con riferimento alle previsioni del Codice della crisi, per la Capogruppo è stato consolidato e formalizzato attraverso un percorso di progressiva applicazione, un processo e dei flussi informativi previsti dall'attuale modello di gestione dei rischi per la rilevazione di possibili segnali di crisi o di insolvenza e di perdita di continuità aziendale; sono stati integrati i flussi informativi disciplinati dal

Modello 262, prevedendo la predisposizione di specifica informativa sul punto della continuità aziendale rilasciata dalle Società del Gruppo al Dirigente Preposto attraverso la Lettera di Attestazione; l'informativa è stata altresì rendicontata ai rispettivi Organi amministrativi e di controllo. Sono stati individuati e condivisi gli indicatori utili a monitorare e rilevare possibili segnali di crisi d'impresa, in coerenza con quanto previsto dalla normativa, tra cui: (i) indicatori di indebitamento finanziario (esempio, debiti verso fornitori scaduti, debiti verso personale); (ii) indicatore "*Debt Service Coverge Ratio*" sui flussi di cassa previsionali derivanti dalla gestione operativa; (iii) indicatori *ad hoc* costruiti tenendo conto dei rischi specifici del business e delle caratteristiche delle Società. Infine, è stata pubblicata la procedura operativa per formalizzare e disciplinare il processo di gestione della Crisi d'Impresa a livello di Gruppo;

- è stata completata l'estensione del processo di valutazione del sistema di controllo alle Società LIS Holding e LIS Pay, che si sostanzia in attività di mappatura e valutazione previste dal Modello 262, formalizzazione delle procedure amministrativo-contabili relative ai processi rilevanti di LIS Pay (Gestione commissioni e canoni, Reporting package e Segnalazioni di Vigilanza) e di LIS Holding (Gestione commissioni e canoni, Gestione Asset, Reporting package): dalle verifiche eseguite per valutare il sistema di controllo interno delle Società (Monitoraggio Indipendente, Self Assessment, IT General Controls) e non sono emersi aspetti di rilievo;
- con riferimento al Progetto Polis è stata formalizzata e pubblicata la procedura "Rendicontazione Progetto Polis", che disciplina le attività e i controlli implementati necessari a garantire l'affidabilità e attendibilità della rendicontazione contabile delle spese sostenute da Poste per la realizzazione delle attività progettuali e l'adeguatezza ed effettiva operatività dello SCIIF. Sui controlli sono state eseguite le verifiche indipendenti da parte di una società di consulenza di primario standing, dalla quale non sono emersi aspetti di rilievo.

In termini di pianificazione delle attività 2024 del Dirigente Preposto, le iniziative progettuali in corso prevedono: (i) l'introduzione di controlli trasversali per valutare gli elementi strutturali del sistema di controllo (es. ambiente di controllo, valutazione dei rischi ecc.), volti ad assicurare un contesto generale in cui i processi siano eseguiti

e monitorati in accordo con gli indirizzi di Gruppo; (ii) la formalizzazione del processo di monitoraggio delle utenze con alti privilegi (SAP All, SAP New e Debug) e la corretta attribuzione dei relativi ruoli; l'evoluzione del *Framework* integrato relativo al Sistema di Controllo Interno sull'Informativa di Sostenibilità.

Il Collegio Sindacale ha analizzato l'impianto metodologico e il Piano di *audit* adottato dal Revisore e acquisito le necessarie informazioni in corso d'opera, con una informativa in merito all'approccio di revisione utilizzato per le diverse aree significative di bilancio, nonché ricevendo aggiornamenti sullo stato di avanzamento dell'incarico di revisione e sui principali aspetti all'attenzione del Revisore.

Il Revisore, periodicamente incontrato anche in ossequio al disposto dell'art. 150, comma 3, del TUF, al fine dello scambio di reciproche informazioni, non ha evidenziato al Collegio Sindacale atti o fatti ritenuti censurabili né irregolarità che abbiano richiesto la formulazione di specifiche segnalazioni ai sensi dell'art. 155, comma 2, del TUF.

Le procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio individuale e consolidato e di ogni altra comunicazione finanziaria sono state predisposte sotto la responsabilità del Dirigente Preposto che, congiuntamente all'Amministratore Delegato, ne attesta l'adeguatezza in relazione alle caratteristiche di Poste Italiane e l'effettiva applicazione.

Il Collegio Sindacale ha inoltre esaminato le relazioni redatte dal Revisore legale, a cui l'Assemblea degli azionisti di Poste ha conferito l'incarico di revisione del bilancio di esercizio e consolidato per gli esercizi dal 2020 al 2028.

La Società di revisione ha rilasciato, in data 4 aprile 2024, le Relazioni di revisione redatte ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. n. 39/2010 e dell'art. 10 del Regolamento (UE) n. 537/2014, rispettivamente per il bilancio di esercizio e per il bilancio consolidato al 31 dicembre 2023. Il Collegio ha preso atto che il Revisore nelle proprie Relazioni non ha evidenziato rilievi o richiami d'informativa e rimanda alle Relazioni emesse dalla Società di Revisione per quanto riguarda i giudizi e le dichiarazioni del Revisore.

Il Collegio ha altresì preso atto che nella Relazione Aggiuntiva predisposta ex art. 11 del Regolamento UE n. 537/2014 il Revisore ha confermato che dalle attività di revisione non sono emerse carenze significative del sistema di controllo interno in relazione al processo di informativa finanziaria.

Nelle Relazioni del Revisore, emesse ai sensi dell'art. 10 del Regolamento UE n. 537/2014 e a cui si rinvia, sono riportati gli aspetti chiave della revisione legale e le relative procedure di revisione applicate. Tali aspetti chiave, come indicati nelle Relazioni sul bilancio d'esercizio e consolidato (Stima del valore recuperabile del segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" per il Bilancio d'esercizio e per il solo Bilancio consolidato (i) Impairment test dell'avviamento sulla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e sulla CGU "Pagamenti e Mobile", (ii) Prima applicazione del principio contabile internazionale IFRS 17 - Contratti Assicurativi e (iii) Valutazione delle Passività per Contratti Assicurativi), così come i giudizi sul bilancio d'esercizio e consolidato, sono in linea con quanto indicato nella Relazione aggiuntiva destinata al Collegio Sindacale, nella sua funzione di Comitato per il controllo interno e la revisione contabile, predisposta ai sensi dell'art. 11 del citato Regolamento.

I sopra enunciati aspetti chiave hanno formato oggetto di analisi dettagliata e aggiornamento nel corso dei periodici incontri che il Collegio Sindacale ha tenuto con la Società di Revisione, ivi inclusa quella della partecipata Poste Vita S.p.A. e la funzione Amministrazione Finanza e Controllo ("AFC").

Oltre le tematiche sopraindicate il Collegio ha richiesto ulteriori approfondimenti alla funzione AFC, al Dirigente Preposto, alla funzione Affari Legali e al Revisore, in merito a (i) Valutazione dei rischi legali (Crediti d'imposta), (ii) Fondo per incentivazione agli esodi del personale, (iii) Stime sugli stanziamenti a Fondo per rischi e oneri, nonché natura e rischi connessi alle passività potenziali con riferimento al contenzioso legale, (iv) Attività e passività finanziarie, (v) *Impairment test* LIS, (vi) *Impairment test* Net Insurance, (vii) *Impairment test* sulla partecipazione detenuta in Anima Holding S.p.A., (viii) informativa finanziaria e dichiarazione non finanziaria ESMA del 25 ottobre 2023;" (ix) processi di *Purchase Price Allocation* per LIS, Plurima, Sourcesense e Agile, (x) Taggatura *European Single Electronic Format* (ESEF).

La funzione AFC e il Dirigente Preposto hanno esposto le logiche valutative adottate, nonché il supporto assunto in termini di principi contabili applicati alle fattispecie. La linea individuata dal *management* per il trattamento contabile delle fattispecie sopra richiamate è stata analizzata in dettaglio e pienamente condivisa dal Revisore legale.

Il Collegio ha tenuto anche uno specifico incontro con il Revisore, al fine di avere un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività realizzate dalla Società volte a dare attuazione ai cd. "punti di miglioramento" suggeriti dal Revisore nella Relazione aggiuntiva ex art. 11 del D. Lgs. n. 39/2010 dell'anno 2022. All'esito dell'incontro il Collegio ha accertato che gli spunti sono stati recepiti dalla Società e la stessa ha avviato le relative attività che sono in gran parte terminate, come anche indicato nella Relazione aggiuntiva ex art. 11 del D. Lgs. 39/2010 per l'anno 2023. Il Collegio ha verificato che con riferimento all'*Impairment test* è stata aggiornata la metodologia di determinazione del tasso di attualizzazione dei flussi di cassa annui, al fine di riflettere gli scenari che caratterizzano l'attuale contesto macroeconomico, nella determinazione del WACC ed è stato aggiornato il quadro procedurale di riferimento al fine di recepire l'implementazione di controlli specifici all'interno del processo valutativo. Con riferimento alla tematica dell'acquisto dei crediti d'imposta da parte di Poste Italiane, materia caratterizzata nel tempo da continui interventi del legislatore e dalla pubblicazione di diverse Circolari dell'Agenzia delle Entrate ("ADE") volte a chiarire l'interpretazione della normativa, il Collegio, nell'ambito della propria attività di vigilanza, ha tenuto diversi incontri cui hanno partecipato i Responsabili delle funzioni BancoPosta, Affari Legali, Amministrazione, Finanza e Controllo ("AFC"), AFC/Fiscale, Antiriciclaggio di Gruppo e la Società di revisione, al fine di monitorare l'attività posta in essere dalla Società e approfondire gli impatti della normativa tempo per tempo varata sull'attività svolta da Poste Italiane anche per il tramite della funzione BancoPosta, ponendo particolare attenzione ai profili fiscale/tributario, legale e contabile, nonché agli aspetti connessi al rischio e alla responsabilità dei cessionari.

Nell'ambito di tale attività il Collegio, nel corso del 2023, ha continuato a monitorare lo stato dei provvedimenti di sequestro dei crediti fiscali oggetto di cessione sul cassetto fiscale della Società, notificati a Poste Italiane in qualità di acquirente dei crediti d'imposta, anche se soggetto terzo in buona fede.

Nel corso dei diversi incontri tenutisi, il Collegio ha preso atto delle perdite registrate sui crediti d'imposta e ha positivamente valutato l'impianto metodologico funzionale alla determinazione del Fondo Rischi ed Oneri, sentito anche il Revisore legale, prendendo atto che l'approccio metodologico 2023 si è fondato su un aggiornamento

dell'approccio utilizzato per il bilancio chiuso al 31 dicembre 2022, tenuto conto dei fatti e delle circostanze note sino alla data di redazione del Bilancio.

In particolare, il Collegio ha approfondito e condiviso l'approccio utilizzato per la definizione dell'accantonamento al fondo rischi ed oneri, che si è basato su un'analisi legale e contabile effettuata dalla Società, anche con il supporto di consulenti esterni, volta a valutare complessivamente i potenziali rischi a cui Poste Italiane potrebbe essere esposta nel caso in cui i crediti d'imposta acquistati nel tempo dalla stessa derivassero da comportamenti fraudolenti.

La determinazione del suddetto fondo ha necessariamente comportato il ricorso a un significativo grado di giudizio professionale tenuto conto dell'attuale situazione di significativa incertezza circa il possibile esito dei procedimenti e delle iniziative in corso dell'Autorità Giudiziaria e dell'Agenzia delle Entrate e delle azioni intraprese dalla Società per vedere tutelati i propri interessi,

Il Collegio Sindacale ha altresì preso atto che la Società, considerato il permanere della situazione di incertezza interpretativa, in via prudenziale non ha considerato fiscalmente deducibili sia le perdite su crediti che gli accantonamenti nel fondo rischi e oneri.

Nel corso del 2023 il Collegio Sindacale ha vigilato sull'assetto amministrativo contabile posto in essere dalla Società per l'adeguamento al principio "*IFRS17-Insurance Contracts*" - entrato in vigore il 1° gennaio 2023 - che ha introdotto un profondo mutamento nelle metodologie di misurazione, valutazione e rappresentazione dei contratti assicurativi, nella presentazione della profittabilità del business assicurativo e, più in generale, a livello di intera operatività aziendale rappresentando, quindi, il più significativo cambiamento degli ultimi 20 anni, il cui progetto di implementazione, svolto con il supporto di una primaria società di consulenza, ha richiesto ingenti investimenti anche tecnologici. Infatti, l'applicazione del principio IFRS 17, il cui obiettivo è quello di rendere armonizzati e confrontabili i risultati delle compagnie assicurative su tutto il territorio europeo; infatti, la rappresentazione del risultato del settore assicurativo ha subito cambiamenti molto importanti, passando da un'esposizione dei risultati per volumi (premi emessi ed oneri relativi ai sinistri) a una rappresentazione maggiormente focalizzata sui margini dei contratti.

Da ultimo il Collegio ha vigilato sull'adeguatezza dell'informativa fornita nella Relazione Finanziaria in merito alle informazioni di dettaglio sui rischi assicurativi e sui rischi finanziari connessi ai contratti rientranti nell'ambito di applicazione dell'IFRS 17 come richiesto dall'ESMA alle società quotate (Public Statement ESMA 32-193237008-1793 "*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*" del 25 ottobre 2023).

Il Collegio, che già a partire dal 2022 aveva seguito il progetto e le principali azioni individuate dalla Società per dar seguito alle previsioni del Codice della crisi, per consolidare e formalizzare, attraverso un percorso di progressiva applicazione, un processo e i flussi informativi previsti dall'attuale modello di gestione dei rischi per la rilevazione di possibili segnali di crisi o di insolvenza e di perdita di continuità aziendale, nel corso del 2023 ha continuato a monitorare le iniziative poste in essere, sia attraverso uno specifico incontro con il Dirigente Preposto volto a ricevere un aggiornamento sulle iniziative avviate dalla funzione AFC per l'adeguamento al Codice della Crisi delle Società del Gruppo, ma anche nell'ambito dello scambio informativo con gli Organi di controllo delle principali Società Controllate. Il Collegio ha preso atto che l'intero processo per l'adeguamento al Codice della crisi è stato inserito ex novo nell'ambito dello SCIIF. Il Collegio ha altresì preso positivamente atto della pubblicazione della procedura operativa "Gestione preventiva della crisi d'impresa e dell'insolvenza", con la quale sono stati formalizzati ruoli, responsabilità, modello operativo, flussi informativi e reporting del monitoraggio degli indicatori.

Il Collegio, pur considerando che il Gruppo Poste, in quanto quotato, già è dotato di un sistema di controllo strutturato per quanto concerne i rischi di Gruppo e constatando come la Capogruppo abbia ben indirizzato le attività di indirizzo e coordinamento, ha ritenuto che per rendere il processo effettivo fosse fondamentale che ciascuna Controllata intercettasse i propri rischi specifici di settore e/o di business al fine di definire indicatori modellati sulla realtà aziendale, da aggiungersi agli indicatori di allarme già definiti dalla Capogruppo: pertanto nel corso degli scambi informativi con gli Organi di controllo delle Controllate, il Collegio ha sempre suggerito di identificare indicatori "customizzati" che possano consentire di intercettare rischi specifici di settore e/o di business.

Nel fascicolo di bilancio è altresì riportata l'informativa circa le eventuali passività e costi che potrebbero scaturire dai procedimenti giudiziari pendenti. Il Collegio

Sindacale ha approfondito con le Funzioni preposte della Società la metodologia e il processo adottati nell'analisi del contenzioso e nell'analisi e valutazione degli accantonamenti a fondo rischi e oneri per i contenziosi di maggiore rilevanza e ha richiesto di essere periodicamente e tempestivamente aggiornato in ordine alla loro evoluzione.

In linea con le raccomandazioni contenute nel documento congiunto Banca d'Italia/Consob/ISVAP del 3 marzo 2010, n. 4, e nella Comunicazione Consob n. 0003907 del 19 gennaio 2015, la procedura di impairment test degli avviamenti seguita dal Gruppo, in conformità al principio contabile internazionale IAS 36 e alle raccomandazioni contenute nel documento dell'Organismo Italiano di Contabilità "Impairment e Avviamento" del maggio 2011, viene annualmente sottoposta al parere consultivo del CCR e, successivamente, alla preventiva approvazione del CdA della Società.

Nelle note esplicative alla relazione semestrale al 30 giugno 2023 e al bilancio al 31 dicembre 2023 sono riportate informazioni ed esiti del processo valutativo svolto dalla Compagnia: il Collegio Sindacale, attraverso interlocuzioni con il Dirigente proposto alla redazione dei documenti contabili societari e con la società di revisione, in occasione degli incontri periodicamente programmati nell'ambito dei previsti scambi di informazioni per lo svolgimento dei rispettivi compiti, ha monitorato detto processo e non ha osservazioni al riguardo. Nel dettaglio, a seguito dell'identificazione di gruppi di attività in grado di generare flussi finanziari in entrata ampiamente indipendenti da quelli derivanti da altre attività o gruppi di attività, oltre alla Cash Generating Units ("CGU") Mail Parcel & Distribution ("MP&D"), sono state identificate le CGU Payments & Mobile ("P&M") e Net Insurance (sub-consolidato Net Insurance – Net Insurance Life), sulle quali sono stati eseguiti gli Impairment test al 31 dicembre 2023 in coerenza con: (i) il principio contabile IAS 36 "Riduzione di valore delle attività"; (ii) le indicazioni degli organismi istituzionali preposti (ESMA, Consob); (iii) le Linee Guida Esecuzione Impairment test approvate dal CdA di Poste Italiane nel 2016 e aggiornate nel 2023 e (iv) il modello organizzativo del Gruppo Poste. Il Collegio ha verificato che il tasso "Weighted Average Cost of Capital" (WACC) e il "Cost of Equity" (Ke) utilizzati per gli Impairment test al 31 dicembre 2023 sono stati determinati con la metodologia sviluppata internamente e rivista con alcuni affinamenti metodologici rispetto ai precedenti esercizi. Il Collegio ha preso

atto che gli affinamenti hanno determinato valori più conservativi del WACC e del Ke e ciò ha determinato una maggiore prudenza nell'esercizio di Impairment test. Il tasso di crescita ("tasso g") è stato determinato in coerenza con gli esercizi precedenti (fonte: International Monetary Fund) e per la stima del valore d'uso delle tre CGU si è fatto riferimento al Piano strategico 2024-2028 (approvato dal CdA il 19 marzo 2024). L'attualizzazione dei flussi operativi del periodo è stata effettuata per le CGU MP&D e P&M con il metodo Discounted Cash Flow ("DCF") che prevede l'attualizzazione dei flussi di cassa annui operativi a un tasso rappresentativo del costo medio ponderato del capitale, mentre per la CGU Net, al fine di tener conto delle specificità del settore assicurativo in cui opera, il metodo di valutazione utilizzato è stato il Dividend Discount Model che prevede l'attualizzazione dei flussi dei dividendi attesi, coerenti con il mantenimento dei requisiti patrimoniali richiesti dalle Autorità di vigilanza, a un tasso rappresentativo del costo del capitale. Nel perimetro della CGU MP&D sono state incluse Postel, Nexive, Sengi, MLK, SDA, Consorzio Logistica Pacchi, Poste Air Cargo, Patenti Via Poste, EGI, Poste Welfare Servizi, Consorzio Poste Motori, Plurima, Agile Lab e Sourcesense e il terminal value è stato stimato proiettando in "perpetuity" i flussi di cassa dell'ultimo anno del periodo esplicito (2028), rettificati di componenti non proiettabili oltre il periodo di Piano. Le normalizzazioni applicate, determinate in continuità di metodo con i precedenti test di Impairment, attengono a oneri del personale (principalmente incentivi all'esodo, allineamento del costo del lavoro all'organico puntuale di fine 2028), adeguamento ammortamenti e sterilizzazione del risconto progetto Polis.

Nel perimetro della CGU P&M, sono state incluse le società Poste Pay, LIS Holding e LIS Pay in quanto, a seguito del completamento dei processi di integrazione e riorganizzazione di LIS Holding e LIS Pay e tenuto conto delle forti interessenze di business e infrastrutturali raggiunte, i flussi finanziari di queste ultime sono strettamente interrelati all'interno del settore.

Il Collegio Sindacale, sentito anche il Revisore legale, ha valutato positivamente l'impianto metodologico sottostante agli *Impairment test* eseguiti sulle CGU MP&D, P&M e NET Insurance e ha preso atto delle risultanze dei test in base alle quali è stata confermata la congruità dei valori di bilancio (anche a seguito di analisi di sensitività su WACC e g). Il Collegio Sindacale ha preso atto che l'Organo amministrativo ha effettuato il monitoraggio periodico dell'*Impairment test* riferito alla CGU MP&D e

ha approvato nel mese di marzo 2024 gli *Impairment test* delle CGU Mail Parcel & Distribution, Payments & Mobile e Net Insurance.

L'*impairment test* sulla partecipazione in Anima Holding S.p.A. - effettuato tenuto conto che i flussi finanziari futuri utilizzati nella determinazione del valore d'uso sono quelli osservabili come consensus per i principali indicatori di bilancio (Ricavi, Risultato ante imposte e Utile Netto) stimati dagli analisti per i tre anni successivi e disponibili periodicamente sul sito della Società - non ha evidenziato necessità di effettuare ulteriori svalutazioni a fine esercizio dopo quella già effettuata al 30 giugno 2022.

Il Revisore legale ha confermato al Collegio Sindacale la propria condivisione del complessivo procedimento di *impairment*, nonché dei profili applicativi di dettaglio. Gli *impairment test* hanno evidenziato un *Enterprise Value* maggiore del valore contabile, non facendo pertanto emergere la necessità di procedere a svalutazione.

Non sono state segnalate dal Revisore informazioni su eventi o circostanze identificati nel corso della revisione che possano sollevare dubbi significativi sulla capacità dell'ente di continuare a operare come un'entità in funzionamento, né segnalazioni su eventuali carenze significative nel Sistema di Controllo Interno per l'informativa finanziaria e/o nel sistema contabile o su eventuali questioni significative riguardanti casi di non conformità, effettiva o presunta, a leggi e regolamenti o disposizioni statutarie rilevati nel corso della revisione.

Il Revisore ha altresì rilasciato in data 4 aprile 2024 la Relazione sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, D. Lgs. n. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento Consob n. 20267 ("DNF"). Sulla base del lavoro svolto, il Revisore ha attestato che non sono pervenuti alla sua attenzione elementi che facciano ritenere che la Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Poste Italiane relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai *GRI Standards*.

Il Collegio Sindacale, tenuto conto del D. Lgs. n. 254/2016 relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario, ha vigilato, nell'esercizio della propria funzione, sull'osservanza delle disposizioni ivi contenute in ordine alla

redazione della DNF nell'ambito del Bilancio Integrato 2023, approvato dal CdA in data 19 marzo 2024. Come previsto dall'art. 3, comma 7, D. Lgs. n. 254/2016, il Collegio Sindacale, in coerenza con le sue funzioni e i compiti ad esso attribuiti dalla legge, ha vigilato sull'osservanza delle norme che disciplinano la predisposizione e la pubblicazione della DNF nell'ambito del bilancio integrato. In particolare, il Collegio ha vigilato sull'adeguatezza degli assetti organizzativi adottati dal Gruppo in funzione degli obiettivi strategici perseguiti in campo socio-ambientale e sull'esistenza di adeguate norme e processi a presidio del processo di raccolta, formazione, rappresentazione dei risultati e delle informazioni di carattere non finanziario e, con riferimento a tale ultimo aspetto, anche sull'osservanza di quanto previsto dal Regolamento sulla Tassonomia UE.

Il Collegio Sindacale, attraverso specifico incontro tenutosi con il Revisore, ha vigilato sull'osservanza delle disposizioni previste nel D. Lgs. n. 254/2016, nell'ambito delle competenze ad esso attribuite istituzionalmente dall'ordinamento.

In riferimento all'ambito ESG, il Collegio Sindacale, nel partecipare anche alle riunioni del Comitato Sostenibilità, ha avuto modo di seguire nel continuo il monitoraggio sullo stato di avanzamento del piano ESG, nonché le misure implementate dal Gruppo e finalizzate al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il Collegio ha verificato che nel Bilancio Integrato 2023 sia stata fornita la *disclosure* richiesta dall'ESMA in termini di rendicontazione sui temi legati al cambiamento climatico e, a conferma dell'impegno di Poste Italiane nella lotta al cambiamento climatico, si segnala che a partire dal 2021 il Gruppo è entrato ufficialmente a far parte dei sostenitori della *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* ("TCFD") e che Poste Italiane è rientrata tra le 320 organizzazioni ad aderire come *early adopters* alla nuova serie di raccomandazioni pubblicate dalla TNFD per supportare le organizzazioni nell'identificazione, valutazione, gestione e divulgazione delle tematiche rilevanti legate alla natura (biodiversità, gestione dei rifiuti e delle risorse idriche, agenti climalteranti, ecc.), in coerenza con gli obiettivi politici globali e con gli standard internazionali di rendicontazione della sostenibilità. Infine, con l'obiettivo di riflettere i potenziali sviluppi futuri circa il cambiamento climatico, anche quest'anno Poste Italiane ha effettuato un riesame degli scenari climatici prendendo come riferimento i documenti redatti dalle principali organizzazioni che operano in tale ambito.

In linea con gli anni precedenti, gli indicatori utilizzati per la redazione del Bilancio Integrato sono stati riclassificati secondo gli standard SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un *framework* condiviso e universale per quanto riguarda la rendicontazione non finanziaria. Nel corso del 2023 la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2486 (*Taxonomy Environmental Delegated Act),* che integra il Regolamento Tassonomia (Regolamento (UE) n. 852/2020) fissando gli ulteriori criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisca in modo sostanziale all'uso sostenibile e alla protezione delle acque e delle risorse marine, alla transizione verso un'economia circolare, alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento o alla protezione e al ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, e se non arreca un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale.

Al fine di fornire una *disclosure* chiara e rappresentativa del profilo di business del Gruppo, contribuendo attivamente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea, Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico trasparente, che include un'attenta analisi delle attività economiche del Gruppo, nonché del contesto normativo di riferimento. Per tale ragione, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione che consente di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*).

Nel 2023 Poste Italiane ha proseguito il percorso evolutivo verso l'acquisizione e il consolidamento della propria consapevolezza sulle tematiche legate alla sostenibilità, elaborando un processo di analisi di materialità finalizzato all'identificazione dei temi prioritari, sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità di Gruppo e da formalizzare in termini di politiche e target. Sulla base delle risultanze emerse nell'ambito delle analisi di materialità e, dunque, degli ambiti e dei temi prioritari di intervento, Poste Italiane ha delineato il proprio piano strategico ESG, tenendo altresì in considerazione l'evoluzione dei principi internazionali in tema di sostenibilità. L'aggiornamento della Linea Guida "Il Processo ESG nel Gruppo Poste Italiane" nel 2022 si inserisce nell'importante percorso intrapreso negli anni da Poste Italiane per lo sviluppo della propria strategia di business, integrandola in maniera strutturale con i principi Environmental, Social

and Governance (ESG) e orientando gli sforzi del Gruppo verso la creazione di valore condiviso per gli stakeholder e al consolidamento della propria reputazione.

Nell'ottica di miglioramento continuo, nel 2023 Poste Italiane ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 - e successivamente perfezionato negli anni successivi - volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia materialità previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore, fissata a partire dal FY 2024. Pertanto, il Gruppo ha mantenuto l'allineamento della propria metodologia di analisi di materialità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli standard GRI per la materialità d'impatto (prospettiva inside-out), tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG. A tale riguardo la Società ha già avviato, su base volontaria, l'applicazione della prospettiva outside-in.

Secondo la prospettiva di materialità d'impatto, l'Azienda ha esaminato gli impatti significativi, attuali o potenziali, su persone e ambiente direttamente connessi alle proprie attività, prodotti e servizi, comprese le attività a monte e a valle della sua catena del valore. Inoltre, nella prospettiva di materialità finanziaria, ha considerato i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono influire positivamente o negativamente sui flussi di cassa futuri determinando così la creazione o l'erosione del valore aziendale nel breve, medio o lungo termine, influenzandone lo sviluppo, la performance e il posizionamento. Al fine di individuare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, è stata eseguita un'approfondita analisi di scenario in merito alle attività svolte dal Gruppo, alle sue relazioni di business, al contesto di sostenibilità in cui opera e alle aspettative dei propri stakeholder.

Infine, nell'ambito del Risk Assessment Strategico che viene condotto annualmente dalla funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo con l'obiettivo di identificare e valutare i rischi in ottica integrata che possono minare il pieno raggiungimento degli obiettivi strategici definiti nel Piano Strategico di Poste Italiane, i rischi emergenti sono stati suddivisi in coerenza con le *common metrics* definite dal WEF in relazione al raggiungimento degli SDGs e per ciascun rischio emergente sono stati associati dei pilastri di sostenibilità e i capitali potenzialmente impattati.

Nel corso del 2023, il Gruppo Poste Italiane si è confermato tra le aziende leader nelle tematiche Environment, Social and Governance a livello nazionale e internazionale, ottenendo molteplici riconoscimenti in ambito ESG.

Il Collegio Sindacale, nel corso dell'anno e ancor prima della definizione del quadro normativo di riferimento, ha tenuto un incontro specifico con il Revisore legale per svolgere delle riflessioni sulla CSRD, cui Poste – in qualità di EIP con oltre 500 dipendenti – dovrà adeguarsi a partire dal bilancio al 31 dicembre 2024, anche se a tale data alcuni indicatori risulteranno non ancora obbligatori per legge. La CSRD ha, in particolare, introdotto l'obbligo per le società con caratteristiche analoghe a quelle già soggette alla Non-Financial Reporting Directive, di rendicontare le informazioni di sostenibilità includendole nella relazione sulla gestione. L'obbligo in questione si applicherà a partire dall'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2024; conseguentemente, i dati riferiti all'esercizio 2024 saranno inseriti nella relazione sulla gestione predisposta nel corso del 2025. Le informazioni sulla sostenibilità previste dalla CSRD dovranno essere rendicontate utilizzando gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), elaborati dall'EFRAG, con il fine di creare uno standard unico e obbligatorio di rendicontazione a livello di UE e, allo stato, saranno sottoposte a limited assurance da parte di un Revisore. In occasione dell'incontro con il Revisore legale il Collegio è stato informato delle principali finalità della CSRD – il cui obiettivo generale è quello di contribuire alla transizione verso un sistema economico e sociale pienamente sostenibile e inclusivo – e delle novità e requisiti specifici che saranno introdotti per soddisfare le aspettative introdotte dalla CSRD; sono state anche esaminate le modifiche che subirà la Relazione che rilascerà il Revisore a valle della propria attività, che comunque rimarrà nell'ambito della Negative Assurance, essendo prevista l'adozione dello standard di assurance in forma Reasonable entro il 1° ottobre 2028. Il Collegio, nel prendere atto che Poste, avvalendosi anche del supporto di una primaria società di consulenza, ha avviato un progetto di avvicendamento alla nuova normativa, esteso a tutte le società del Gruppo, volto al rilascio di un'attestazione sul report integrato e quindi su quella che sarà il rendiconto di sostenibilità, continuerà a monitorare l'avanzamento delle attività progettuali. Inoltre, sulla tematica in esame è stata tenuta una specifica sessione di induction rivolta ad Amministratori e Sindaci.

Il Collegio Sindacale ha tenuto uno specifico incontro con il Responsabile della Protezione dei Dati Personali del Gruppo Poste Italiane ("DPO") nel corso del quale è stato informato che il Gruppo si è dotato di un *framework* documentale in materia di protezione dei dati personali disponibile per tutti i dipendenti del Gruppo Poste nella sezione "Privacy" della rete *intranet* aziendale, composto da una serie di Linee Guida e Procedure, suddivise per ambito, in base alla specifica tipologia di adempimento

richiesto dal GDPR. Tali presidi, in ottica di una gestione uniforme dei dati personali, di compliance e di miglioramento continuo, garantiscono la conformità alle disposizioni del GDPR, assicurandone il rispetto dei principi in esso sanciti.

5. e 6. Indicazioni sulla eventuale presentazione di denunce ex art. 2408 Codice Civile ed esposti

Nel corso dell'esercizio 2023 non sono pervenute denunce ai sensi dell'art. 2408 Codice Civile, ma solo un esposto, inviato da un socio per segnalare un comunicato stampa relativo all'avvio dell'istruttoria nei confronti di Poste Italiane S.p.A. da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, vicenda che il Collegio sta monitorando.

A tale riguardo si segnala che l'avvio dell'istruttoria nei confronti di Poste Italiane S.p.A. da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato era stata già comunicata in data 8 febbraio 2024 al Collegio, nel rispetto dei flussi informativi previsti dal nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di Poste Italiane (SCIGR).

Inoltre, nel corso dell'esercizio e fino alla data odierna il Collegio Sindacale ha ricevuto diverse segnalazioni di disservizi da parte di clienti/terzi, non riconducibili alle denunce ex art. 2408 cod. civ., a seguito delle quali ha chiesto alla Società di svolgere i necessari approfondimenti presso le competenti funzioni volti ad ottenere chiarimenti sulle vicende oggetto delle segnalazioni. In esito agli accertamenti svolti sui fatti oggetto di segnalazione, per la cui gestione e risoluzione la Società si è attivata prontamente, il Collegio non ha ravvisato irregolarità da segnalare all'Assemblea degli Azionisti.

7. e 8. Attività di vigilanza sull'indipendenza della Società di revisione. Indicazione dell'eventuale conferimento di ulteriori incarichi alla Società di revisione o a soggetti legati alla società di revisione da rapporti continuativi e relativi costi.

Il Collegio Sindacale ha ricevuto la dichiarazione del Revisore legale di verifica annuale dell'indipendenza, redatta ai sensi dell'art. 6, par. 2, lett. a) del Regolamento (UE) n. 537/2014 e ai sensi del paragrafo 17, lett. a) dell'ISA Italia 260, che conferma il rispetto dei principi di etica di cui agli articoli 9 e 9 *bis* del D. Lgs. n. 39/2010 non

riscontrando situazioni che possano compromettere l'indipendenza della Società di revisione nel periodo che va dal 1° gennaio 2023 fino alla data di emissione della dichiarazione (4 aprile 2024).

In allegato alle note del bilancio di esercizio della Società, nel paragrafo "Compensi alla Società di revisione ai sensi dell'art. 149-*duodecies* del Regolamento Emittenti CONSOB", è riportato il prospetto dei corrispettivi di competenza dell'esercizio riconosciuti alla Società di revisione Deloitte e alle entità appartenenti alla sua rete.

Tenuto conto:

- ✓ della dichiarazione di indipendenza rilasciata dalla Deloitte ai sensi dell'art. 6, par. 2, lett. a) del Regolamento (UE) n. 537/2014 e del paragrafo 17 dell'ISA Italia 260 e della Relazione di trasparenza prodotta dalla stessa e pubblicata sul proprio sito internet ai sensi dell'art. 13 del citato Regolamento;
- ✓ degli incarichi conferiti alla stessa e alle società appartenenti alla sua rete da Poste Italiane e dalle Società del Gruppo;

non sono state riscontrate situazioni che abbiano compromesso l'indipendenza del Revisore.

In linea con il Regolamento (UE) n. 537/2014 e ai sensi della "Linea Guida Conferimento di Incarichi alla Società di Revisione" del Gruppo aggiornata da ultimo in data 11 maggio 2022, il Collegio Sindacale, nel corso dell'esercizio 2023 e fino alla data di emissione della presente Relazione, ha rilasciato parere favorevole sui seguenti incarichi aggiuntivi affidati dal Gruppo a società appartenenti al *network* del Revisore legale:

Incarico	Importo	Società
Proroga delle attività affidate a Deloitte Consulting nell'ambito del Progetto "Azioni di settore in ambito Sale Conta Multi Banca"	40.000 € (oltre l'I.V.A.)	Deloitte Consulting S.r.l.
Incarico di Revisione contabile del Bilancio Solvency e revisione contabile limitata del Requisito patrimoniale di solvibilità ("SCR") e Requisito patrimoniale minimo ("MCR") con riferimento a Net Insurance S.p.A.	48.000 € (oltre l'IVA e le spese vive nella misura massima del 5% degli onorari)	Deloitte & Touche S.p.A.

Incarico di Revisione contabile del Bilancio Solvency e revisione contabile limitata del Requisito patrimoniale di solvibilità ("SCR") e Requisito patrimoniale minimo ("MCR") con riferimento a Net Insurance Life S.p.A.	22.000 € (oltre l'IVA e le spese vive nella misura massima del 5% degli onorari)	Deloitte & Touche S.p.A.

Inoltre, il Collegio ha ricevuto informativa sull'affidamento a Deloitte degli incarichi di revisione legale dei conti per il triennio 2023-2025 per le seguenti società di recente acquisizione:

Incarico	**Importo**
Net Insurance S.p.A. (Revisione bilancio annuale, revisione reporting package e revisione relazione semestrale per il novennio 2023-2031)	96.000 €
Net Insurance Life S.p.A. (Revisione bilancio annuale, revisione reporting package e revisione relazione semestrale per il novennio 2023-2031)	64.000 €
Sourcesense Platforms S.r.l. (Revisione legale del bilancio d'esercizio per il triennio 2023-2025)	11.000 €

Il conferimento di incarichi alla Società di revisione è disciplinato dalla "Linea Guida Conferimento Incarichi alla Società di revisione" ("Linea Guida") emessa nel 2017 al fine di garantire il recepimento dell'evoluzione normativa europea, volta a salvaguardare il requisito di indipendenza del soggetto incaricato della revisione legale dei conti e a fornire indicazioni in ordine al processo di valutazione in occasione del conferimento di incarichi da parte di Poste e delle sue controllate alla società di revisione, alla sua rete o ai soggetti ad esso correlati, successivamente aggiornata in data 11 maggio 2022. Il Collegio ha altresì esaminato le integrazioni (sia per l'incarico di revisione legale che per i "non audit services") che hanno determinato l'evoluzione del compenso del Revisore al 31 dicembre 2023 rispetto agli onorari corrisposti all'inizio del mandato nell'anno 2020.

Il Collegio Sindacale, con il supporto della funzione AFC, ha periodicamente monitorato il rispetto dei limiti quantitativi per incarichi al Revisore legale ed al suo network per servizi diversi dalla revisione – i quali, come stabilito dall'art. 4 par. 2 del Regolamento UE n. 537/2014, devono essere contenuti entro il limite del 70% della media dei corrispettivi versati negli ultimi tre esercizi consecutivi per la revisione legale dei conti dell'ente sottoposto a revisione.

In ogni caso, in base alla "Linea Guida Conferimento di Incarichi alla Società di Revisione - Gruppo Poste Italiane", salvo che per ragioni di opportunità connesse allo specifico contenuto professionale e ai requisiti di efficacia dell'incarico da affidare lo richiedano, non è di norma consentito assegnare incarichi professionali classificabili nella categoria "Altri servizi" al Revisore Principale o a soggetti appartenenti alla Rete di tale revisore.

9. Indicazione dell'esistenza di pareri rilasciati ai sensi di legge nel corso dell'esercizio.

Il Collegio Sindacale ha rilasciato: (i) il parere sulla proposta formulata dal Comitato Remunerazioni per la determinazione concernente il trattamento economico della Presidente del Consiglio di Amministrazione ai sensi dell'art. 2389, 3° comma, del cod. civ. in data 27 giugno 2023; (ii) il parere sulla proposta formulata dal Comitato Remunerazioni per la determinazione del compenso da corrispondere ai componenti dei Comitati endoconsiliari in data 28 giugno 2023; (iii) il parere in ordine al trattamento economico e normativo dell'Amministratore Delegato, ai sensi dell'art. 2389, 3° comma, cod. civ. in data 27 settembre 2023. Inoltre, nell'esercizio in corso, in data 27 febbraio 2024, il Collegio ha rilasciato ulteriori due pareri in ordine alla proposta di determinazione contrattuale concernente il nuovo trattamento economico e normativo dell'Amministratore Delegato, ai sensi dell'art. 2389, comma 3, codice civile e alla proposta, da portare in via volontaria all'attenzione dell'assemblea, di aggiornamento del compenso da corrispondere ai componenti dei Comitati endoconsiliari, ai sensi dell'art. 2389, comma 3, del codice civile.

10. Indicazioni della frequenza e del numero delle riunioni del CdA, del Comitato Esecutivo e del Collegio Sindacale.

Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale ha partecipato complessivamente a n. 79 riunioni, incontrandosi 37 volte in sede di Collegio Sindacale (di cui 10 riunioni tenutesi in forma congiunta con il Comitato Controllo e Rischi), con durata media delle riunioni di circa 3 ore e 30 minuti partecipando a tutte le adunanze consiliari e a quelle dei Comitati endoconsiliari; più specificatamente, il Collegio è intervenuto in 12 riunioni del CdA, 10 riunioni del Comitato Controllo e Rischi (svolte congiuntamente al Collegio Sindacale), 6 riunioni del Comitato Sostenibilità, 6 riunioni del Comitato Nomine e *Corporate Governance*, 10 riunioni del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, 7 riunioni del Comitato Remunerazioni, nonché a una Assemblea ordinaria.

Si precisa in ultimo che alle riunioni del Collegio Sindacale, a rilevanza esterna, è invitato il Magistrato della Corte dei conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria di Poste Italiane ai sensi della Legge n. 259/1958, art. 12.

11. e 12. Osservazioni sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e adeguatezza della struttura organizzativa.

Il Collegio Sindacale ha vigilato, per quanto di propria competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società e, più in generale, del Gruppo nel suo insieme, tramite l'acquisizione di informazioni e il costante aggiornamento fornito dalla Società sulle disposizioni organizzative, nonché dedicando un incontro specifico alla tematica con il Responsabile della funzione Risorse Umane e Organizzazione ("RUO"). Il Collegio è stato ampiamente informato delle principali novità organizzative intervenute, da ultimo quelle che hanno interessato il primo trimestre dell'anno che hanno determinato un nuovo assetto delle responsabilità a livello apicale, andando a concludere un progetto di trasformazione avviato già da tempo. Infatti, a partire dall'esercizio 2017, il Gruppo è stato caratterizzato da una trasformazione omnicanale con precise direttrici di crescita nei principali segmenti di business che ha visto l'istituzione della funzione Corporate Affairs con ruolo di indirizzo, controllo e coordinamento della compagine aziendale, in una logica di coordinamento e integrazione delle competenze; a seguire, in un contesto di mercato altamente competitivo quale quello attuale, si è reso opportuno un adeguamento della struttura organizzativa dell'Azienda attraverso una redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario al fine di renderla ancora più

rispondente alla corrente operatività e pertanto il CdA del 28 febbraio 2024 ha approvato il nuovo modello organizzativo che vede concentrare (i) lo sviluppo strategico e l'elaborazione delle strategie aziendali, con particolare riferimento ai business "vigilati" sull'Amministratore Delegato e (ii) la gestione dei business industriali del Gruppo sulla figura del Direttore Generale, nominato a diretto riporto dell'AD, con contestuale superamento del ruolo di Condirettore Generale nonché della funzione Corporate Affairs.

Inoltre, il Collegio ha preso atto delle principali manovre organizzative che hanno riguardato: (i) l'ambito Poste, Comunicazione e Logistica nel quale è stato introdotto un modello organizzativo a matrice con l'individuazione di Responsabili di Business e di Processo e sono state ulteriormente rafforzate le leve in capo alla funzione PCL; (ii) l'istituzione della nuova funzione Strategia della Logistica di Gruppo in considerazione dell'importante ruolo ricoperto dal business logistico nella strategia complessiva e nella trasformazione necessaria a fronteggiare le continue e profonde evoluzioni del relativo mercato; (iii) il rafforzamento della funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione; (iv) il rafforzamento del presidio antiriciclaggio e antiterrorismo, in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo di riferimento, attraverso la ridefinizione del perimetro di responsabilità e della relativa articolazione della funzione Antiriciclaggio di Gruppo; (v) l'istituzione della funzione Marketing Premium e Private responsabile, tra le altre, delle attività relative alle analisi delle caratteristiche e dei bisogni, dell'identificazione del target market nonché di opportunità di evoluzioni dell'offerta e dei modelli di servizio per la clientela Private e Premium, (vi) il rafforzamento organizzativo degli ambiti di rischio ICT e Terze Parti per le recenti evoluzioni della normativa di Vigilanza (40° aggiornamento della Circolare n. 285 di Banca d'Italia e del Regolamento DORA); (vii) la definizione del perimetro di responsabilità e dell'articolazione organizzativa della funzione Marketing Strategico di Gruppo, a cui riportano funzionalmente le strutture di marketing del Gruppo Poste.

In merito all'adeguatezza della struttura organizzativa si richiama inoltre quanto già indicato al par. 4 in merito all'implementazione degli indicatori di allerta di cui al Codice della Crisi. A tale riguardo, in conformità alle indicazioni del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili nel documento di marzo 2024 relativo alla nuova relazione del Collegio Sindacale si precisa che il Collegio:

- non ha effettuato segnalazioni all'organo di amministrazione ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 25-octies d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14;
- non ha ricevuto segnalazioni da parte dei creditori pubblici ai sensi e per gli effetti di cui art. 25-novies d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14.

Pertanto, tenuto conto di quanto sopraindicato, il Collegio Sindacale non ha individuato elementi che possano fare ritenere l'assetto organizzativo non adeguato.

13. Attività di vigilanza sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

Con riferimento al Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, il Collegio Sindacale richiama le informazioni fornite nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

Il Collegio Sindacale ha incontrato periodicamente il Responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane e ha tra l'altro approfondito, nel corso di vari incontri specifici, i risultati delle attività svolte nel 2023; ha preso, altresì, atto nel corso del mese di marzo 2024 della "Relazione complessiva di Gruppo sulla Valutazione dell'idoneità del SCIGR 2023" redatta dalla funzione Controllo Interno di Poste Italiane, attestante che "*alla data della presente relazione e per il periodo di riferimento, il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali*".

Nell'esprimere tale valutazione, la funzione Controllo Interno, oltre ad integrare gli esiti di valutazione rappresentati nel corso dell'anno dalle altre funzioni aziendali di controllo previste dal SCIGR ha considerato (i) le principali evoluzioni del SCIGR e in particolare le iniziative di rafforzamento dello stesso, (ii) i controlli compensativi e le azioni migliorative implementate e/o in corso di realizzazione a fronte delle attività svolte e dei rilievi relativi al SCIGR evidenziati dalla Funzione Controllo e/o dalle funzioni di Revisione Interna BancoPosta e dalle funzioni di Audit delle Società del Gruppo, (iii) gli ulteriori eventi con potenziali impatti sul SCIGR, comprese le iniziative progettuali aziendali in specifici ambiti operativi, realizzate o in corso di progressiva implementazione, (iv) le evidenze derivanti dalla gestione del sistema di segnalazione *Whistleblowing*.

Dalle risultanze di audit pervenute al Collegio, nonché dalla sintesi inerente alla valutazione complessiva del SCIGR è emerso che nel 2023 il valore complessivo della valutazione si è attestato in un'area di complessiva adeguatezza nel rispetto dell'equilibrio tra efficacia ed economicità del sistema di controllo.

Le attività previste dal Piano di Audit 2023 sono state portate a compimento garantendo i livelli previsti di copertura di audit sui processi aziendali, necessari per esprimere la Valutazione Complessiva del Sistema di Controllo Interno in ottica di "*Positive Assurance*". È stato, inoltre, conseguito un elevato livello di copertura anche di molteplici processi riguardanti le Società del Gruppo Controllate, tenuto conto, ove presenti, del presidio svolto dalle funzioni di Audit delle Società del Gruppo.

Il sistema dei controlli dell'ambito "Information Technology", che lo scorso anno presentava una valutazione di adeguatezza in leggera flessione, ha registrato un rafforzamento grazie al completamento dei Piani di Azione relativi alle piattaforme per la gestione elettronica dei documenti (GECT) e per la gestione amministrativo-contabile (SAP ERP S/4 HANA), nonché all'introduzione di presidi trasversali, di un nuovo modello per gli aggiornamenti di sicurezza, di automatismi per la gestione delle vulnerabilità e di standard per la sicurezza delle risorse in *cloud* e dei micro servizi. Le aree da rafforzare risiedono in ambito sicurezza IT le cui debolezze attengono principalmente all'obsolescenza del software.

Per la Gestione delle Reti di trasporto, pur avendo riscontrato l'avvio di interventi evolutivi da parte della funzione PCL, con la revisione del modello di business e l'adeguamento della rete logistica alle mutate esigenze di mercato per i prodotti tradizionali e per i nuovi servizi a valore aggiunto, le verifiche svolte confermano una valutazione del sistema di controllo al limite della adeguatezza.

Il Canale Fuori Sede, riconducibile alla gestione della clientela *Business*, che lo scorso anno aveva mostrato un Sistema di Controllo Interno non ancora pienamente adeguato, in termini di presidio degli obiettivi di *revenue assurance*, seppur alcuni sviluppi risultano in corso di realizzazione, ha registrato un lieve miglioramento pur sussistendo ancora alcune aree di debolezza nella *revenue assurance* dei contratti di vendita dei pacchi stipulati dalle reti terze o canali *partner* e nell'integrazione tra i diversi canali commerciali, mentre sono risultati più consolidati la consegna e il ritiro dei pacchi presso *lockers* e tabaccai grazie anche all'informatizzazione dei controlli.

La gestione dei Pacchi, nonostante le evoluzioni nella logistica infragruppo con l'automazione degli hub, è risultata ai limiti inferiori dell'adeguatezza, in quanto sono risultati rafforzabili i controlli sui processi di commercializzazione e vendita di Gruppo, di gestione dei fornitori e di revenue assurance, nonché la strutturazione di monitoraggi trasversali.

Il Collegio Sindacale, anche a seguito degli incontri tenuti con gli Organi di controllo delle Società del Gruppo più rilevanti, ha periodicamente acquisito informazioni in merito alle aree di rischio presenti nelle Controllate per effetto di alcune rivisitazioni nell'assetto organizzativo del Gruppo medesimo. Dalle risultanze di audit ricevute dal Collegio, nonché dalla sintesi inerente alla valutazione complessiva del SCIGR presso le Società Controllate, il Collegio ha constatato come il Sistema di Controllo Interno delle Società del Gruppo si presenti non ancora omogenea; per alcune Controllate (in particolare SDA, Postel, Poste Air Cargo, Nexive e MLK) è stata rilevata l'opportunità di migliorare alcuni aspetti riconducibili alla gestione degli ambiti ESG di Gruppo, mentre per BancoPosta Fondi SGR è emersa, ad esempio, la necessità di aggiornare il modello del processo di governance ESG. In Poste Welfare Servizi, service amministrativo nella sanità integrativa, sono emerse aree di miglioramento riferibili principalmente al presidio dei KPI e degli obiettivi di business e ai controlli a garanzia dell'affidabilità dei dati per la fatturazione.

Anche nella Controllata SDA sono emerse aree di miglioramento in materia retributiva, contributiva e assicurativa del personale impiegato presso le Agenzie contrattualizzate da SDA, mentre per le filiali partner di Nexive sono emerse aree di miglioramento nell'applicazione dei controlli in alcune fasi (giacenze e rendicontazione degli esiti) e relativamente alla normativa del lavoro e SSL.

Relativamente a MLK sono emerse aree di miglioramento riconducibili al presidio dei diversi ambiti di processo in termini di analisi dei rischi e formalizzazione di attività, controlli e relative responsabilità, mentre è in corso un processo di *insourcing*, finalizzato a trasformare MLK in uno specifico centro di competenza tecnologica.

Di contro sono state registrate evoluzioni nell'integrazione di Sengi nel Gruppo e nella revisione dei processi ai fini di un efficientamento degli stessi (Progetto Lean), pur emergendo azioni di rafforzamento del sistema dei Controlli ancora da realizzare.

In sintesi, pur rilevando un positivo processo in atto, le evidenze portano a ritenere necessario un ulteriore consolidamento dei Piani di azione per il raggiungimento di livelli di controllo nelle Controllate adeguati allo standard della Capogruppo.

Il Collegio sottolinea l'importanza di mantenere una costante attenzione sugli ambiti di miglioramento individuati e monitorare l'evoluzione del Sistema di Controllo nelle Controllate.

Nel 2024 si è reso necessario adeguare la struttura organizzativa dell'Azienda attraverso una redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario al fine di renderla ancora più rispondente alla corrente operatività e al contesto di mercato e conseguire con sempre maggiore efficacia gli sfidanti obiettivi del nuovo piano strategico. A tal fine, il CdA nel mese di marzo 2024 ha rivisto l'assetto apicale con la previsione della figura del Direttore Generale, a riporto dell'Amministratore Delegato, con la responsabilità di sovraintendere e coordinare le attività di quasi tutte le strutture organizzative, superando così sia il precedente ruolo di Condirettore Generale che l'assetto organizzativo con il superamento della funzione Corporate Affairs ("CA") nel ruolo di indirizzo, controllo e coordinamento della compagine aziendale. La Società nell'anno 2023 ha proseguito il percorso di rafforzamento del SCIGR quale fattore abilitante per il consolidamento dei processi, che traggono le proprie basi dai principi di integrità, trasparenza, legalità, sostenibilità e creazione di valore, consolidando il percorso intrapreso per lo sviluppo e il miglioramento continuo del Modello di *governance* e di gestione dei rischi, per garantire il pieno allineamento rispetto ai principi definiti dal Codice di *Corporate Governance*, agli standard normativi internazionali, oltre che agli obiettivi di integrità e piena tracciabilità delle attività che rappresentano i principi cardine del Gruppo; inoltre, nell'ambito delle attività finalizzate all'evoluzione dei presidi di *governance*, Poste ha definito un processo integrato a livello di Gruppo che consente di rafforzare e creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici garantendo una *governance* unitaria, anche grazie a una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti.

Sempre nel corso del 2023 sono stati attuati molteplici interventi finalizzati al rafforzamento e alla continua evoluzione del SCIGR; in particolare, si segnalano:

- l'inaugurazione del nuovo centro per la prevenzione delle frodi con l'obiettivo di garantire la sicurezza delle transazioni effettuate *on-line* e in tutti gli UP;

- l'evoluzione del modello di sviluppo delle reti terze che è stato affidato alla controllata LIS Holding, superando il precedente presidio commerciale affidato alla funzione "Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione", per valorizzare le sinergie nelle sfide offerte dal mercato dei servizi commerciali;
- l'aggiornamento del "Modello dei Processi di Gruppo" nel quale viene introdotta per tutte le società, a fianco dei processi di business e di *staff*, la categoria di processi "ibridi" in quanto contemporaneamente "abilitanti" e "di business", enfatizzando l'attenzione sulle tematiche *green*;
- nell'ambito della trasformazione di Poste verso il ruolo di operatore logistico a "360 gradi", la costituzione della funzione "Transformation Governance" a diretto riporto del Responsabile della funzione PCL, con il compito di guidare i progetti innovativi, garantendo la coerenza con il Piano strategico pluriennale e per gli obiettivi connessi alla transizione green;
- la costituzione all'interno della funzione "Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione" di due nuove aree di vendita dedicate all'offerta dei prodotti e servizi di corriere espresso e pacchi e al relativo sviluppo commerciale e due funzioni commerciali per la logistica sanitaria e le soluzioni digitali;
- nell'ambito dello sviluppo dei servizi a favore della salute e del benessere dei dipendenti di Poste, la creazione della funzione "Centro Medico e Servizi per la Salute";
- in PostePay, nell'ottica del potenziamento delle funzioni di business a supporto degli obiettivi di piano industriale e dei presidi in materia di rischi ed esternalizzazioni, in linea con gli orientamenti di Vigilanza, la costituzione delle funzioni "Sistemi di Funzionamento e Governo Outsourcing" e "Risk Management Energia";
- sempre in PostePay, nell'ambito del percorso di crescita e diversificazione previsto dal Piano "SI24+", il potenziamento delle funzioni di controllo, con la ridefinizione dei perimetri di responsabilità delle funzioni "Risk Management & Compliance" e "Revisione Interna";
- in Poste Vita, la costituzione della funzione "Operations Performance Management e Data Governance", con il compito di assicurare il monitoraggio integrato degli indicatori di performance della funzione "Insurance Operations" e dei livelli di servizio previsti;

- la riattivazione del servizio di Cessione del Credito, limitatamente alle sole c.d. "prime cessioni" e la costituzione della funzione "Legale Pignoramenti e Crediti Edilizi" in ambito Affari Legali, alla quale, tra le altre, è attribuita la responsabilità di garantire il monitoraggio e la gestione delle azioni civili e penali per il recupero dei crediti insoluti derivanti dai bonus edilizi e/o da disposizioni normative.

Inoltre, l'Organo di gestione ha attuato diversi presidi organizzativi utili anche in termini di rafforzamento del Sistema di Controllo Interno, mediante l'approvazione:

- dell'aggiornamento del Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture" alla luce del nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36), ai sensi dell'art. 4.1 delle Linee Guida "Sistema Normativo Aziendale 24 luglio 2023;
- dell'aggiornamento della Linea Guida "Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo";
- dell'aggiornamento della "Linea Guida per le Attività di Internal Auditing - Gruppo Poste Italiane";
- dell'aggiornamento del Codice Etico di Poste Italiane.

Nel corso del 2023 la gestione degli acquisti di Gruppo, a valle dell'accentramento partito a giugno 2018, ha raggiunto un avanzato processo di centralizzazione e la funzione Acquisti si è ormai consolidata come punto di riferimento per l'adozione delle Politiche di acquisto di Gruppo, nella pianificazione e reporting, nonché nel presidio dell'intero processo di acquisto. Inoltre, nello stesso anno, Poste ha confermato il proprio collocamento tra le principali realtà economiche e produttive del Paese qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori, mantenendo l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili (ISO 20400).

Il Gruppo Poste Italiane impronta i propri processi di acquisto su rapporti orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza, monitorando il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali a garanzia della qualità, della tutela dei lavoratori e degli standard ambientali e nel 2023 Poste ha aggiornato gli strumenti normativi interni rilevanti in ambito Acquisti in linea con le evoluzioni normative afferenti al D. Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 e s.m.i. (Codice dei Contratti Pubblici).

Con riferimento al *Business Continuity Management* di Gruppo, il Collegio Sindacale, nel corso dell'incontro con i Responsabili delle funzioni Digital, Technology & Operations ("DTO"), Risk Management e Governo Outsourcing di BancoPosta

("RMGO") e CERT in ambito Tutela Aziendale è stato informato dell'accelerazione impressa nell'attuazione della *roadmap* di evoluzione condivisa a novembre 2020 in ragione del ruolo sempre più importante di Poste nell'erogazione di servizi verso il cittadino e della necessità di soddisfare livelli di servizio sempre più stringenti.

Il Collegio ha avuto conferma dell'importante evoluzione del modello di *Crisis & Business Continuity Management* in Poste che, basato originariamente su un'articolazione per area di *business*, grazie all'iniziativa di centralizzazione avviata a partire dall'anno 2020, è divenuto un Modello Organizzativo unico per il Gruppo che vede un Governo Centralizzato esteso anche ai Soggetti Obbligati e l'adozione di soluzioni tecnologiche evolute a supporto della *Business Continuity* e degli aspetti sottostanti in termini di sicurezza informatica. Al fine di garantire una soluzione di Business Continuity efficace, si è assistito ad un'evoluzione dell'architettura, grazie all'adozione di nuove soluzioni tecnologiche e di nuove modalità operative nonché al rinnovo tecnologico, rimuovendo l'obsolescenza dei sistemi HardWare e SoftWare e consolidando le infrastrutture IT. Il Collegio è stato informato che la logica multi business e di multicanalità che caratterizza il Gruppo Poste comporta un'evoluzione continuativa sia dal punto di vista infrastrutturale che dal punto di vista applicativo, che ovviamente richiede un'ingegnerizzazione e una customizzazione/automazione in tutta la catena del valore.

Con riferimento all'implementazione del Regolamento dell'Unione Europea Digital Operational Resilience Act ("DORA"), Poste risulta ben posizionata in quanto la Società ha già ben strutturato il Sistema di Continuità Operativa di Gruppo e anche l'organizzazione è ben implementata e, pertanto, si rendono necessari solo minimi aggiustamenti. Pertanto, si ritiene che vi sarà un passaggio fluido dalla vecchia alla nuova piattaforma che entrerà in esercizio nel corso dell'anno 2024.

Il Responsabile della funzione Antiriciclaggio di Gruppo, nel corso dei diversi incontri tenuti con il Collegio Sindacale, ha chiarito i presidi che supportano l'adeguatezza qualitativa e quantitativa della funzione Antiriciclaggio di Gruppo e riferito sul consolidamento dell'assetto organizzativo delle strutture antiriciclaggio, a livello centrale e territoriale. Con riferimento al "Piano Attività della funzione Antiriciclaggio di Gruppo" al 31 dicembre 2023, risultano completati n. 7 interventi sui n. 9 individuati nella Relazione Annuale 2022. In particolare, sono stati completati gli interventi che abilitano l'utilizzo della Pratica Elettronica di Adeguata Verifica in

coerenza con gli impegni assunti e comunicati all'Autorità di vigilanza a valle degli accertamenti ispettivi condotti nel 2022 su BancoPosta e PostePay. Con riferimento ai due interventi ripianificati, ovvero l'aggiornamento del sistema procedurale della Funzione Antiriciclaggio di Gruppo (Linee Guida, Procedura ed Istruzioni operative) e lo strumento di *reporting*, si precisa che: (i) la Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo è stata approvata dal CdA del 18 Ottobre 2023 e la Procedura Antiriciclaggio di Gruppo e le Istruzioni Operative a fine marzo erano già state avviate all'*iter* di pubblicazione, (ii) per l'applicativo di *reporting*, l'intervento, seppur in ritardo rispetto alla pianificazione, ha solo l'obiettivo di incrementare l'efficienza delle attività di controllo già svolte con gli attuali strumenti in uso.

Gli esiti della valutazione consolidata, svolta dalla funzione Antiriciclaggio di Gruppo per l'anno 2023 delineano che il livello di "rischio residuo" a cui risulta esposto il Gruppo (costituito dalla società Poste Italiane S.p.A. e da tutti i Soggetti Obbligati, cui da quest'anno si è aggiunta LIS PAY) a giudizio della funzione è classificabile come "basso", in linea con i risultati conseguito nell'anno 2022.

Il Collegio Sindacale ha preso altresì atto che come per gli anni precedenti, anche nel 2023 è proseguita, a livello di Antiriciclaggio di Gruppo, la flessione del volume delle segnalazioni da ricondurre (i) al minor apporto di quelle collegate a illeciti su crediti di imposta e (ii) all'incremento dei tempi istruttori dovute al rafforzamento delle verifiche tese al miglioramento della qualità come da indicazioni specifiche pervenute nell'anno dalla UIF.

Il Collegio ha preso atto che nel 2023 le Segnalazioni di Operazioni Sospette ("SOS") inviate all'Unità di Informazione Finanziaria ("UIF") sono state pari a n. 20.028 (con una riduzione del 24% rispetto al 2022) - di cui n. 49 SOS di finanziamento del terrorismo (in calo del 27% rispetto al 2022) - e n. 59.316 segnalazioni d'iniziativa degli UP.

Inoltre, è proseguito il percorso formativo della popolazione *target;* si sono registrate 107,4 mila richieste di accertamenti giudiziari (+11% rispetto al 2022). Delle otto contestazioni antiriciclaggio notificate dal Ministero dell'Economia e Finanze ("MEF") nel 2023 solo una è relativa ad un'omessa segnalazione SOS mentre le altre sono riconducibili a contestazioni per violazioni in materia di mancata apposizione della clausola di non trasferibilità sugli assegni.

Il Collegio è stato altresì informato che, con riferimento alla procedura sanzionatoria avviata nei confronti di Poste Italiane S.p.A. per carenze nell'organizzazione e

controlli in materia di antiriciclaggio, con particolare riferimento agli obblighi di adeguata verifica della clientela, emerse nel corso degli accertamenti ispettivi presso l'intermediario BancoPosta nel corso del 2022 con focus il business dei crediti di imposta, il Direttorio della Banca d'Italia in data 21.09.2023 ha notificato a Poste Italiane S.p.A. una comunicazione con la quale si informava che non sarebbe stato dato ulteriore seguito all'iter sanzionatorio.
Infine, il Collegio ha approfondito con il Responsabile della funzione Antiriciclaggio di Gruppo gli interventi di miglioramento previsti nel Piano 2024 con le relative tempistiche di realizzazione.

In tema di gestione dei rischi, il Collegio Sindacale ha verificato che la Società ha proseguito il suo impegno nel percorso intrapreso per il rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) quale fattore abilitante per il consolidamento di processi e procedure, che traggono le proprie basi dai principi di integrità, trasparenza, legalità, sostenibilità e creazione di valore cui si ispira l'operato del Gruppo e che guidano, giorno per giorno, il comportamento delle proprie risorse nel perseguimento del successo sostenibile, nonché nella creazione di valore condiviso nel lungo periodo. Inoltre, con l'obiettivo di garantire l'allineamento ai criteri definiti dal Codice di *Corporate Governance* e agli standard normativi nazionali e internazionali, nonché agli obiettivi di integrità, trasparenza e piena tracciabilità delle attività svolte dal Gruppo, Poste Italiane ha proseguito il suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento continuo del proprio Modello di governance e di gestione dei rischi.

Sulla base della Linea Guida di Risk Management di Gruppo e in coerenza con le Linee Guida SCIGR approvate dal CdA, il monitoraggio integrato dei rischi viene svolto nel continuo dalla funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo, tramite l'analisi dell'andamento degli indicatori più rappresentativi dei principali rischi del Gruppo, cd. "Top Risk" e delle specifiche azioni di trattamento pianificate. I rischi, gli indicatori e le azioni di trattamento sono individuati attraverso il processo di *Risk Assessment*, eseguito in base al *framework* ERM (Enterprise Risk Management), e condivisi con i *risk owner* e i *risk specialist* competenti per ambito di rischio (rischi finanziari e assicurativi, rischi operativi, rischi di IT security, etc.); *il Risk Assessment* ha l'obiettivo di identificare e valutare i rischi in ottica integrata che possono minare il pieno raggiungimento degli obiettivi strategici definiti nel Piano Strategico di Poste Italiane, articolati sulla base dei quattro segmenti di cui è composto

il Gruppo (Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, Servizi finanziari, Servizi Assicurativi, Pagamenti e Mobile). Dal Risk Assessment sono emersi (i) 35 top risk Tier 1 e Tier 2 (di cui 7 in ambito Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, 4 in ambito Finanziario, 7 in ambito Assicurativo, 3 in ambito Pagamenti e Mobile e 14 trasversali); (ii) 319 indicatori associati a rischi Tier 1 e Tier 2 e (iii) 57 azioni di trattamento associate a rischi Tier 1 e Tier 2.

Nell'ambito dei Top Risk, per quelli ritenuti maggiormente rilevanti per il Gruppo, viene approvato dal CdA un livello predefinito di propensione al rischio o Risk Appetite Framework (RAF), coerente con gli obiettivi strategici del Piano. Si segnala che le azioni intraprese nel corso del 2023 e i presidi di rischio attuati attraverso la definizione di misure di prevenzione e monitoraggio continuo dei rischi sono risultati complessivamente idonei a contenere il rischio residuo entro livelli accettabili.

Con riferimento al RAF 2024, approvato dal CdA nel mese di marzo 2024, sono stati definiti i livelli di accettabilità e tolleranza per i principali rischi del Gruppo risultanti dal processo di *Risk Assessment*, il cui andamento verrà monitorato attraverso l'analisi dell'andamento di specifici indicatori e delle corrispondenti azioni di trattamento. Tra i rischi che costituiscono le principali minacce per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo, tenuto conto anche degli impatti reputazionali ed ESG e per i quali è stata definita la propensione per l'esercizio 2024 vi sono quelli relativi al deterioramento della qualità erogata, mancata soddisfazione delle esigenze della clientela e sicurezza IT, nonché i rischi connessi all'evoluzione dello scenario macroeconomico.

Il RAF 2024, a livello di Gruppo, a valle del processo di risk assessment strategico, è stato integrato con un set di indicatori, con rispettive soglie, associati al rischio di sfavorevole evoluzione dello scenario macroeconomico, riguardanti: Dividendo, Liquidità e Struttura Finanziaria, Performance Economica, che sintetizzano anche l'andamento dei rischi finanziari e assicurativi più rilevanti che riguardano BancoPosta, Poste Vita e PostePay. Gli indicatori quali-quantitativi individuati rispetto ai menzionati rischi sono stati oggetto di approvazione da parte del CdA e saranno oggetto di monitoraggio trimestrale, insieme alle azioni di trattamento che si ritengono adeguate a contenere l'esposizione entro il livello stabilito.

Nell'ambito delle attività di *Risk Assessment* strategico, i rischi individuati sono stati categorizzati sulla base delle *common metrics* definite dal WEF, in relazione al raggiungimento degli SDGs, con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi, nonché in

funzione della pervasività potenziale dell'impatto di tali effetti rispetto alle singole Business Unit. Inoltre, per ciascun rischio emergente sono stati associati i Pilastri di Sostenibilità e i capitali potenzialmente impattati.

Ai fini del rafforzamento dei presidi di Governance e della continua evoluzione del SCIGR del Gruppo, nel 2023 è stato rafforzato il Modello di Compliance Integrata a livello di Gruppo, implementato con lo scopo specifico di presidiare i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, nonché di rafforzare/creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici e garantire una governance unitaria nella gestione dei rischi di non conformità alle norme, anche grazie ad una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nelle attività del processo.

L'attività della funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo è supportata dalla piattaforma integrata GRC di Gruppo - RSA *Archer* ("GRC") applicativo informatico utilizzato dal Gruppo a supporto dei processi di Risk Management e Compliance Integrata; nel corso del 2023 vi è stato il consolidamento e l'estensione delle funzionalità della Piattaforma GRC; l'adozione di tale piattaforma ha favorito la diffusione della cultura del Risk Management e della Compliance a ogni livello aziendale, assicurando una gestione coordinata e sistematica delle principali tematiche rilevanti per la Società ed è oggi considerata la più grande in Italia e tra le maggiori soluzioni implementate in Europa e a livello globale, con particolare riguardo alla numerosità e rilevanza delle aree di rischio trattate e al grado di integrazione tra le stesse.

Con riferimento alla gestione dei rischi di Gruppo, il Collegio ribadisce la raccomandazione all'Organo di supervisione strategica, di monitorare periodicamente soprattutto i rischi finanziari, specie il rischio tasso, anche in chiave prospettica pluriennale, aggiornando periodicamente la valutazione di tali rischi e verificando costantemente le politiche di investimento e di copertura tramite un'istruttoria periodica del competente Comitato Controllo e Rischi anche in raccordo alle attività dei comitati manageriali. In proposito, il Collegio, in considerazione della composizione del portafoglio titoli di Gruppo che presenta una concentrazione su titoli governativi di Stato, nonché degli effetti che si sono registrati sul patrimonio netto contabile per effetto della variazione della riserva di *fair value* sui titoli detenuti e relativi effetti sui *capital gain* e sulle plusvalenze latenti, così come negli anni precedenti, raccomanda che l'Organo amministrativo e le funzioni Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo e RMGO di BancoPosta mantengano

costantemente sotto controllo tale area di significativo rischio nell'ambito del periodico monitoraggio dei principali *driver* del piano industriale e relativa *sensitivity*, valutando gli effetti degli scenari avversi e verificando i relativi presidi e apprezzando il livello di rischio residuo, con specifico focus anche su base pluriennale di medio - lungo termine.

Poste Italiane ha definito il nuovo "Piano Strategico 2024-2028", approvato dal CdA il 19 marzo 2024 e presentato al mercato il 20 marzo 2024 che si pone come obiettivo principale il configurare Poste Italiane come un'azienda piattaforma che evolve verso un modello di business diversificato, integrato e sostenibile, offrendo alla propria clientela una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi. Nel Piano si prevede il proseguimento della trasformazione del comparto logistico, nonché evoluzioni dell'offerta nell'ambito assicurativo, per sostenere la raccolta netta del comparto Vita e confermare la propria ambizione di ridurre l'attuale condizione di sottoassicurazione del Paese rispetto ad altre realtà, anche con il collocamento di polizze su reti terze, tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023. Inoltre, beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless*, è prevista l'evoluzione del business di PostePay verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, la Controllata rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di energia, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di Postepay. Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli Uffici Postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando le esperienze omnicanali.

In linea con il precedente Piano Industriale, anche il nuovo Piano Strategico fa perno sui principi ESG e risponde alle sfide della Sostenibilità fissando obiettivi fino al 2030, in termini di riduzione delle emissioni del Gruppo e della catena di fornitura; a questi vanno aggiunti elementi socio-economici quali lo sviluppo delle competenze delle persone e la valorizzazione delle risorse per favorire il cambiamento, promuovendo i valori di diversità, pari opportunità e inclusione e intercettando le aspettative di tutte le generazioni incluse dei giovani lavoratori. Si evidenzia che nel 2023 la Società ha mantenuto forme di lavoro flessibili (cd. *smart working*), in alternanza alla classica modalità di erogazione della prestazione lavorativa in presenza, assicurando comunque il lavoro flessibile per il personale fragile.

La strategia di Sviluppo Sostenibile del Gruppo Poste Italiane si concretizza nel Piano ESG che è stato rinnovato, tenendo in considerazione i risultati dell'analisi di materialità, in maniera sinergica rispetto al nuovo "Piano Strategico 2024-2028" con obiettivi puntuali a breve, medio e lungo termine, al fine di rendere trasparente e verificabile il percorso del Gruppo verso il progresso sostenibile. L'aggiornamento della Strategia di Sostenibilità è stato influenzato da tre direttrici principali: la definizione del nuovo Piano Industriale, le richieste delle Agenzie di rating e le evoluzioni normative. Il Piano ESG conferma la sua declinazione in otto pilastri: Integrità e Trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e Inclusione, Valore al Territorio, Transizione Green, Customer Experience, Innovazione e Finanza Sostenibile, i cui obiettivi vengono aggiornati annualmente secondo un processo di continuo allineamento alle linee strategiche, ai risultati raggiunti e alle migliori pratiche, per integrare sempre di più la Sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

Il Collegio Sindacale nell'anno 2023 ha periodicamente incontrato l'Organismo di Vigilanza ("OdV") al fine di acquisire le opportune informazioni sull'attuazione del Modello Organizzativo 231 (anche "Modello 231"), nonché le informazioni rilevanti e di carattere generale in merito all'adozione del Modello Organizzativo da parte delle Società Controllate. Inoltre, il Collegio è stato informato sull'esito dell'attività di vigilanza svolta dall'OdV nell'anno 2023 e, tenuto anche conto dei flussi informativi trasmessi dal Comitato *Whistleblowing*, ha preso atto che non sono emerse criticità di rilievo né violazioni al Modello Organizzativo 231 o al Codice Etico aziendale.
Nello scambio informativo periodico tenuto con l'OdV il Collegio è stato informato che nel corso del secondo semestre 2023, a seguito del nuovo ciclo di *Risk Assessment* e *Gap Analysis* 231 condotto con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali - con l'obiettivo di analizzare le informazioni contenute nella Matrice di Individuazione delle Attività a Rischio (MIAR) e di identificare le esigenze di aggiornamento del MO231 - è stato effettuato un ulteriore aggiornamento del Modello 231 che sarà portato all'approvazione del CdA nel mese di aprile 2024. I principali ambiti di aggiornamento del Modello 231 attengono al recepimento di novità normative 231 (estensione del catalogo dei reati 231), al nuovo Codice Etico (novembre 2023), alle evoluzioni della normativa Whistleblowing, al Sistema di Controllo Interno (evoluzione dei Principi di Controllo e delle Regole Comportamentali - Parti Speciali del Modello), modifiche in ottica di fruibilità del documento (nuove schede di Processo).

A fronte delle accresciute dimensioni del Gruppo Poste per effetto delle acquisizioni societarie intervenute nell'ultimo biennio, l'OdV già da tempo ha incrementato il numero degli incontri con gli Organismi di Vigilanza delle Società Controllate - per assicurare un costante scambio informativo con tutti gli Organismi, nell'ambito della piena separazione dei relativi ambiti di responsabilità circa i compiti di controllo sul funzionamento e sull'osservanza dei rispettivi Modelli 231. Nell'ambito delle iniziative promosse volte al rafforzamento della Compliance 231 di Gruppo è stata prevista l'attivazione di un nuovo Accordo Quadro di Gruppo con un fornitore esterno - con il coinvolgimento di gran parte delle Società Controllate - per un supporto specialistico per l'evoluzione del Risk Assessment e Gap Analysis 231 e del Modello 231.

Nel delineato contesto, il sistema informatico dedicato (GRC-RSA Archer) - di cui si è già parlato in precedenza - è stato progressivamente alimentato sulla base delle evidenze emerse dal monitoraggio dell'attività di *Risk Assessment* e *Gap Analysis* 231.

Il Collegio è stato informato sulle iniziative intraprese dalla Società sul tema delle certificazioni, in particolar modo in ambito "Anticorruzione" rispetto al quale nel 2023 la Società ha ottenuto la certificazione "Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione" su tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali. Inoltre, nel 2023 è stata ottenuta anche la certificazione per la Parità di Genere.

Il Collegio ha monitorato, anche a mezzo di specifico incontro con il Comitato Whistleblowing, l'avanzamento del progetto di adeguamento alla nuova normativa introdotta con il D. Lgs n. 24/2023, in attuazione della Direttiva UE 2019/1937, nonché il Progetto del "Nuovo Portale Whistleblowing del Gruppo Poste Italiane". Nell'ambito di tali attività il Collegio ha preso atto dell'analisi svolta per verificare la possibilità di modificare i processi già esistenti al fine di rendere utilizzabile per le società Controllate di minori dimensioni la piattaforma informatica della Capogruppo ("Portale") per garantire l'adeguamento alla normativa in esame di tutte le Controllate.

Il Collegio ha verificato che Poste Italiane fosse già allineata alla nuova normativa nel rispetto del termine di legge fissato al 15 luglio 2023 per le aziende con un numero di dipendenti superiore a 249, monitorando le attività di adeguamento anche delle Società del Gruppo, ed è stato informato dal Comitato Whistleblowing che anche le Controllate con numero di dipendenti fra i 50 e i 249 si sono allineate alla nuova normativa nel rispetto del termine di legge (17 dicembre 2023). Infatti, nei termini di

legge è stato implementato - a beneficio delle Società del Gruppo - il Portale Whistleblowing Istituzionale di Poste Italiane, dotato di chiavi di cifratura, con conseguente disattivazione delle caselle e-mail impersonali in precedenza utilizzate per le Società del Gruppo e si è proceduto all'aggiornamento dell'informativa Privacy per ciascuna Controllata

Il Collegio è stato infine informato che nel corso dell'esercizio l'OdV ha monitorato il Progetto di rivisitazione del Codice Etico di Poste Italiane (versione precedente: aprile 2018) che è stato approvato nella riunione del CdA del 6 novembre 2023 e successivamente inviato alle Società Controllate ai fini del conseguente recepimento.
In sintesi, alla luce dell'attività complessivamente svolta e considerati:

- la struttura organizzativa del Gruppo in generale e del Patrimonio Separato BancoPosta nello specifico;
- il complesso di procedure esistenti e i continui aggiornamenti delle stesse;
- gli esiti delle attività di verifica e valutazione pervenuti al Collegio Sindacale sia dalla funzione Controllo Interno che da Revisione Interna di Bancoposta;
- gli esiti delle attività di ispezione svolti dalle diverse Autorità di Vigilanza;
- gli esiti di valutazione rappresentati nel corso dell'anno dalle altre funzioni aziendali di controllo previste dal SCIGR;
- gli elementi informativi assunti nella partecipazione del Collegio Sindacale al Consiglio d'Amministrazione e ai Comitati endoconsiliari;
- lo scambio di informazioni con il Revisore Legale, il *Data Protection Officer* ("DPO") e l'OdV 231/2001;
- le principali evoluzioni del SCIGR e in particolare le iniziative di rafforzamento dello stesso;
- i controlli compensativi e le azioni migliorative implementate e/o in corso di realizzazione a fronte delle attività svolte e dei rilievi relativi al SCIGR evidenziati dalla funzione Controllo Interno di Poste Italiane;
- i controlli compensativi e le azioni migliorative implementate e/o in corso di realizzazione a fronte dei rilievi relativi al SCIGR evidenziati dalle Funzioni Revisione Interna di BancoPosta e dalle funzioni di Audit delle Società del Gruppo;
- gli ulteriori eventi con potenziali impatti sul SCIGR, comprese le iniziative progettuali aziendali in specifici ambiti operativi, realizzate o in corso di progressiva implementazione;

- le evidenze derivanti dalla gestione del Sistema di Segnalazione *Whistleblowing*;

il Collegio Sindacale non ha rilevato situazioni o elementi critici che possano far ritenere non adeguato il Sistema di Controllo Interno di Poste Italiane nel suo complesso e del Patrimonio Separato BancoPosta nello specifico.

14. Osservazioni sull'adeguatezza del sistema amministrativo – contabile e sull'affidabilità di questo a rappresentare correttamente i fatti di gestione.

Il Collegio Sindacale ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo-contabile della Società nel rappresentare correttamente i fatti di gestione, sull'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e sul processo di informativa finanziaria, mediante: (i) la raccolta di informazioni dai responsabili delle diverse funzioni, dal Revisore legale e dal Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari; (ii) l'esame della Relazione annuale del Dirigente Preposto sul Sistema di Controllo Interno per la redazione dei documenti contabili e societari; (iii) la partecipazione alle riunioni del Comitato Controllo e Rischi, del Comitato Sostenibilità e del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati; (iv) l'esame degli esiti delle attività svolte dalla funzione Controllo Interno di Poste e Revisione Interna di BancoPosta; (v) l'esame della proposta di Piano di Audit 2024 sia della funzione Controllo Interno di Poste che di Revisione Interna di BancoPosta; (vi) l'esame dei rapporti della funzione di Controllo Interno di Poste e Revisione Interna di BancoPosta; (vii) le informative in merito alle notizie e notifiche di ispezioni e procedimenti da parte di Organi e Autorità di vigilanza, anche indipendenti, dello Stato italiano o della Comunità Europea, per il cui dettaglio si rinvia all'informativa contenuta al paragrafo "Principali rapporti con le Autorità" delle note al Bilancio.

Il Collegio ha inoltre preso atto delle Attestazioni, datate 19 marzo 2024, sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato al 31 dicembre 2023, ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5, del TUF e dell'art. 81-ter del Regolamento Consob 14 maggio 1999, n. 11971, con le quali l'Amministratore Delegato e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari attestano, tra l'altro, che il bilancio d'esercizio e il bilancio consolidato:

- sono redatti in conformità ai principi contabili internazionali applicabili e riconosciuti nella Comunità Europea, ai sensi del regolamento (CE) n. 1606/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 luglio 2002;
- corrispondono alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
- sono idonei a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento.

L'Amministratore Delegato e il Dirigente Preposto attestano altresì che la Relazione sulla Gestione comprende un'analisi attendibile dell'andamento e del risultato della gestione, nonché della situazione dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze cui sono esposti.

15. Osservazioni sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Società alle Società Controllate ai sensi dell'art. 114, comma 2, del D. Lgs. n. 58/1998.

Il Collegio ha riscontrato anche nell'anno 2023, a mezzo di specifico incontro con la funzione Affari Societari, l'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Società alle sue Controllate, ai sensi dell'art. 114, comma 2, del Testo Unico della Finanza, a valle dell'aggiornamento della "Linea Guida Gestione e Comunicazione al Pubblico delle Informazioni Privilegiate e Tenuta e Aggiornamento dei Relativi Registri" approvata dal CdA il 22 giugno 2017, revisionata il 2 ottobre 2018 e da ultimo aggiornata il 30 luglio 2020.

Il Collegio Sindacale ha incontrato periodicamente i Collegi Sindacali delle principali Società Controllate del Gruppo al fine anche di verificare la corretta esecuzione delle disposizioni impartite dalla Capogruppo. In particolare, il Collegio ha riscontrato che il recepimento all'interno del Gruppo delle Linee Guida MAR relative alla gestione delle informazioni privilegiate e all'*Internal Dealing* (inclusa la procedura per le informazioni privilegiate) è continuo e puntuale. Per il Gruppo Net, acquisito nel 2023 è già stato pianificato il recepimento delle citate Linee Guida mentre per le Società neo-costituite nei primi mesi del 2024 (MLK Fresh s.r.l. e Poste Logistics S.p.A.) la pianificazione del recepimento è prevista nei prossimi mesi.

Inoltre, come previsto dai commi 1 e 2 dell'art. 151 del TUIF, il Collegio Sindacale ha acquisito le relazioni degli organi di controllo delle principali società controllate e/o le informative dagli stessi trasmesse a seguito di specifiche richieste.

16. Attività di vigilanza sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati e osservazioni sugli eventuali aspetti rilevanti emersi nel corso delle riunioni tenutesi con il Revisore ai sensi dell'art. 150, comma 3, del D. Lgs. n. 58/1998.

Il Collegio ha avuto un'efficace e tempestiva comunicazione con la Società di revisione, al fine del reciproco scambio di informazioni utili per lo svolgimento dei rispettivi compiti, ai sensi dell'art. 150, comma 3, del TUF; la Società di revisione legale non ha evidenziato atti o fatti ritenuti censurabili né irregolarità che abbiano richiesto la formulazione di specifiche segnalazioni ai sensi dell'art. 155, comma 2, del TUF.

La Società di revisione legale ha rilasciato, in data 4 aprile 2024, la Relazione aggiuntiva ai sensi dell'art. 11 del Regolamento (UE) n. 537/2014, di cui è parte integrante la conferma annuale di indipendenza. Il Revisore non ha ritenuto di emettere alcuna lettera di suggerimenti al management aziendale fermo restando che alcuni punti di miglioramento sono contenuti all'interno della Relazione ex art. 11 del Regolamento UE n. 537/2014. In merito a detti punti il Collegio Sindacale ne raccomanda agli Amministratori la valutazione ai fini di una successiva implementazione.

Il Piano di revisione 2023 è stato oggetto di illustrazione da parte della Società di revisione al Collegio in uno specifico incontro.

Non sono state segnalate dal revisore informazioni su eventi o circostanze identificati nel corso della revisione che possano far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società o del Gruppo di continuare ad operare come entità in funzionamento né segnalazioni su carenze significative nel Sistema di Controllo Interno in relazione al processo di Informativa Finanziaria e/o nel sistema contabile o su eventuali questioni significative riguardanti casi di non conformità, effettiva o presunta, a leggi e regolamenti o disposizioni statutarie rilevati nel corso della revisione.

Le Relazioni sulla revisione contabile del bilancio di esercizio e consolidato riportano l'illustrazione degli aspetti chiave che secondo il giudizio professionale del Revisore sono stati maggiormente significativi nella revisione contabile dei bilanci individuale

(Stima del valore recuperabile del segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione") e consolidato dell'esercizio (Impairment test dell'avviamento sulla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e sulla CGU "Pagamenti e Mobile", Valutazione delle Passività per Contratti Assicurativi e Prima applicazione del principio contabile internazionale IFRS 17 – Contratti Assicurativi).
Sui citati aspetti chiave, per i quali le Relazioni del Revisore illustrano in dettaglio le relative procedure di revisione adottate, il Revisore non esprime un giudizio separato, essendo gli stessi stati affrontati nell'ambito della revisione contabile e nella formazione del giudizio sul bilancio nel suo complesso. I sopra enunciati aspetti chiave hanno formato oggetto di analisi dettagliata e aggiornamento nel corso dei periodici incontri che il Collegio Sindacale ha tenuto con la Società di revisione. Il Collegio ha altresì approfondito i citati aspetti chiave, così come le principali tematiche del bilancio 2023 con il management della Società, nell'ambito di specifici incontri.

17. Vigilanza sull'adesione della Società al Codice di Corporate Governance del Comitato Corporate Governance delle società quotate.

Il Collegio ha vigilato, ai sensi dell'art. 149, comma 1, lettera c-bis del TUF, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di *Corporate Governance* adottato dal CdA.

- ✓ In merito alle attività previste dal Codice di *Corporate Governance*, nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale, oltre alle 37 riunioni di propria competenza, ha assicurato la propria presenza alla totalità delle riunioni del Consiglio d'Amministrazione e a tutte le riunioni dei Comitati endoconsiliari, oltre che all'adunanza assembleare, per un totale complessivo di n. 79 riunioni.
- ✓ Il Collegio Sindacale, data la complessità delle operazioni societarie poste in essere, la numerosità delle parti correlate e la loro eterogeneità, ha apprezzato il rafforzamento del processo, a partire dal mese di settembre 2022, mediante l'integrazione dell'informativa trimestrale portata all'attenzione dei membri del Comitato Parti Correlate e del Collegio stesso, con ulteriore documentazione sottoscritta dal Responsabile della funzione Proponente nella quale vengono attestati sia i parametri di riferimento per l'ordinarietà dell'operazione (nell'ambito delle tipologie previste dal Regolamento Consob e dalle disposizioni Banca

d'Italia), sia la sussistenza delle condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard.

- ✓ Il Collegio, per quanto di propria competenza, secondo quanto previsto dal Codice di Corporate Governance, ha verificato i contenuti della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari predisposta dagli Amministratori, redatta secondo le istruzioni contenute nel Regolamento dei Mercati Organizzati gestiti da Borsa Italiana S.p.A. e nel Testo Unico della Finanza. Inoltre il Collegio, in occasione di una riunione del Comitato Nomine e Corporate Governance e di un'adunanza consiliare nel corso delle quali è stata trattata la comunicazione del 14 dicembre 2023 del Presidente del Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana - rivolta ai Presidenti dei Consigli di Amministrazione (e, per conoscenza, agli Amministratori Delegati e ai Presidenti dei Collegi Sindacali) delle società quotate italiane - ed è stato approfondito l'assetto della Società rispetto alle 4 raccomandazioni indicate nella citata comunicazione, ha preso atto che il posizionamento della Società in termini di assetto di governance risulta pienamente allineato alla *best practice*.
- ✓ Il Collegio, per quanto di propria competenza, ha preso atto dei contenuti della Relazione sulla Remunerazione predisposta dagli Amministratori. Inoltre, il Collegio, attraverso la partecipazione alle riunioni del Comitato Remunerazioni, ha anche esaminato il sistema di incentivazione MBO, nonché il Piano di incentivazione ILT Performance Share.
- ✓ Il Collegio Sindacale a marzo 2024 ha verificato la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal CdA per valutare l'indipendenza degli Amministratori, constatando che l'accertamento è stato effettuato nel corso dell'adunanza del CdA del 25 gennaio 2024, previo esame istruttorio e parere favorevole espresso dal Comitato Nomine e Corporate Governance nella riunione del 23 gennaio 2024. L'accertamento è stato condotto in base a quanto previsto dalla Linea Guida relativa ai "Criteri di applicazione e procedura per la valutazione dell'indipendenza degli amministratori di Poste Italiane S.p.A." (ai sensi dell'art. 2, Raccomandazione n. 7, del Codice di *Corporate Governance*), sulla base (i) delle autodichiarazioni rilasciate da ciascun Amministratore, (ii) delle visure camerali storiche ("schede persona") di ciascun Amministratore, contenenti l'evidenza degli incarichi attuali e quelli non più ricoperti e (iii) delle informazioni acquisite direttamente dalla Società, con riferimento agli eventuali rapporti e/o relazioni di

natura economico/finanziaria in essere tra le Società del Gruppo, gli Amministratori ed eventuali loro parti correlate, in coerenza con quanto previsto sui requisiti di indipendenza dall'art. 2, Raccomandazione n. 7, del Codice di *Corporate Governance*.

Inoltre, il Collegio ha constatato che a seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea dei soci dell'8 maggio 2023, nel corso della riunione di insediamento tenutasi in pari data, il CdA ha provveduto ad accertare il possesso dei requisiti di indipendenza in capo agli amministratori non esecutivi e che successivamente, nell'adunanza del 31 maggio 2023, il CdA ha svolto la verifica dei requisiti di onorabilità (di legge e di statuto) e dei requisiti e criteri di idoneità (di cui al D. M. n. 169/2020) in capo ai componenti il Consiglio di Amministrazione e (ii) ai responsabili delle principali funzioni aziendali (quali definite dallo stesso Decreto Ministeriale n. 169/2020).

- ✓ Il Collegio, nei mesi di febbraio e marzo 2024, ha effettuato la valutazione dell'indipendenza dei propri componenti, verificando la sussistenza dei relativi requisiti, contemplati nel Testo Unico della Finanza e nel Codice di Corporate Governance, tenendo anche conto degli esiti degli accertamenti effettuati dalla Società in merito agli eventuali rapporti e/o relazioni di natura economico/finanziaria in essere con le Società del Gruppo.
- ✓ Il Collegio ha altresì preso conoscenza delle attività svolte dalla Società al fine di recepire le raccomandazioni segnalate nell'11° rapporto sull'applicazione del Codice di Autodisciplina del Comitato di Corporate Governance istituito dal 2011 ad opera delle Associazioni di impresa (ABI, ANIA, Assonime, Confindustria), Borsa Italiana S.p.A. e l'Associazione degli investitori professionali (Assogestioni).

Ai sensi del Codice di *Corporate Governance* il Collegio Sindacale è stato altresì sentito nel corso dell'esercizio 2023, anche per tramite del Comitato Controllo e Rischi, in merito alle seguenti attività:

- definizione del Piano di Audit;
- valutazione dei risultati esposti dal Revisore legale nella Relazione ex art. 11 del Regolamento UE n. 537/2014 inerente al bilancio d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2023;
- corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità all'interno del Gruppo Poste Italiane ai fini della redazione del bilancio consolidato;

- correttezza del procedimento decisionale adottato dagli Amministratori in ordine alla distribuzione di un acconto sul dividendo dell'esercizio 2023 ai sensi dell'articolo 2433-bis cod. civ., liquidato nel mese di novembre 2023, verificando il rispetto delle condizioni previste dalla normativa per l'erogazione dell'acconto, in coerenza con l'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane nel primo semestre del 2023, nonché della prevedibile evoluzione della gestione per l'esercizio 2023.

18. Processo di Autovalutazione dell'Organo di controllo

In ultimo, in ossequio alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia, alla Norma Q.1.7. "Autovalutazione del Collegio Sindacale" (di seguito "Norma") contenuta nelle "Norme di comportamento del Collegio Sindacale di società quotate" pubblicate dal CNDCEC in aprile 2018 e aggiornate il 21 dicembre 2023, all'art. 25.1 dello statuto della Società, nonché in linea con il "Regolamento del processo di autovalutazione del Collegio Sindacale di Poste Italiane S.p.A.", approvato dal medesimo Collegio il 30 gennaio 2020, il Collegio Sindacale ha svolto nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2024 la verifica di Autovalutazione sulla propria adeguatezza in termini di poteri, funzionamento e composizione, con riferimento all'esercizio 2023. In questa occasione, diversamente dal precedente esercizio, l'autovalutazione è stata effettuata senza il supporto di un consulente esterno di cui la normativa di Banca d'Italia suggerisce di avvalersi almeno un anno nell'arco di mandato triennale.

Le risultanze delle risposte ai questionari confermano, anche per il secondo anno di mandato, un'Autovalutazione pienamente positiva del Collegio Sindacale, in termini di profili quali-quantitativi ed efficace funzionamento, grazie a chiari equilibri operativi e sintonia delle modalità di dialogo/interazione tra i membri che, in alcuni casi, offrono spunti di riflessione per ulteriori miglioramenti.

Il processo di Autovalutazione ha fornito un quadro complessivo del Collegio molto positivo in termini di adeguatezza della composizione, indipendenza, funzionamento, esercizio dei poteri, clima interno, ruolo del Presidente del Collegio, verbalizzazioni, supporto della competente segreteria. All'efficace svolgimento dei compiti ha contribuito positivamente anche il supporto della Segreteria del Collegio. Inoltre, emerge una valutazione pienamente positiva per quanto concerne il dettaglio delle

attività di vigilanza, espressamente richiamate ai fini dell'Autovalutazione ai sensi della Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia.

Dalla valutazione comune dei componenti del Collegio emerge un quadro positivo dei rapporti tra il Collegio Sindacale e le principali Funzioni di Controllo di Poste (Controllo Interno) e, in particolare, del BancoPosta (*Compliance, Risk Management*, Revisione Interna), così come di quelli con il responsabile Antiriciclaggio, il Dirigente Preposto, la Società di Revisione e l'Organismo di Vigilanza.

Gli esiti dell'autovalutazione condotta saranno trasmessi al CdA secondo quanto previsto dalle indicazioni del Consiglio Nazionale Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili nel relativo documento inerente all'autovalutazione del Collegio Sindacale.

*****

Attività di Vigilanza dell'Organo di controllo sugli ambiti finanziari, assicurativi e di pagamento del Gruppo Poste Italiane.

Il Collegio ha incontrato nel corso dell'anno 2023 il nuovo Organo di controllo di BancoPosta Fondi SGR e in quella occasione, tra le varie tematiche trattate è stato informato sul Progetto Fondi Multi - Asset (FMA) ("Progetto") il cui obiettivo è lo sviluppo in SGR delle attività di *fund hosting* dei Fondi Multi-Asset. Il Collegio ha ricevuto un'informativa anche sull'assetto organizzativo della Controllata, che è risultato ben strutturato ed adeguato e ha rilevato una costante attenzione del management sulle attività svolte, prendendo atto dell'adeguatezza e del funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché dell'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione. Riguardo al Sistema dei controlli interni, dal 2019 la funzione *Internal Audit* della SGR è stata integralmente esternalizzata alla Funzione Revisione Interna di Bancoposta e il Piano di Audit 2023 della SGR, approvato dal CDA della stessa nel febbraio 2023, risulta in linea con le tempistiche di svolgimento pianificate.

Inoltre, con riferimento alla situazione economico – patrimoniale della SGR, il Collegio è stato informato che la Controllata ha registrato risultati positivi e in miglioramento rispetto all'anno precedente e pertanto in tale ambito non emergono elementi di attenzione da segnalare.

Sempre in ambito ESG, con le evoluzioni normative avvenute negli ultimi due anni, in particolare l'entrata in vigore nel 2021 del Regolamento UE2019/2088 "SFDR" (e relativi RTS) e del Regolamento Tassonomia, la SGR sta svolgendo delle attività

significative di miglioramento in termini di *governance* di sostenibilità, strategia aziendale e di prodotto, presidi procedurali, monitoraggio e gestione del rischio e degli impatti legati alla sostenibilità, attività di engagement e voto, comunicazione interna e esterna su questi temi.

In ultimo, con riferimento al nuovo Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza, il Collegio è stato informato che la Controllata ha proseguito nel percorso di adeguamento alla nuova normativa e nel corso dell'anno ha adottato gli indicatori specifici di indebitamento, al fine di rilevare eventuali segnali di esposizione debitoria della società potenzialmente sintomatici di uno stato di crisi, in linea con quanto disposto dal Decreto legislativo n. 83/2022.

In coerenza con il processo di progressiva applicazione condiviso con la Capogruppo, al fine di rafforzare ulteriormente il monitoraggio e il presidio sulle tematiche di continuità aziendale, in occasione dell'approvazione della Relazione Semestrale al 30 Giugno 2023, con delibera del CDA del 20 luglio 2023, il subset di indicatori individuato, è stato integrato con l'ulteriore indicatore di carattere previsionale, in linea con quanto richiesto dalla normativa e dalle *leading practice* in ambito *Debt Service Coverage Ratio* (DSCR) ossia il rapporto tra il *cash flow* operativo e il flusso finanziario a servizio del debito.

Il Collegio Sindacale ha preso atto che sia dagli indicatori specifici di esposizione debitoria sia riguardo l'indicatore specifico di sostenibilità dell'indebitamento finanziario la Società non presenta fattispecie/circostanze da segnalare né specifici ambiti di rischio.

Il Collegio Sindacale, nell'ambito del continuo confronto con il Responsabile della funzione Revisione Interna di BancoPosta, cui sono esternalizzate le attività di audit di BancoPosta Fondi SGR, ha preso atto che le attività svolte nella SGR hanno confermato una valutazione di complessiva adeguatezza, anche alla luce delle diverse iniziative di rafforzamento adottate nel corso dell'anno in tema di *business*, organizzazione e controllo. In relazione al processo di *governance* ESG è emersa la necessità di (i) aggiornamento del modello dei processi vigente, al fine di recepire le evoluzioni organizzative in materia ESG, (ii) apportare modifiche ai regolamenti dei comitati di Gestione e di Governance e (iii) integrare la convenzione con i gestori delegati e il sistema documentale interno.

Con riferimento al Patrimonio Destinato IMEL di PostePay, il Collegio Sindacale ha monitorato l'andamento delle attività di audit, anche attraverso l'incontro con l'Organo di controllo della società tenutosi nel mese di ottobre 2023, nel corso del quale il Collegio ha ricevuto un'ampia informativa sui principali elementi in materia di funzionamento del Sistema di Controllo Interno e di governo, amministrazione e organizzazione, funzionamento del Patrimonio Destinato IMEL, nonché aspetti di rilievo inerenti all'andamento gestionale e patrimoniale.

Dalle informazioni ricevute dall'Organo di controllo di PostePay, sempre nel corso dello scambio informativo di ottobre 2023, il Collegio ha preso atto, altresì, che emerge una valutazione positiva sul Sistema dei Controlli Interni, sull'assetto amministrativo-contabile e su quello organizzativo, evidenziando come gli stessi siano adeguati alle dimensioni e alla natura dei *business* svolti dalla Controllata. Inoltre, il Collegio ha ricevuto informativa anche sul nuovo *business* relativo alla commercializzazione dei servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale prendendo atto che PostePay, oltre all'offerta "Poste Energia 160" lanciata a giugno 2022 e riservata ai dipendenti e loro affini, a gennaio 2023 ha lanciato l'offerta *mass market* con la quale si è affacciata sul mercato esterno e che in tale comparto l'Organo di controllo di PostePay ha altresì svolto la propria attività di vigilanza. Con riferimento agli aspetti Environmental, Social, Governance ("ESG"), il Collegio è stato informato che PostePay offre e immette solo energia elettrica prodotta in Italia da fonti rinnovabili, certificata da Garanzie d'Origine del GSE e che Poste Pay copre l'emissione di CO2 del gas con l'acquisto e la vendita dei c.d. Certificati Verdi. Inoltre, da marzo 2022 PostePay ha aderito alla politica di Gruppo, recependo anche le diverse Linee Guida in ambito ESG ed ha elaborato un Piano di formazione ESG ed ha avviato alcuni interventi per il pieno adeguamento alle Linee Guida di Gruppo, attività che saranno realizzate entro il mese di marzo 2024.

Con riferimento alla normativa italiana in materia di Whistleblowing - D. Lgs. n. 24/2023, e alla normativa introdotta dal Codice della Crisi di Impresa e dell'Insolvenza ("Codice della Crisi"), la Controllata si è adeguata alle nuove normative e il Collegio ha preso atto che il management di PostePay ha già avviato le opportune attività.

Il Collegio, nell'ambito del confronto con il Responsabile della funzione Controllo Interno di Poste, ha preso atto che le verifiche svolte dalla funzione Revisione Interna

di PostePay con riferimento al processo di adeguatezza degli assetti organizzativi della Controllata hanno evidenziato alcuni ambiti di miglioramento.

Il Collegio ha seguito costantemente in maniera approfondita l'attività del Gruppo LIS (LIS Holding S.p.A. e la Controllata LIS Pay S.p.A.) Gruppo acquisito al 100% da parte di Poste Italiane, tramite la Controllata PostePay – Patrimonio Destinato IMEL il 14 settembre 2022 Il Gruppo LIS offre un'ampia gamma di servizi di incasso e pagamento di bollettini, MAV, PagoPA, ricariche telefoniche, attraverso una piattaforma tecnologica messa a disposizione di 54.000 punti vendita non specializzati e dislocati in tutto il territorio nazionale, di cui 33.000 rappresentato da tabaccai e, quindi, tale operazione consolida la crescita di PostePay nel mercato dei pagamenti. A detto riguardo, dalle informazioni ricevute dall'Organo di controllo di PostePay, il Collegio è stato informato che, in considerazione che nell'anno 2023 sono stati distribuiti 28 milioni di utili e ad oggi l'investimento sta dando i risultati sperati, andando anche oltre le attese.

Con riferimento al Gruppo assicurativo Poste Vita, il Collegio ha tenuto due incontri e in particolare, nel valutare positivamente lo scambio informativo con l'Organo di controllo di Poste Vita è stato informato che nel corso del primo semestre 2023 è stato emanato il "Provvedimento IVASS n. 131" che reca modifiche e integrazioni a diversi Regolamenti IVASS per favorire l'adeguamento alle disposizioni europee direttamente applicabili già adottate in materia di finanza sostenibile. A detto riguardo, la Compagnia PosteVita ha approvato in Consiglio di Amministrazione un Piano di attività ESG che contempla anche taluni specifici interventi volti ad assicurare la piena conformità alle disposizioni in materia di finanza sostenibile.

❖ *Vigilanza sulle Attività e Ispezioni svolte dalle Autorità di Vigilanza*

Il Collegio Sindacale ha tenuto costanti scambi informativi con gli Organi di controllo delle Società del Gruppo e, nello specifico, nell'anno 2023 ha tenuto due incontri con l'Organo di controllo della SGR, il primo nel mese di marzo 2023 e il secondo nel mese di novembre 2023, incontrando in tale sede il nuovo Organo di controllo nominato il 26 giugno 2023. Nel corso di tali incontri il Collegio Sindacale ha approfondito la tematica dell'integrazione dei rischi *Environmental, Social e Governance* ("ESG") in ambito SGR e ha ricevuto maggiori informazioni sulla *survey* avviata da Banca d'Italia, dopo l'emanazione del documento relativo alle "Aspettative

di vigilanza di Banca d'Italia sui rischi climatici e ambientali". A tale riguardo l'Organo di controllo di BancoPosta Fondi SGR ha fatto presente che nel mese di dicembre 2022 l'Autorità aveva pubblicato una Nota informativa contenente le evidenze emerse dalle risposte dei Questionari di autovalutazione, inviati dagli Intermediari, dalla quale emergeva che, a fronte di una generalizzata attenzione alle tematiche ESG da parte dei vertici aziendali degli Intermediari, nella maggior parte dei casi si sono riscontrate diffuse carenze, con ritardi nella realizzazione e, spesso, anche nella pianificazione degli interventi strutturali sui diversi profili aziendali interessati. In ragione di ciò, l'Autorità ha chiesto agli Organi di amministrazione di tutte le banche *less significant* di definire e approvare specifici Piani di azione per l'effettiva integrazione, nel triennio, dei rischi climatici nell'ordinaria cornice di governo e gestione dei rischi. Alla luce di ciò, la SGR, in qualità di intermediario finanziario non bancario - sebbene abbia già avviato un percorso di integrazione delle tematiche ESG - nell'allinearsi alle richieste dell'Autorità di Vigilanza ha presentato a Banca d'Italia un documento contenente i seguenti aspetti: (i) situazione *as-is* della società rispetto alle aspettative, (ii) il Piano d'azione per l'inclusione dei rischi climatici e ambientali con relative tempistiche e priorità e (iii) la valutazione dell'Organo di controllo della SGR.

Il Piano d'azione della SGR ha un orizzonte triennale (anni 2023 – 2025) e le singole azioni sono indicate con tre livelli di priorità (1-3) e una tempistica indicativa, soggetta a possibili modifiche sulla base delle evoluzioni di contesto e normative.

Sempre in occasione della citata riunione di marzo 2023, il Collegio ha preso atto che il Piano di azione è stato valutato positivamente dall'Organo di controllo della SGR in quanto il medesimo Piano risponde alle esigenze di intervento identificate dalla *gap analysis* effettuata da Banca d'Italia e definisce in modo puntuale le azioni di adeguamento che saranno poste in essere nei prossimi tre anni.

In occasione del citato incontro il Collegio ha ricevuto un aggiornamento sugli esiti delle ispezioni che Banca d'Italia aveva svolto nel corso dell'anno 2022, nonché un'informativa sull'ispezione avviata nell'anno 2023; in particolare il Collegio ha preso atto che (i) all'esito dell'ispezione di carattere generale, condotta da settembre a dicembre 2022 da Banca d'Italia ai sensi dell'art. 114-quinquies. 2, co. 4, del Testo Unico Bancario "sulla sostenibilità del modello di business, sull'adeguatezza della governance e sulla funzionalità del sistema dei controlli interni, con particolare riferimento ai presidi in materia di trasparenza e antiriciclaggio e di controllo delle

attività esternalizzate", l'Autorità di vigilanza il 27 marzo 2023 ha consegnato il Rapporto Ispettivo con un giudizio "parzialmente favorevole", che discende, in un contesto di elevata redditività e adeguata dotazione patrimoniale, dalle esigenze di rafforzamento riscontrate nel monitoraggio delle attività esternalizzate alla Capogruppo Poste Italiane, nel presidio dei rischi reputazionali e nell'azione delle funzioni di controllo interno, specie in tema di trasparenza e antiriciclaggio. A fronte del Rapporto Ispettivo, Poste Pay ha redatto il documento "Considerazioni in ordine ai rilievi formulati e Piano degli interventi di miglioramento" che è stato approvato dal CdA della Controllata il 27 aprile 2023 e successivamente trasmesso a Banca d'Italia, nel quale, per ciascun rilievo ed osservazione sono state formulate le pertinenti considerazioni della Società, dando evidenza degli interventi programmati già completati e di quelli in corso di esecuzione, con la relativa tempistica di realizzazione. Sempre nell'ambito della citata ispezione "generale" Banca d'Italia ha altresì effettuato approfondimenti specifici sul sistema di gestione del rischio riciclaggio e sui processi finalizzati all'assolvimento degli obblighi antiriciclaggio in essere per PostePay, in prevalenza esternalizzati a Poste Italiane ed implementati nell'ambito del modello di Antiriciclaggio di Gruppo. All'esito delle verifiche, sempre in data 27 marzo 2023, l'Autorità ha notificato l'avvio di un procedimento sanzionatorio per la contestazione formale delle carenze in materia di monitoraggio delle transazioni anomale di ricarica delle carte prepagate (procedimento sanzionatorio amministrativo del 4 aprile 2023 per violazione delle previsioni del D. Lgs. n. 231/07 e successive modificazioni). Nella seduta del 4 maggio 2023, il CdA di PostePay, presente il Collegio Sindacale della Controllata, ha approvato all'unanimità il documento "Accertamenti ispettivi condotti dalla Banca d'Italia dal 29 settembre al 16 dicembre 2022 - Controdeduzioni formulate relativamente a presunte violazioni accertate nel corso dell'ispezione"; (ii) accertamenti ispettivi avviati da Banca d'Italia nel mese di novembre 2022, conclusi il 15 dicembre 2022 aventi ad oggetto il processo di gestione dei disconoscimenti delle operazioni di pagamento non autorizzate, nonché in ottica ricognitiva, l'approccio aziendale in tema di sicurezza dei pagamenti; all'esito Banca d'Italia nel corso della seduta del CdA del 14 luglio 2023 ha consegnato il Rapporto Ispettivo a fronte del quale la Controllata ha trasmesso all'Autorità di vigilanza il documento "Considerazioni in ordine ai rilievi formulati e Piano degli interventi di miglioramento", approvato dal CdA di Poste Pay nell'adunanza di settembre 2023; (iii) nel periodo 21 febbraio 2023 - 2 marzo 2023, Banca d'Italia ha

avviato un ulteriore accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 146 del D. Lgs. del 1° settembre 1993 n. 385° a fronte del quale l'Autorità ha consegnato un Rapporto Ispettivo nel corso della seduta del CdA del 25 settembre 2023. L'intervento ispettivo, riconducibile ad un'attività ricognitiva "di sistema" avente ad oggetto i processi ed i sistemi abilitanti i servizi di PSD2 di "open banking passivo", ha rilevato che gli strumenti predisposti dall'Intermediario per l'accesso delle Terze Parti sono risultati adeguati, con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento a fronte dei quali è stato definito un Piano d'interventi, avviato da PostePay già in corso di ispezione, che è stato trasmesso all'Autorità a fine ottobre 2023. A fronte dei soprarichiamati tre accertamenti ispettivi, PostePay ha predisposto specifici Piani di Azione, i cui interventi residuali sono in fase di realizzazione. Il Collegio è stato informato anche che per lo svolgimento degli interventi di miglioramento definiti in ordine alle richiamate ispezioni si è reso necessario un incremento delle risorse in organico di PostePay, che ha portato, nel corso dei primi 9 mesi dell'anno 2023, al rafforzamento dell'organico della Controllata, incrementando il numero delle risorse sia nel comparto Energia sia nell'ambito delle funzioni di Controllo.

Infine nel corso dello scambio informativo con l'Organo di controllo di Poste Vita, il Collegio è stato aggiornato sugli sviluppi in ordine agli accertamenti ispettivi avviati dall'IVASS tra il 2020 e il 2021 nei confronti della Compagnia; all'esito di tale ispezione l'Autorità di vigilanza ha notificato un rapporto ispettivo nel quale sono state rilevate delle carenze e irrogata alla Compagnia e ai componenti degli Organi sociali una sanzione pecuniaria non materiale rispetto al fatturato della Compagnia. Inoltre, l'IVASS, nel provvedimento notificato, ha dato atto che PosteVita aveva già posto rimedio, alla data della conclusione dell'istruttoria, alle carenze contestate. Il Collegio, dalle informazioni acquisite in occasione della riunione con l'Organo di controllo di PosteVita, ha preso atto che su tale tematica è emerso un approccio particolarmente proattivo da parte degli Amministratori e che non emergevano criticità in ordine all'avanzamento degli interventi di miglioramento avviati dalla Compagnia.

Inoltre, il Collegio ha preso atto che nel 2023 l'IVASS ha svolto un accertamento ispettivo sulle polizze dormienti (polizze per le quali la Compagnia ha difficoltà ad identificare i beneficiari) che si è concluso con l'emissione di un Rapporto Ispettivo con alcuni rilievi, in relazione ai quali PosteVita ha predisposto un Piano di azioni di

miglioramento per la riduzione dell'attuale *stock* delle polizze dormienti e per il rafforzamento dei presidi liquidativi.

*****

Vigilanza sul Patrimonio BancoPosta

Il Collegio Sindacale ha vigilato sul Patrimonio BancoPosta ai sensi:

- del D.P.R. n. 144/2001 "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta", delle norme del Testo Unico Bancario e del Testo Unico della Finanza ivi richiamate e, delle disposizioni attuative previste per le banche, ritenute applicabili a BancoPosta dalle competenti Autorità, nonché ai sensi del Regolamento del Patrimonio BancoPosta deliberato dall'Assemblea degli Azionisti del 14 aprile 2011, modificato dall'Assemblea straordinaria del 31 luglio 2015 e successivamente aggiornato con Delibera del CdA del 25 gennaio 2018. Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento, il Collegio Sindacale ha esaminato separatamente le tematiche specifiche del Patrimonio BancoPosta, dandone evidenza nelle verbalizzazioni delle proprie sedute;
- delle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia del 27 maggio 2014 e più in generale ai sensi della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 s.m.i.

Come noto, nonché verificato sulla scorta delle informazioni ricevute dal Dirigente Preposto, dalla Società di revisione, dal *management* di BancoPosta e dai Responsabili delle funzioni di Controllo BancoPosta e dall'esame della Relazione annuale del Dirigente Preposto, il Patrimonio BancoPosta è separato organizzativamente e contabilmente dal resto delle attività svolte dalla Società. Per l'elaborazione del Rendiconto del Patrimonio BancoPosta, in ottemperanza a quanto disposto dal D. L. n. 225/2010, convertito con Legge n. 10/2011, che ha normato la costituzione del Patrimonio BancoPosta prevedendo per questo la separazione dei libri e delle scritture contabili prescritti dagli artt. 2214 e seguenti del cod. civ. nonché il Rendiconto Separato, la Società utilizza le implementazioni sviluppate nel proprio sistema contabile, finalizzate a garantire che le operazioni afferenti al Patrimonio BancoPosta siano rilevate su un sistema contabile dedicato, in maniera distinta da quelle afferenti all'operatività della Società ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia previsti dalla Legge n. 10 del 26 febbraio 2011.

Il paragrafo 2 della Circolare di Banca d'Italia n. 285/2013 – parte IV "Disposizioni per intermediari particolari BancoPosta" - Capitolo 1 BancoPosta, sez. II - dispone che al Patrimonio BancoPosta siano imputati, oltre ai ricavi e ai costi a esso direttamente afferenti, anche gli oneri connessi alle attività svolte da Poste per la gestione del Patrimonio Destinato e che l'imputazione di tali oneri sia effettuata secondo criteri che riflettono il reale contributo delle diverse gestioni al risultato del Patrimonio Destinato e della Società nel suo complesso.

Il Collegio ha verificato con cadenza semestrale l'adeguatezza dei criteri adottati per la valorizzazione delle attività svolte da Poste Italiane S.p.A. per la gestione del Patrimonio BancoPosta e nei limiti delle proprie competenze di Organo di legittimità, privo del controllo contabile, il rispetto delle norme e delle disposizioni applicabili. In base ai dati e alle informazioni disponibili, il Collegio Sindacale ritiene che il livello di presidio della gestione contabile del Patrimonio BancoPosta sia adeguato.

In proposito, il Collegio Sindacale segnala che a far data dall'esercizio 2021, il Revisore è stato incaricato di emettere annualmente una "*limited opinion*" che quest'anno ha avuto ad oggetto il Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 - composto dallo Stato patrimoniale, dal Conto economico, dal Prospetto della redditività complessiva, dal Prospetto delle variazioni del patrimonio netto, dal Rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla Nota integrativa ("Rendiconto BancoPosta"), allegato al Bilancio della Società in conformità a quanto previsto dalla sezione 8, del Regolamento del Patrimonio BancoPosta - al fine di verificare la coerenza tra i dati contenuti nel Rendiconto con quelli riportati nel Bilancio al 31 dicembre 2023 della Società.

Il Rendiconto BancoPosta è redatto secondo gli *International Financial Reporting Standards* adottati dall'Unione Europea e in coerenza con quanto previsto dal settimo aggiornamento della Circolare della Banca d'Italia n. 262/2005 - "Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione" ed è elaborato ai sensi dell'art. 2447 *septies,* comma 2, cod. civ.

In relazione al contenuto e alle finalità dell'incarico, sul Rendiconto BancoPosta il Revisore ha effettuato un esame limitato sulla base di quanto previsto dal principio ISAE 3000 *revised Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* ("ISAE 3000 Revised") e ha pianificato e svolto procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato volto ad accertare che il

Rendiconto BancoPosta non contenga errori significativi. All'esito delle attività, la Deloitte, in data 4 aprile 2024, ha emesso la Relazione di Revisione sul Rendiconto BancoPosta evidenziando che "*sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che i dati contenuti nel Rendiconto non siano coerenti, in tutti gli aspetti significativi, con quelli riportati nel bilancio d'esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2023*".

Per quanto concerne l'attività di vigilanza sul processo di informativa finanziaria del Patrimonio BancoPosta si rinvia alle osservazioni e raccomandazioni di cui al paragrafo 4 della presente Relazione, per quanto di competenza di detto Patrimonio Separato.

❖ *Adeguatezza delle funzioni di Controllo e Piani di Attività*

Il Collegio Sindacale ha ricevuto periodiche informazioni dalle funzioni di Controllo BancoPosta ed esaminato i *Tableau de Bord* trimestrali, nonché effettuato un approfondimento sugli esiti delle attività di verifica complessivamente svolte da dette funzioni nel 2023, come di seguito rappresentate.

➢ Il Collegio ha incontrato periodicamente, e su base sistematica, la **funzione *Risk Management e Governo Outsourcing,*** oggi ridenominata Risk Management a seguito dell'Ordine di Servizio n. 7 del 9 febbraio 2024 ("OdS 7/2024"), che ha tempo per tempo riferito circa il monitoraggio e l'evoluzione dei rischi rilevanti per BancoPosta. In coerenza con il nuovo modello di gestione del rischio di Riciclaggio adottato dal Gruppo, come già detto sopra, dal 2018 il Responsabile *Risk Management* ha assunto anche il ruolo di Responsabile Antiriciclaggio di BancoPosta e, nell'ambito della funzione *Risk Management* ("RM"), è stata istituita la funzione Antiriciclaggio di BancoPosta. Nell'ambito della funzione Risk *Management*, con il citato OdS n. 7/2024, sono state istituite due nuove funzioni (i) Rischi Operativi e ICT e (ii) Rischi Outsourcing e Terze Parti nelle quali, in coerenza con i perimetri di responsabilità, sono confluite attività e risorse precedentemente operanti nella funzione Rischi Operativi e nella funzione Governo Outsourcing e BCM, che sono state contestualmente superate. In particolare, le attività e le risorse dedicate alla continuità operativa e alla gestione degli incidenti sono confluite nella funzione Rischi Operativi,

ridenominata "Rischi Operativi e ICT", con la finalità di concentrare in una sola struttura attività e competenze connesse al Rischio Informatico e *cyber* e alle tematiche di BCM; in parallelo, la funzione precedentemente denominata "Governo Outsourcing e BCM" ha assunto la nuova denominazione "Rischi Outsourcing e Terze Parti", in coerenza con la crescente attenzione che si intende dedicare ai rapporti di fornitura rilevanti per BancoPosta, in aggiunta ai contratti di servizio interni (Disciplinari) e agli accordi di esternalizzazione.

Inoltre, con la Comunicazione Organizzativa BP/01/2024 del 9 febbraio 2024, in ambito Rischi Operativi e ICT è stato istituito il referente per le attività in materia di *Business Continuity Management* ("BCM") e anche l'organico complessivo della funzione Risk Management è stato incrementato con quattro nuove risorse, in linea con quanto raccomandato da Banca d'Italia.

Il Collegio Sindacale nel corso di vari incontri è stato informato riguardo le attività svolte dalla funzione *Risk Management* nel corso dell'anno 2023 e degli interventi pianificati per l'esercizio 2024. In particolare, la funzione Risk Management è stata impegnata, sia in veste di *program management* che per le molteplici attività di competenza (circa un terzo del totale), nell'esecuzione del Piano di interventi di miglioramento definito a valle dell'ispezione condotta da Banca d'Italia tra il 14 marzo e il 15 luglio 2022, Piano approvato dal CdA nel mese di gennaio 2023. Tutte le attività relative a 10 degli 11 rilievi sollevati nel Rapporto ispettivo, la cui realizzazione era pianificata nell'anno 2023 (per un totale di 67 attività su 70, pari al 96% della totalità delle attività previste) sono state realizzate come da programma e regolarmente certificate dalla funzione di Revisione Interna. Le rimanenti tre attività del Piano, relative all'ambito dei Disciplinari ed Esternalizzazione, saranno realizzate entro dicembre 2024, come programmato.

Si segnala, inoltre, come già anticipato, che il Programma di interventi definito a valle dell'ispezione Banca d'Italia sul governo e la gestione dei rischi operativi ed informatici del 2017, che nel complesso prevedeva n. 107 interventi, è stato completato a fine 2023 nei tempi previsti con la chiusura dell'ultima iniziativa del cantiere *Data Center Transformation* e tutti gli interventi sono stati certificati dalla funzione Revisione Interna.

Il Collegio Sindacale, in accordo con la competente funzione di BancoPosta, ha vigilato nel corso dell'anno 2023, con cadenza trimestrale attraverso il *Tableau de Bord* della funzione *Risk Management* di BancoPosta, sull'andamento degli indicatori del RAF.

L'Organo di controllo ha verificato i livelli di rilevanza per BancoPosta dei rischi con particolare riguardo ai rischi di alta rilevanza, relativi:

- alla "Leva Finanziaria", strutturalmente superiore a quella di una banca tradizionale per la composizione dell'attivo BancoPosta: il *Leverage Ratio*, anche per effetto di un rafforzamento patrimoniale per 100 mln/€ tramite la sottoscrizione di uno strumento *Additional Tier* 1 da parte di Poste, a fine anno si è attestato al 3,2%;
- ai "Rischi Operativi", che rappresentano la categoria più rilevante come requisiti patrimoniali e assorbimenti del "Secondo Pilastro"; l'assorbimento di capitale permane significativo sia come requisiti patrimoniali minimi, calcolati in maniera proporzionale ai proventi lordi, sia nelle valutazioni effettuate con il modello interno ai fini ICAAP. Quest'ultimo è risultato in lieve aumento nel 2023. Le perdite registrate nel conto economico d'esercizio ammontano a circa 14,5 mln/€, in aumento rispetto al livello del 2022 che è stato particolarmente influenzato dalle liberazioni, ma ad ogni modo in linea con il *Risk Appetite*;
- al "Rischio di Tasso", la cui esposizione, in termini di valore economico, si è mantenuta su livelli coerenti con la soglia obiettivo del RAF (28%) tranne nel terzo trimestre, quando è stata realizzata la strategia operativa - illustrata al CdA nel mese di luglio 2023 - volta alla stabilizzazione dei ricavi da interesse nell'orizzonte di piano, che ha temporaneamente accentuato l'esposizione di tipo *asset sensitive*. La stessa è rientrata a dicembre 2023 su livelli compatibili con il *Risk Appetite,* così come previsto;
- al "Rischio di *Spread*", che non rileva per i requisiti patrimoniali, ma per le plus/minusvalenze latenti. Il 2023 è stato caratterizzato dalla tendenziale riduzione del differenziale BTP-Bund (da 214 punti a fine 2022 a 168 a fine 2023), il portafoglio iscritto in bilancio al *fair value* (HTCS) ha fatto registrare alla chiusura del 2023 minusvalenze implicite in calo; rimane peraltro strutturalmente elevata la *sensitivity* del valore del portafoglio HTCS a tale fattore di rischio;

Tra i rischi di media rilevanza, rientrano:

- il Rischio di Credito/Controparte: è risultato in aumento a fine 2023, mantenendo una incidenza sui mezzi propri coerente con il *Risk Appetite*, soprattutto

nell'assorbimento relativo al Rischio di Controparte che ha risentito di un temporaneo disallineamento tra il valore dei derivati e quello del *collateral* versato dalle controparti;

a. il Rischio di Reputazione: si è registrato un sostanziale calo di reclami e di ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), a seguito del decremento dei ricorsi con la clientela sui rendimenti dei Buoni Fruttiferi Postali ("BFP") della serie Q/P relativi agli anni 21-30. A tale riguardo, Poste Italiane aveva già iniziato, a partire da marzo 2020, a non adempiere più alle decisioni dell'ABF, non condividendo l'orientamento dello stesso Arbitro sistematicamente sfavorevole a Poste. Quindi i rimborsi venivano effettuati solo a seguito di pronunce sfavorevoli dell'Autorità Giudiziale Ordinaria, che si sono attestate attorno al 32% delle sentenze fino al 31 dicembre 2023. A seguito delle pronunce favorevoli rese dai giudici di merito e dell'ordinanza della Suprema Corte di Cassazione (Sez. I del 10 febbraio 2022, cui sono seguite ulteriori ordinanze del medesimo tenore) ha portato anche l'ABF a convenire sulla correttezza dell'operato di Poste Italiane; infatti, nel terzo trimestre 2023 il Collegio di coordinamento dell'ABF ha preso una posizione conforme ai principi enunciati dalla Corte Suprema di Cassazione;

- il Rischio Regolamentare: tale rischio ha evidenziato una flessione in quanto, dopo il recepimento nel 2020 delle Linee Guida EBA sul rischio di tasso, nel 2022 sono entrate in vigore le nuove regole di calcolo del rischio di controparte, del *Leverage Ratio* e del *Net Stable Funding Ratio* ("NSFR"), senza particolari impatti per BancoPosta. L'esposizione residua, strutturale, è connessa a variazioni delle regole prudenziali inerenti ai titoli di Stato nonché ai margini di incertezza tuttora esistenti circa la data di entrata in vigore e i dettagli di calcolo del nuovo metodo regolamentare SMA per i rischi operativi e dell'aggiornamento della metodologia di calcolo del rischio di controparte;

Nell'anno 2023 sono classificati tra i rischi di minore rilevanza:

- il Rischio di *business* (per l'equilibrato mix di ricavi e i costi prevalentemente variabili);
- il Rischio di coinvolgimento in fenomeni di riciclaggio o di finanziamento al terrorismo (in coerenza con gli esiti dell'autovalutazione);
- il Rischio di liquidità (grazie al *funding* stabile in quanto prevalentemente *retail* e all'attivo estremamente liquido, gli indicatori regolamentari permangono su livelli molto elevati e il *Liquidity Coverage Ratio* ("LCR") risulta in crescita).

Al 31 dicembre 2023 tutte le metriche del RAF sono risultate in linea con gli obiettivi fissati nel RAF stesso e nel corso dell'esercizio si è registrato un solo disallineamento - a fine settembre 2023- riguardante la metrica del Rischio di Tasso di Interesse in termini di valore economico, oggetto di comunicazione preventiva al CdA e di *Risk Opinion* da parte di *Risk Management* di BancoPosta, così come sopraesposto.

Al 31 dicembre 2023, le misure di adeguatezza patrimoniale evidenziano *Capital Ratio* elevato anche se in riduzione rispetto alla fine del 2022 (CET1 al 18,9%, rispetto al 20,3% del 2022; TCR al 22,1%, rispetto al 23,1% del 2022) e mezzi propri che continuano ad assicurare un elevato buffer di *Free Capital* rispetto agli assorbimenti di Pillar 2 (47,1%, rispetto al 51,3% del 2022).

Le misure di *performance* economica risultano positive e stabili, con il *Return on Equity* confermato al 23% e il *RoRAC* in lieve riduzione al 36,3%.

L'esposizione ai rischi operativi, anche nel 2023, è stata influenzata in modo rilevante dall'emergere di eventi accaduti in esercizi precedenti prevalentemente connessi al cd. "rischio di condotta" (frodi interne ed eventi connessi a clientela, prodotti e prassi professionali) e all'esecuzione, consegna e gestione dei processi. Impattano, inoltre, le frodi esterne e le interruzioni dell'operatività e disfunzioni dei sistemi informatici.

La composizione delle perdite operative rilevate nel 2023 mostra una prevalenza delle frodi esterne (30,8% del totale) seguita dalla non corretta gestione dei rapporti con la clientela, prodotti e prassi professionali, errori nell'esecuzione, consegna e gestione del processo e frodi interne.

Inoltre, nel 2023 le liberazioni sono risultate più contenute rispetto al 2022 e sono riferite principalmente a "Errori nell'emissione/duplicazione di BPF" emessi post 28 dicembre 2000 e "Rapina di valori in custodia presso Service" mentre i recuperi sono riferiti principalmente a contenziosi su fallimenti.

La funzione *Risk Management*, nell'ambito del processo di definizione del nuovo Piano Strategico, ha stimato *ex ante* l'impatto degli scenari sul profilo di rischio, valutato l'adeguatezza prospettica del patrimonio e individuato la propensione al rischio ("RAF") del Patrimonio BancoPosta coerente con gli obiettivi strategici e gli indirizzi a livello di Gruppo e, al fine di confermare anche per il 2024 l'obiettivo di mantenere un *Leverage Ratio* almeno pari al 3%, è previsto un accantonamento di utili prodotti da BancoPosta.

In coerenza con il modello di business e gli obiettivi strategici e in linea con quanto fatto lo scorso anno, la funzione Risk Management ha elaborato la proposta di RAF per l'esercizio 2024 che:

- prevede un incremento dei mezzi propri di BancoPosta per 60 mln/€, attraverso l'accantonamento di parte degli utili prodotti da BancoPosta, come proposto nell'ambito del processo di approvazione del bilancio 2023;
- riflette l'applicazione del modello comportamentale della raccolta aggiornato che impatta le stime di rischio di tasso di interesse;
- nello stabilire la *capacity* del CET1 *Ratio* e del *Total Capital Ratio*, recepisce le indicazioni ricevute nel 2022 dalla Banca d'Italia sui requisiti aggiuntivi a quelli *standard* da rispettare (Pillar 2 *Requirement* e *Pillar* 2 *Guidance*);
- conferma, per il *Leverage Ratio*, la volontà di mantenere l'indicatore pari o superiore al 3%, che coincide con il minimo regolamentare per le banche;
- conferma, per il rischio di tasso di interesse in termini di valore economico, un livello di esposizione strutturalmente superiore a quello medio delle banche, per le quali la normativa stabilisce delle soglie di attenzione (*supervisory outlier test*) al 15% e 20%, in ragione delle profonde differenze nei modelli di *business* - e quindi nella *capital allocation* - tra diverse categorie di rischio;
- riflette, per le metriche relative al rischio di liquidità, gli effetti della prospettata costituzione di un pegno su titoli per circa 11 miliardi in favore di PostePay S.p.A. (prevista già nel 2023 ma non ancora effettuata, in quanto in attesa del riscontro da parte di Banca d'Italia).

Da ultimo, il Collegio è stato informato che, alla data di redazione della presente Relazione non sono ancora disponibili (i) il Resoconto ICAAP-ILAAP 2023, che sarà predisposto dalla funzione Risk Management e (ii) la Relazione sul processo ICAAP-ILAAP 2023 della funzione Revisione Interna di BancoPosta che saranno presentati dalle rispettive funzioni al Collegio Sindacale e al Comitato Controllo e Rischi nella riunione del 16 aprile 2024 e sottoposti all'approvazione del CdA nell'adunanza del 18 aprile 2024.

Nel corso del 2023 il Collegio ha continuato a vigilare sulle strategie di gestione del rischio di tasso d'interesse individuate dalla società di gestione BancoPosta Fondi SGR, quale gestore del portafoglio titoli di BancoPosta. La strategia avviata da BancoPosta già nel corso dell'anno 2022 è stata oggetto di un incontro focalizzato con il Responsabile BancoPosta e con il Responsabile della funzione Risk Management di

BancoPosta. L'argomento è stato trattato anche in varie riunioni congiunte del Collegio con il Comitato Controllo e Rischi, cui hanno partecipato il Responsabile della funzione di BancoPosta e i Responsabili delle funzioni di controllo di BancoPosta. Nel corso di dette riunioni il Collegio è stato informato nel continuo sull'andamento dei tassi di interesse e sui risultati della strategia attuata da BancoPosta, che dall'anno scorso si è data l'obiettivo di ridurre il peso del portafoglio "variabile", anticipando il trend di calo dei tassi, proteggendo il margine di interesse dei prossimi anni e creando le premesse per nuove plusvalenze. Il Collegio e il Consiglio di Amministrazione hanno ricevuto un ulteriore approfondimento sulla strategia di gestione del rischio di tasso di interesse in occasione della riunione del 24 luglio 2023, nel corso della quale sono state illustrate le azioni avviate, che rappresentano un adeguamento rispetto alle proiezioni del Budget 2023 e dell'allora vigente Piano Industriale e del connesso Risk Appetite Framework.

Inoltre, il Collegio ha ricevuto, nel corso della riunione tenutasi nel mese di dicembre 2023, ulteriori approfondimenti sull'evoluzione dell'esposizione in termini di valore economico e di margine di interesse.

➢ Il Collegio ha incontrato periodicamente, e su base sistematica, **la funzione Compliance di BancoPosta ("Compliance")** e nel corso della riunione di marzo 2024 è stato informato sugli esiti delle attività svolte dalla citata funzione nell'anno 2023 per ciascun ambito del Patrimonio BancoPosta coinvolto nel processo di *Compliance* e per le discipline trasversali presidiate direttamente o indirettamente dalla funzione, dell'esito del "*Compliance Risk Assessment*" svolto a febbraio 2024, con un approfondimento sui punti di debolezza rilevati e sulle azioni correttive pianificate nell'anno 2024 per la loro rimozione.

Il Collegio è stato edotto sul "Piano delle Attività 2024", correlato al Piano Strategico appena approvato, che prevede interventi principalmente orientati: (i) in ambito Servizi di Investimento, all'evoluzione del modello di prestazione dei servizi offerti in Ufficio Postale e su altri canali (*online* e telefonico) unitamente allo sviluppo del Nuovo Modello di Servizio basato sulla portafogliazione della clientela in base alle relative caratteristiche e al rafforzamento dei modelli interni per la gestione delle preferenze ESG; (ii) in ambito Intermediazione Assicurativa, allo sviluppo di nuovi modelli di servizio sia in Ufficio Postale che su *funnel* digitali e all'ulteriore definizione di presidi per rafforzare le attività distributive sui diversi canali di offerta; (iii) in ambito Servizi Bancari e Risparmio Postale, alla realizzazione di attività di

assessment finalizzate a rafforzare ulteriormente il controllo sulle comunicazioni alla clientela ex art. 118 del TUB, nonché a migliorare il processo di chiusura dei conti business. Proseguiranno, inoltre, le iniziative di efficientamento del processo di gestione dei disconoscimenti, nonché la prevista attivazione di assessment; (iv) in ambito Pagamenti, al proseguimento di azioni per il rafforzamento in ambito *fraud prevention* dei presidi (adozione della soluzione Threat Metrix comprensiva della componente *antimalware*), per il completamento degli interventi evolutivi sia sulla piattaforma SCT Instant che sui processi ad essa connessi, nonché per l'estensione del processo di lavorazione dei disconoscimenti ad un giorno anche all'operatività SEPA Direct Debit (SDD); (v) in ambito Aree trasversali a Presidio Diretto e Indiretto, al consolidamento dei presidi dei rischi di sicurezza, disponibilità, continuità, terze parti ICT, alla realizzazione del Piano per l'adeguamento al Regolamento dell'Unione Europea Digital Operational Resilience Act ("DORA") e al proseguimento degli interventi per l'adeguamento dei presidi aziendali per le altre normative con impatto trasversale sulle aree di business.

I risultati emersi a seguito delle verifiche e degli interventi condotti nel 2023 sono stati, tempo per tempo, riportati nel *Tableau de Bord* della funzione e non hanno rilevato criticità tali da essere evidenziate al CdA e al Collegio separatamente rispetto al citato documento.

Nel corso del 2023 è proseguito, in coerenza con gli obiettivi delineati dal Piano industriale "*2024 Sustain & Innovate Plus*", il percorso di evoluzione dei modelli di servizio e dei prodotti/servizi offerti alla clientela e delle relative *partnership* a supporto.

Inoltre, nel corso dell'anno la funzione Compliance ha revisionato le metodologie connesse all'identificazione del grado di rischiosità di ciascun ambito normativo in perimetro, formalizzando la nuova metodologia di calcolo del Rischio Inerente, del Rischio Residuo con l'obiettivo di ridurre al minimo la discrezionalità nella valutazione del rischio ed avere una maggiore oggettività delle valutazioni.

Il Collegio Sindacale ricorda che il Gruppo si è, inoltre, dotato di un processo di Compliance Integrata, definito nell'ambito della Linea Guida Compliance Integrata di Gruppo e coordinato da uno specifico presidio organizzativo. L'attività della funzione Compliance di BancoPosta, nel rispetto dell'autonomia prevista dalla normativa di riferimento, si integra nell'ambito di tale processo coerentemente con l'intento della

Linea Guida Compliance Integrata di Gruppo di potenziare il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi ("SCIGR") e di presidiare i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, dando così piena attuazione ai principi di integrità, trasparenza e legalità.

La funzione Compliance ha continuato a svolgere la propria attività di verifica, con periodicità trimestrale, sull'adeguatezza e sull'efficacia del processo di gestione dei reclami e dei ricorsi presentati dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie ("ACF") svolto dalla funzione Gestione Reclami Finanziari in ambito DTO ("GRF"). Le attività svolte hanno interessato diversi ambiti (Servizi bancari e finanziari, Servizi di Risparmio postale, Servizi di investimento e Servizi di intermediazione assicurativa) e gli esiti delle verifiche dei controlli di secondo livello, sempre condivisi con la funzione GRF, hanno evidenziato, nel corso del 2023, una sostanziale adeguatezza del processo di gestione dei reclami e dei ricorsi, pur in presenza di alcune aree di miglioramento riconducibili al censimento nel *database* aziendale (corretta imputazione della motivazione, corretta valorizzazione dell'esito) e ai contenuti delle lettere di risposta al cliente, non sempre in linea con quanto effettivamente richiesto/lamentato dal cliente. Inoltre, è stata rilevata la necessità di rafforzare la tracciatura degli interventi correttivi.

Con riferimento ai reclami, nel corso del 2023 in ambito BancoPosta sono stati ricevuti, complessivamente, 28.851 reclami e, nello specifico, i reclami relativi alle attività dei Servizi di Investimento sono stati 870, in aumento rispetto al 2022 (+13% dei reclami ricevuti), numericamente non significativi rispetto al totale dei rapporti operativi (inferiore allo 0,1%). I citati reclami sono principalmente riconducibili al servizio di consulenza in materia di investimenti (in particolare segnalazioni della clientela su consulenze riguardanti prodotti di investimento assicurativo); i reclami sono stati evasi nel termine previsto dalla normativa (60 giorni) e le istruttorie condotte dalla competente struttura aziendale hanno evidenziato che solo il 4% risultava fondato (29 casi). Con riferimento ai reclami relativi al comparto Intermediazione Assicurativa, nel corso del 2023 Poste Italiane ha ricevuto 218 reclami e ha reindirizzato a Poste Vita e di Poste Assicura circa 606 istruttorie di propria competenza (Provvedimento IVASS n. 46/2016). I reclami composti, tra quelli di competenza, sono stati 192, mentre il *backlog* al 31 dicembre 2023 è stato pari a 28 reclami (in lavorazione nel rispetto dei termini normativi); detti reclami sono stati evasi entro il termine previsto dalla normativa (45 giorni) e nel 96% dei casi sono

risultati infondati. Inoltre, nel corso del 2023 è continuato il monitoraggio trimestrale sui reclami relativi a prodotti CPI avviato nel 2020 e rendicontato al Comitato SFA.
Con riferimento ai reclami relativi ai Servizi bancari e al Risparmio Postale, nel corso del 2023 la prevalenza dei reclami ha riguardato i BFP e nello specifico contestazioni sui rendimenti e su prescrizioni (pari a circa il 22% del totale) nonché, sulle condizioni applicate, compresi gli oneri fiscali (pari a circa il 16% del totale). In generale, solo il 7% degli oltre 28.800 reclami composti del 2023 è risultato fondato; riguardo al rispetto dei tempi, si osserva che i reclami lavorati entro i termini previsti dalla normativa hanno registrato *performance* in linea con il 2022, pari al 99, 9% delle lavorazioni. Inoltre, i reclami relativi all'ambito dei servizi di pagamento, hanno registrato un miglioramento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente (99% a fronte di 7.600 reclami nel 2023, rispetto al 98,7% a fronte di 6.801 reclami nel 2022 per i reclami composti nei termini). Il *backlog* di reclami non lavorati entro i termini risulta essere, al 31 dicembre scorso, pari a 5 unità.
Nel 2023 si è registrata una diminuzione dei ricorsi dinanzi all'ABF (circa il 30% in meno rispetto al 2022 (1.634 contro i 2.356), effetto della consistente riduzione dei ricorsi proposti dalla clientela sui BFP serie Q/P 21-30. A tale riguardo si riporta quanto già detto in precedenza, ovvero che nell'anno 2023 l'Autorità giudiziaria ordinaria - Corte d'Appello, Tribunale e Giudice di Pace - ha consolidato l'orientamento favorevole a Poste, passando da un 32% di provvedimenti favorevoli nel 2018 ad un 79% nel 2022; il trend in crescita è stato confermato anche nel 2023, il cui ultimo trimestre ha fatto registrare il dato di 91% di pronunce favorevoli. Le pronunce favorevoli si conformano alle ordinanze rese dalla Corte di Cassazione che hanno confermato la correttezza della condotta di Poste Italiane, affermando che, in forza di quanto stabilito dall'art. 173 D.P.R. n. 156/1973, la clientela non avesse diritto ad un tasso di interesse più elevato nel terzo decennio di vita del buono.
Anche in ambito Arbitro Bancario Finanziario, le novità intervenute nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno sembrano delineare il medesimo epilogo. Infatti - sulla spinta impressa dalla sentenza di luglio 2023 e dal consolidarsi della giurisprudenza della Suprema Corte *in subiecta materia* è stata resa la prima decisione favorevole a Poste Italiane da parte del Collegio di Coordinamento ABF di Napoli che si è allineato ai principi enunciati dalla Suprema Corte. Questa decisione rappresenta un punto di svolta che porta a ritenere conclusa anche dinanzi all'ABF l'annosa questione e tale

deduzione parrebbe avvalorata dal fatto che non sono stati più radicati ricorsi dopo la decisione di settembre 2023.

Con riferimento alle attività di prevenzione e monitoraggio delle frodi, relative sia al canale *digital banking* che alle operazioni eseguite con carte di pagamento, in considerazione di un aumento di attacchi fraudolenti nel 2023, sono stati realizzati ulteriori presidi di sicurezza applicati sui meccanismi di autenticazione forte del cliente che prevedono l'attivazione di specifici controlli in caso di inserimento "errato" del codice OTP inviato via SMS o del codice PosteID. Al fine di rendere ancor più robusto l'intero processo di autenticazione, sono state completate, nel corso del 2023, le attività per estendere tali controlli anche con riferimento alla *password*, prevedendo in particolare le analoghe modalità di gestione dei blocchi e informativa al cliente. Inoltre, al fine di contrastare le frodi in ambito Ufficio Postale sono stati implementati - a fine 2023 - i limiti operazionali su singola operazione di ricarica a valere anche sul conto corrente (5.000 €) volto a introdurre un limite cumulativo giornaliero sulla singola carta; inoltre, i centri di Torino e Roma continuano con l'attività di contrasto delle operazioni a rischio disposte da Ufficio Postale tramite la piattaforma VTPIE. Con riferimento alle frodi di tipo Boxing (furto di carte durante l'iter di spedizione), nel mese di ottobre 2023 è stato avviato il servizio di spedizione raccomandata per le carte di debito, servizio che sarà esteso anche alle carte libretto a partire da ottobre 2024.

Nel 2024 proseguiranno le azioni di rafforzamento in ambito *fraud prevention* che riguarderanno diversi interventi da realizzare sulla Piattaforma Integrata Antifrode dei servizi ("PIAF").

Sono state svolte in continuità le iniziative formative in tema di frodi, finalizzate a tenere aggiornato il personale addetto alla vendita sull'evoluzione degli scenari delle forme di frode più utilizzate.

Con riferimento alle tematiche fin qui trattate, nel corso del 2023 sono stati completati alcuni importanti interventi procedurali, organizzativi e tecnologici volti a rafforzare il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi ABF e nei primi mesi del 2024 sono previste ulteriori attività di rafforzamento sul processo di trattazione dei disconoscimenti.

Il Collegio è stato informato, nel corso dell'anno 2023, sull'andamento di tutte le azioni correttive pianificate nell'ambito (i) dei Servizi di investimento ex MiFID2, (ii)

di Intermediazione assicurativa, (iii) dei Servizi Bancari e di Risparmio Postale, (iv) dei Servizi di Pagamento ex Direttiva PSD2, (v) degli interventi sulle aree trasversali a presidio diretto e indiretto, (una serie di iniziative per il consolidamento dei presidi aziendali riferiti alle normative ad impatto trasversale), (vi) di Supporto al business e (vii) "Normative a carattere trasversale" (iniziative per il consolidamento dei presidi aziendali riferiti alle normative ad impatto trasversale).
Nell'anno 2023 la funzione Compliance ha svolto attività di consulenza *ex ante* in relazione all'evoluzione e innovazione dei prodotti e servizi prevista dal Piano industriale "*2024 Sustain & Innovate Plus*".

Con riferimento al *Business Continuity Management* ("BCM") il Collegio nel 2023 ha verificato la realizzazione degli interventi in tale ambito, con particolare riferimento alla gestione dei rischi operativi e informatici, e preso conoscenza delle ulteriori azioni intraprese. Nello specifico, il Collegio ha preso atto che le attività di *continuos auditing* sui processi e soluzioni di *Business Continuity* relativi ai prodotti e servizi riconducibili al Patrimonio BancoPosta hanno evidenziato un sistema di gestione della continuità operativa complessivamente adeguato per l'ambito ICT e complessivamente positivo per la parte di processo.
Le risultanze dei test in ambito BCM - condotti dalle funzioni coinvolte - e le analisi svolte sull'impianto documentale hanno evidenziato aree di miglioramento con riferimento alla necessità di specificare nel Piano di *Disaster Recovery* i parametri di RPO garantiti per tutte le soluzioni architetturali previste, progettare ed eseguire un test per il servizio BPIOL e completare l'attivazione del sito *Disaster Recovery* per l'Enterprise DataWarehouse ("EDWH").
Si segnala che le attività di audit specialistico sui processi e sulle soluzioni di *Business Continuity* relativi ai prodotti e servizi BancoPosta sono svolte annualmente dalla Funzione Revisione Interna di BancoPosta sulla base del Piano di Audit e il Collegio ha preso atto che le risultanze dell'audit svolto da Revisione Interna sull'organizzazione e sullo svolgimento delle attività di test, nonché delle procedure di *Business Continuity*, hanno evidenziato una valutazione complessivamente positiva con alcune aree di miglioramento. L'intervento è stato finalizzato a verificare, in un'ottica di *continuous auditing*, l'adeguatezza del piano dei test di continuità operativa dei processi e prodotti gestiti direttamente da BancoPosta o demandati a PostePay ed effettuati dalle strutture aziendali preposte nonché dei relativi esiti così

come richiesto dalla normativa di Banca d'Italia. Sono state oggetto di verifica le attività di test svolte nel corso del 2023.

Le attività previste nel 2024 in ambito *Business Continuity Management* riguarderanno:

- l'esecuzione della Business Impact Analysis e predisposizione delle Procedure di Continuità Operativa secondo il nuovo modello e in conformità alla Procedura e Metodologia di BIA per la Continuità Operativa, col supporto del nuovo strumento Archer;
- l'aggiornamento del Piano Settoriale BancoPosta per garantire la conformità al 40° Aggiornamento della Circolare 285 di Banca d'Italia;
- l'ampliamento del perimetro dei test di continuità operativa e prosecuzione dei test con terze parti.

Le risultanze degli audit della Funzione Controllo Interno relative ai Servizi Finanziari di BancoPosta hanno mostrato una valutazione complessivamente adeguata che necessita comunque di alcuni piani di azione per rendere le soluzioni maggiormente efficaci. Tale valutazione scaturisce dalle risultanze dei test di continuità operativa eseguiti durante il corso dell'anno, dai progressi raggiunti sull'infrastruttura IT e dall'andamento delle iniziative di sviluppo, sia quelle già concluse che quelle ancora in corso d'opera. I piani di azione permetteranno alla continuità operativa aziendale di evolvere verso un servizio trasversale, fornendo così ulteriore valore aggiunto a favore dell'intero Gruppo.

Il Collegio Sindacale ha vigilato sul tema dell'ICT *Risk*, prendendo atto che nell'anno 2023 sono proseguite le iniziative volte al rafforzamento del complessivo sistema di gestione della sicurezza informatica e al monitoraggio del Rischio ICT.

In linea con la strategia ICT, la funzione DTO ha proseguito il programma di adozione di nuove tecnologie in ambito *cloud* ed è in fase di completamento il progetto di migrazione dell'*Enterprise DataWarehouse* (EDWH).

In tale ambito i controlli di II livello svolti nel corso del 2023 hanno evidenziato sistemi di controllo complessivamente positivi, con aree di miglioramento già oggetto di azioni avviate e che proseguiranno nel 2024.

In relazione al Regolamento DORA che, con l'obiettivo il conseguire un elevato livello di resilienza operativa digitale per le entità finanziarie all'interno dell'UE, introduce un *corpus* armonizzato di misure di *Governance, Cyber Security*, gestione del rischio ICT e segnalazione degli incidenti, e richiede a tutti i soggetti interessati

l'adozione, entro il 17 gennaio 2025, di determinate misure tecniche ed organizzative, il Collegio Sindacale ha preso atto delle azioni preliminari avviate dalla funzione Bancoposta finalizzate a valutare la maturità organizzativa dell'attuale modello di gestione dei rischi ICT e a determinare l'impatto che il Regolamento DORA avrà su BancoPosta.

➢ Il Collegio ha incontrato periodicamente, e su base sistematica, **la funzione di Controllo Interno (cd. "Revisione Interna")** di BancoPosta, che nel corso del 2023 ha condotto 22 interventi di audit, in coerenza con il Piano di audit annuale, 13 IT audit, cui si aggiungono i 1.427 interventi territoriali demandati alla funzione Controllo Interno di Poste Italiane riguardo ai quali la funzione Revisione Interna indirizza la definizione degli ambiti e delle verifiche da svolgere, nonché quelli sui principali processi amministrativo contabili ex L. n. 262/05 di interesse del Patrimonio BancoPosta. Inoltre, relativamente al Piano di Interventi di Miglioramento definito a valle degli accertamenti ispettivi condotti da Banca d'Italia nel 2022, Revisione Interna BancoPosta ha verificato la realizzazione delle attività in termini di idoneità ed efficacia delle misure adottate e ha seguito mensilmente l'avanzamento delle progettualità effettuando i dovuti approfondimenti.

La funzione Revisione Interna all'esito delle attività svolte ha rilevato per il 2023 un Sistema di Controllo Interno complessivamente adeguato, tenuto anche conto del rafforzamento realizzato a seguito dell'implementazione delle iniziative di miglioramento di cui al suddetto Piano che ha riguardato, in particolare, gli aspetti di governo e controllo, i processi di pianificazione strategica, l'assetto delle funzioni di controllo e dei relativi strumenti di supporto, nonché i processi di affidamento di funzioni a strutture di Poste Italiane ovvero a terzi. Relativamente alle funzioni di controllo oltre al generale rafforzamento degli assetti organizzativi, realizzato già all'inizio del 2023, si evidenzia la realizzazione, nel corso dell'anno, di interventi volti ad affinare gli aspetti metodologici, i sistemi informativi di supporto ed il reporting direzionale.

Il Collegio Sindacale, nel corso di vari incontri con la funzione Revisione Interna BancoPosta, ha preso atto:

- del completamento da parte della funzione Revisione Interna degli interventi individuati nel Piano di Interventi di Miglioramento al fine di superare le aree di

miglioramento rilevate in sede ispettiva: la funzione di Revisione Interna Banco Posta, oltre ad essere stata oggetto di un intervento organizzativo volto ad individuare due referenti rispettivamente per le attività di audit sulla rete distributiva e quelle IT, ha realizzato iniziative progettuali di rafforzamento metodologico (in materia di valutazione audit e *severity* delle azioni di audit) nonché di miglioramento del sistema a supporto delle analisi a distanza; del rafforzamento delle attività degli Organi Sociali e dei Comitati endoconsiliari mediante, tra l'altro, lo svolgimento di sessioni di induction monotematiche agli Organi Sociali, nonché di riunioni di approfondimento del Comitato Controllo e Rischi, cui ha sempre partecipato il Collegio Sindacale, volte a garantire una sempre più efficiente discussione, in sede collegiale, delle tematiche di interesse;

- del potenziamento dell'impianto dei Disciplinari esecutivi e dei relativi KPI, così come aggiornati in occasione del rinnovo per il triennio 2023-2025 che ha tenuto conto anche di quanto evidenziato dall'Autorità nei citati accertamenti ispettivi;
- della costituzione di una nuova funzione Marketing Premium e Private in ambito BancoPosta con l'obiettivo di ampliare il modello di servizio in vigore per includere la totalità della clientela ad alta patrimonializzazione, individuando opportunità di evoluzione dell'offerta in raccordo con la funzione Marketing Strategico di Gruppo;
- con riferimento alla gestione del rischio riciclaggio, della formalizzazione della nuova articolazione della funzione Antiriciclaggio di Gruppo volta a rafforzare il sistema dei presidi in essere attraverso, tra l'altro, il potenziamento del ruolo di indirizzo, governo e supervisione della Capogruppo e l'aggiornamento di alcune rilevanti politiche di governo tra le quali la Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo.

Con riferimento ai canali di vendita, le verifiche territoriali sugli Uffici Postali, demandate alla funzione Controllo Interno di Poste Italiane sulla base di uno specifico Disciplinare esecutivo, hanno confermato un livello di generale positività/adeguatezza del sistema dei controlli, seppur con un progressivo spostamento, rispetto allo scorso anno, dell'incidenza delle valutazioni positive verso valutazioni adeguate. In proposito, sono stati avviati specifici interventi di approfondimento con le competenti Funzioni territoriali per quelle Aree Territoriali che hanno registrato un livello di non adeguatezza maggiore (es. Sicilia e Centro).

Complessivamente positivi gli esiti di audit relativi alle altre strutture territoriali (Filiali e Call Center). Nel corso del 2023 sono state realizzate le azioni correttive

volte al potenziamento, sia procedurale che processivo, del sistema di controlli di linea di I e II livello sull'operatività delle figure commerciali Specialisti Commerciali Mobili ("SCM") mentre è in corso di finalizzazione il rafforzamento dei sistemi informatici a supporto della tracciatura dei controlli di I e II livello. Inoltre, a partire da febbraio 2024, è stato avviato in sperimentazione il "Cruscotto Controlli" per la gestione dei controlli di primo e secondo livello svolti dalle competenti funzioni della Rete Commerciale.

Con riferimento allo sviluppo dell'offerta, è stato presentato, lo scorso mese di dicembre, in Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi, il nuovo Piano di Marketing 2024, dove si conferma il ruolo centrale del risparmio postale, con evoluzione dell'offerta per nuovi *target* e miglioramento dell'esperienza per il cliente, nonché delle tematiche Environmental, Social e Governance (ESG) per le quali sono previsti anche specifiche iniziative di ulteriore rafforzamento.

Il Collegio Sindacale, con riferimento alle attività affidate da BancoPosta a Poste Italiane, ha preso atto che nel corso del 2023 è stato confermato l'impianto dei Disciplinari esecutivi come da precedente rinnovo per il triennio 2023-2025, con un ulteriore rafforzamento in ottica maggiormente sfidante delle soglie target per 28 KPI, definito a valle di analisi periodiche svolte dalla funzione di governo dei rischi di outsourcing.

I Disciplinari vigenti nel 2023 sono 13, classificati secondo la definizione normativa in 7 FEI (Funzione Essenziale o Importante), 3 No FEI (Funzione Non Essenziale o Importante) e 3 di Controllo.

Nel corso del 2023, a valle sia delle indicazioni fornite dall'Autorità di Vigilanza sia di quanto emerso nell'ambito delle attività di audit sul processo di monitoraggio delle funzioni essenziali o importanti ("FEI") affidate, è proseguito il progressivo rafforzamento del monitoraggio dei Disciplinari che ha portato all'ampiamento del processo di calcolo automatico dei KPI ed al consolidamento del *workflow* di revisione periodica dei KPI, nell'ambito dell'evoluzione degli strumenti di reportistica e di condivisione dei risultati con le funzioni affidatarie.

Ai fini della verifica dei livelli di servizio, sono stati oggetto di monitoraggio periodico complessivamente 380 KPI, il cui esito al 31 dicembre 2023 risulta complessivamente positivo con circa il 96% degli indicatori di *performance* che risulta in linea con i *target* definiti; si è registrato dunque un miglioramento del 2% rispetto all'esercizio precedente in cui era in linea il 94% degli indicatori. In tale ambito, il Collegio è stato

informato, nel corso di varie riunioni tenutasi con il Responsabile della funzione BancoPosta e i Responsabili delle funzioni di controllo BancoPosta, e in particolare nella riunione del 5 dicembre 2023, che è stata conclusa l'ultima attività prevista nel Piano degli interventi di miglioramenti relativa all'automazione di un set di 10 KPI dei Disciplinari BancoPosta che aveva scadenza a dicembre 2023, che è stata certificata dalla funzione Revisione Interna, analogamente a tutte le altre attività rilasciate nel corso dell'anno 2023. Le restanti attività del cantiere "Affidamenti ed esternalizzazioni", risultano già avviate, con la conclusione delle ultime tre azioni relative a detto ambito prevista entro la fine dell'anno 2024.

Per effetto di una riorganizzazione delle attività, l'Ufficio Ricerche di Mercato, precedentemente operante all'interno della funzione DTO, è confluito all'interno della funzione Marketing Strategico di Gruppo e ciò ha comportato la necessità di formalizzare un nuovo Disciplinare Esecutivo, classificato come "Non FEI", per disciplinare le attività ai fini dello sviluppo decisionale e della pianificazione di azioni di *marketing* da parte di BancoPosta, svolte nell'ambito dell'Ufficio Ricerche di Mercato.

Inoltre, in continuità con i precedenti esercizi, il sistema di incentivazione manageriale (MBO) ha previsto, tra l'altro, indicatori sintetici di *performance* legati all'andamento dei KPI definiti nei Disciplinari esecutivi; per tali KPI, nel corso del 2023, è stato incrementato il peso attribuito per i *manager* delle funzioni affidatarie, anche a seguito dei rilievi del già citato accertamento ispettivo di Banca d'Italia.

Relativamente ai processi oggetto di esternalizzazione a terzi, come stabilito dal suddetto Piano di interventi, l'attuale modello di presidio e monitoraggio dei KPI in essere sulle attività affidate a Poste Italiane è stato esteso anche alle esternalizzazioni delle FEI. Ciò è stato confermato anche dalle attività di audit condotte nell'anno sul presidio di BancoPosta su tali attività, che hanno evidenziato una complessiva sistematizzazione dei monitoraggi relativi all'andamento dei KPI; in proposito, si fa presente che è stata avviata un'analisi degli accordi contrattuali con i soggetti terzi ICT al fine di procedere, laddove necessario, al loro aggiornamento in coerenza con i contenuti minimi stabiliti dalla normativa di riferimento. È proseguita l'attività dei Comitati di gestione sui singoli Disciplinari, componenti rilevanti del sistema di monitoraggio degli affidamenti, di cui risulta formalizzata e correttamente archiviata tutta la documentazione a supporto.

Il Collegio ha preso atto che le attività di audit svolte da Revisione Interna sul processo di monitoraggio delle attività affidate hanno evidenziato un andamento complessivamente positivo delle attività affidate.

Infine, riguardo all'impianto procedurale si segnala l'aggiornamento del "Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta" e della procedura "Monitoraggio SLA Affidamenti e Esternalizzazioni" con integrazioni riguardanti, tra l'altro, il processo di mappatura periodica, da parte del Referente dell'Affidamento, dei KPI sul *Business Process Model* di BancoPosta, la formalizzazione dei criteri di identificazione dei "KPI di tipo penale" e la formalizzazione dei criteri di applicazione e calcolo delle penali.

Il Collegio, con riferimento al Piano di audit 2023, nella riunione congiunta con il Comitato Controllo e Rischi del 18 marzo 2024 ha ampiamente esaminato gli interventi di audit condotti nel 2023 (Audit di processo e Audit IT) con i relativi giudizi, corredati dai principali interventi correttivi, con l'indicazione delle azioni con maggior *severity*, dello stato di avanzamento dei lavori, delle tempistiche di realizzazione e degli *owner*; il Collegio ha preso altresì atto dei Piani di Audit precedenti, da cui si evince un aggiornamento dello stato evolutivo delle principali iniziative, così come rilevate nell'ambito delle periodiche attività di monitoraggio.

Le attività di audit condotte nel 2023 hanno evidenziato aree di miglioramento circa i presidi di controllo dei canali digitali, sul collocamento, via web e app, dei prodotti finanziari e sebbene i sistemi di *fraud prevention* siano risultati evoluti ed integrati, un rafforzamento del sistema di monitoraggio e dei presidi antifrode di bonifici e degli addebiti preautorizzati SEPA (SDD) attraverso il *fine tuning* delle modalità di estrazione dei dati, delle regole degli indicatori di monitoraggio degli addebiti preautorizzati su banche terze e clienti di Poste Italiane, nonché l'estensione delle funzionalità della PIAF alle disposizioni di bonifici presso l'Ufficio Postale, anche al fine di contrastare i più recenti scenari di frode che vedono il coinvolgimento del canale fisico.

Con riferimento alla gestione e al collocamento delle polizze assicurative di protezione rivolte sia alla clientela Retail sia alla clientela *Business*, stante un generale livello di adeguatezza, si evidenzia la necessità di rafforzare il presidio di BP sulle attività di *governance* e monitoraggio per le polizze collettive *standard*, mentre riguardo allo sviluppo ed alla gestione dell'offerta dei prodotti e servizi di BancoPosta, posto che le

verifiche sul processo di *Product Governance* e di collocamento dei Fondi Comuni di Investimento e delle Gestioni Patrimoniali in Valori Mobiliari, hanno evidenziato un sistema di controlli adeguato, si evidenzia la necessità di rafforzare la tracciabilità delle diverse fasi del processo nel sistema documentale dedicato, nonché allineare i controlli in materia ESG nell'applicativo a supporto dell'erogazione della consulenza. Inoltre, nell'ambito dei servizi di investimento, dalle attività di audit è emersa la necessità di proseguire nel consolidamento dei processi, anche di controllo, dei nuovi canali nonché nel processo di evoluzione dei sistemi informativi a supporto del business.

Il Collegio Sindacale, in occasione della riunione congiunta con il Comitato Controllo e Rischi del 18 marzo 2024, ha esaminato anche il Piano Audit annuale 2024 e pluriennale 2024-2026 che è stato successivamente approvato dal CdA nell'adunanza del 19 marzo 2024. Il Collegio Sindacale, in occasione di tale incontro, ha ricevuto ampia informativa su tutti gli interventi di audit che saranno svolti dalla funzione Revisione Interna nell'anno 2024.
Il Collegio Sindacale ha preso altresì atto che le risorse destinate alle attività di audit, sia in termini numerici sia in termini di professionalità, sono da considerarsi adeguate in relazione alle attività previste nel Piano, nonché rispetto alle evoluzioni costanti dei processi/attività svolte da Poste ed è stato informato anche della copertura di audit triennale 2024-2026.

Per quanto attiene alla vigilanza in materia di **Antiriciclaggio del BancoPosta,** il Collegio rammenta che il modello organizzativo per la gestione unitaria del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo a livello di Gruppo prevede per BancoPosta l'affidamento di tali attività alla funzione Antiriciclaggio di Gruppo, regolato da un apposito Disciplinare. Il Collegio ha preso atto che nel corso del 2023 la funzione *Risk Management* Antiriciclaggio di BancoPosta ha svolto, in particolare, le seguenti attività:

- aggiornamento della Linea Guida Antiriciclaggio BancoPosta;
- predisposizione Relazione Annuale Antiriciclaggio e conduzione dell'Esercizio di Autovalutazione del Rischio;
- compilazione del Questionario Rilevazione AML 2022;

- supporto alla funzione CA/ARG e alle Funzioni di Marketing in ambito BancoPosta nell'analisi di review dell'offerta sul target business;
- rendicontazione delle attività affidate attraverso il monitoraggio dei KPI;
- evoluzione dei modelli di analisi applicati ai controlli di II livello e adozione di una soluzione in cloud;
- supporto alle funzioni di business in fase di lancio di nuovi prodotti per analisi del rischio inerente e individuazione possibili presidi di mitigazione (finanziamenti, incasso intelligente, investimenti);
- redazione di protocolli operativi antiriciclaggio (POA) nell'ambito degli accordi distribuzione di prodotti di società partner destinatarie della normativa antiriciclaggio;
- prosecuzione dell'attività di Aggiornamento dell'Adeguata Verifica della clientela a maggior rischio.

Al 31 dicembre 2023 risultano completati n. 7 interventi su n. 8 di cui alla Relazione Annuale 2022. In particolare, sono stati completati gli interventi che abilitano l'utilizzo della PEAV in coerenza con gli impegni assunti e comunicati all'Autorità di vigilanza a valle degli accertamenti ispettivi condotti nel 2022 su BancoPosta e PostePay. Per quanto riguarda l'intervento ripianificato, il Collegio ha appurato che esso ha l'obiettivo di incrementare l'efficienza delle attività di controllo già svolte con gli attuali strumenti in uso, mediante l'utilizzo di procedure automatizzate.

Il Collegio è stato informato che nel 2023 si è registrata una diminuzione delle segnalazioni inviate all'UIF in ambito BancoPosta che è da ricondurre anche al minor apporto di quelle collegate a illeciti su crediti di imposta. Le regioni con operatività maggiormente a rischio sono risultate essere la Campania, la Lombardia, la Toscana e il Lazio.

Nel corso del 2023 sono stati effettuati approfondimenti formativi specialistici sui Direttori degli Uffici Postali (DUP) delle aree operanti in aree a maggior rischio e sulle risorse di *Back Office*, con la prosecuzione dell'erogazione dei corsi obbligatori al fine di massimizzare la percentuale di copertura della formazione di base. La maggior parte delle risorse stanziati ha riguardato gli interventi evolutivi in ambito PEAV e l'efficientamento dei processi Antiriciclaggio.

Si segnala che ad inizio 2024 la Funzione *Risk Management* è stata coinvolta nell'attività di autovalutazione del rischio riferita al 2023 e di predisposizione della Relazione Annuale Antiriciclaggio che verrà presentata nel mese di aprile 2024 al Consiglio di Amministrazione. In particolare, l'esercizio mira ad identificare, analizzare e valutare i principali rischi attuali e potenziali a cui BancoPosta è o può essere esposta, in ragione: (i) delle peculiarità normative e operative; (ii) dell'elevata scala dimensionale e capillarità territoriale e (iii) della complessità procedurale, organizzativa e infrastrutturale.

A tale proposito, il Collegio è stato informato, nel corso della riunione del mese di marzo 2024 cui ha partecipato il Responsabile della funzione *Risk Management*, che per l'anno 2023, in linea con lo scorso anno, è emerso un valore di rischio residuo "basso", definito su una scala di 4 valori di rischio residuo ("Non significativo", "Basso", "Medio" e "Elevato"), in base alla combinazione dei giudizi di rischio inerente e di vulnerabilità.

Con riferimento al rischio di riciclaggio, la funzione Revisione Interna ha reso noto che nel corso dell'anno 2023 è proseguito il progetto di realizzazione della "Pratica Elettronica di Adeguata Verifica" (PEAV) volto a rafforzare progressivamente (i) il processo di profilatura della clientela a seguito dell'introduzione dell'aggiornamento dell'adeguata verifica su base periodica in funzione del profilo di rischio, (ii) l'integrazione con i canali dispositivi al fine di assicurare il monitoraggio *real-time* di tutta l'operatività nonché l'adozione di eventuali provvedimenti rafforzati per la valutazione di merito dell'operatività. Sempre dalle attività di Audit condotte dalla funzione Revisione Interna è emerso un sistema di controllo complessivamente adeguato stante la rilevante complessità progettuale con necessità di specifici piani d'azione riferibili, per lo più, alla necessità di finalizzare il nuovo modello organizzativo per garantire il tempestivo aggiornamento dei questionari di adeguata verifica in un'ottica *risk-based* e rafforzare il processo di *due diligence* e monitoraggio del titolare effettivo per i rapporti delle persone giuridiche. Anche le verifiche di IT Audit sul sistema di controllo interno a presidio della sicurezza dei sistemi informativi a supporto dei processi di Adeguata Verifica hanno evidenziato una generale adeguatezza, stante la rilevante complessità progettuale. Nelle more del completamento del nuovo modello di gestione del Questionario di Adeguata Verifica, risultano avviate, nel corso dell'audit, campagne di aggiornamento dei profili

identificati dalla struttura Antiriciclaggio di Gruppo relativi alla clientela ad alto rischio con Questionario di Adeguata Verifica scaduto.

Nel corso del 2024 la funzione Antiriciclaggio BancoPosta fornirà supporto: (i) nell'evoluzione della Pratica Elettronica di Adeguata Verifica (PEAV); (ii) nell'evoluzione dei modelli utilizzati per i controlli di II livello; (iii) alle funzioni di Business per le valutazioni di rischio ex ante (nuovi prodotti, revisione prodotti già in essere rispetto ai target specifici) (iv) nel proseguo delle attività di aggiornamento in ambito Adeguata Verifica sulla base del nuovo motore di profilazione, (v) nell'adeguamento progressivo di nuovi indicatori di anomalia automatici e nel potenziamento di funzionalità di reporting. Inoltre, è previsto il rafforzamento dei presidi in materia di controlli di linea in ambito trasferimento fondi (incluse le ricariche su canali digitali) e in ordine alla nuova provvista per investimenti. Da ultimo è previsto l'aggiornamento della Procedura Antiriciclaggio e la collaborazione con la Funzione Antiriciclaggio di Gruppo e le altre Funzioni di Poste per la definizione procedura di Remote Onboarding.

Il Collegio Sindacale, come già illustrato, è stato informato in merito al completamento degli interventi correttivi attivati da BancoPosta a seguito dell'ispezione che Banca d'Italia svolse nel 2017.

Il Collegio, inoltre, è stato informato in merito agli interventi implementati in ambito IT/Sicurezza Informatica, sui canali di vendita, sull'erogazione dei servizi di investimento e sulla distribuzione dei prodotti assicurativi, sul canale mobile (App mobili BancoPosta e PostePay), nonché sulle azioni di rafforzamento in ambito frodi *on line* ed eventi illeciti presso la rete di vendita.

Nel corso del 2023, il Collegio ha verificato gli esiti delle verifiche sulla rete di vendita territoriale, demandate alla funzione Controllo Interno di Poste Italiane sulla base dello specifico disciplinare esecutivo, che hanno evidenziato un sistema dei controlli complessivamente adeguato e in progressivo miglioramento.

Dopo l'aggiornamento dell'impianto regolatorio sui meccanismi di *governance* del Patrimonio BancoPosta (il Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta, le Linee Guida Identificazione del Personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta) approvato nell'anno 2023, si è proceduto anche all'aggiornamento del Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, del Regolamento del Comitato Servizi Finanziari e

Assicurativi, del Testo Unico di Sicurezza Informatica, delle Linee Guida per la definizione del *Risk Appetite Framework* e la valutazione delle Operazioni di Maggior Rilievo del Patrimonio BancoPosta, delle Linee Guida *Product Governance* di prodotti investimento, assicurativi e bancari Poste Italiane, nonché delle Linee Guida per la Prestazione dei Servizi di Investimento.

In tema di incidenti operativi, il Collegio Sindacale ha mantenuto una costante attenzione su quelli avvenuti nel corso del passato esercizio, invitando BancoPosta e la funzione DTO a dare priorità ad interventi preventivi al fine di evitare il verificarsi di tali eventi.

Il Collegio, con riferimento agli incidenti operativi informatici in ambito BancoPosta, è stato informato che nel corso del 2023 il gruppo BCM di Bancoposta è stato coinvolto dal presidio DTO per valutare 14 Disservizi di gravità ALTA, di cui 6 incidenti con impatti sui servizi finanziari BancoPosta, classificati come gravi dall'Unità Gestione Incidenti, e comunicati a Banca d'Italia, in conformità alle previsioni normative EBA in materia. Tra gli incidenti che hanno interessato in maniera ricorrente i Servizi Finanziari e di Pagamento, ricomprendendo anche quelli classificati come non gravi, si evidenziano gli incidenti che per più volte hanno reso indisponibile l'APP BancoPosta e il servizio *Instant Payment*.

Tra le azioni avviate nel 2023 e da completare nel 2024, con l'obiettivo di ridurre la ricorrenza degli eventi su tali servizi critici è stato previsto:

- il potenziamento delle attività sistemistiche di primo livello in Service Control Room adottando strumenti automatici capaci di eseguire in modo ripetitivo dei controlli sullo stato delle infrastrutture in uso ai servizi *business critical* erogati;
- il prosieguo dell'attività ordinaria di "Health check" delle nuove componenti architetturali/infrastrutturali come Kafka, Mongo DB e OpenShift al fine di verificare la capacità di garantire scalabilità, consistenza e prestazione dei servizi applicativi erogati attraverso queste nuove funzionalità;
- l'implementazione di azioni volte a efficientare ulteriormente le infrastrutture di storage.

Ad integrazione di quanto previsto per la gestione degli incidenti in ambito finanziario, nel 2023 si è proceduto a rafforzare il modello di controllo per i malfunzionamenti in caso di impatto sui servizi PSD2c, con la pubblicazione della procedura Gestione servizi PSD2 Open Banking passivi BancoPosta. Nel corso del 2023 sono stati rilevati

e segnalati a Banca D'Italia 7 incidenti in ambito PSD2 di cui 4 specifiche di piattaforma e 3 che hanno interessato anche i servizi diretti.
Nel 2023, coerentemente con quanto previsto dalla Linea guida Gestione Eventi ed Incidenti di Gruppo, sono state aggiornate la Procedura Gestione Incidenti dei Servizi Finanziari (BancoPosta), la procedura del Presidio DTO (Procedura Gestione e Malfunzionamenti e Disservizi IT) e la procedura gestione Incidenti presidio di sicurezza Immobiliare. Inoltre, tramite l'affidamento al BCM di Gruppo, sono state avviate le revisioni delle procedure gestione Incidenti dei presidi di Sicurezza fisica, di Frode, di Movimento Fondi, di Sicurezza e Salute sul Lavoro.
Inoltre, nel corso del 2023 è stato regolarmente applicato il processo di classificazione previsto nelle procedure di gestione incidenti che prevede una pre-classificazione dei presidi con il supporto delle Vigilate ed una successiva classificazione finale da parte dell'Unità Gestione Incidenti per gli incidenti valutati come "gravi" dai Presidi.

Il Collegio Sindacale raccomanda, nell'ambito degli interventi di natura informatica, di (i) effettuare un ulteriore sforzo per accelerare le tempistiche di completamento dei piani di rimedio in ambito IT e (ii) completare il piano degli interventi IT in ambito Antiriciclaggio, come anche segnalato dall'ispezione di Banca d'Italia.

❖ *Attività di Vigilanza dell'Organo di controllo su BancoPosta e Ispezioni delle Autorità di Vigilanza*

Nel corso dell'esercizio il Collegio ha vigilato su BancoPosta, anche riguardo al rispetto delle Disposizioni di Vigilanza di cui alla Circolare di Banca d'Italia n. 285/2013 e, in stretto raccordo con il Comitato Remunerazioni, sulla corretta applicazione delle regole relative alla remunerazione dei responsabili delle Funzioni aziendali di Controllo.
Il Collegio ha periodicamente verificato l'impianto dei Disciplinari, che regolano i rapporti inerenti alle funzioni esternalizzate da BancoPosta a Poste Italiane, al fine di vigilare sui criteri applicati per l'imputazione degli oneri connessi alle attività svolte da Poste per la gestione del Patrimonio Destinato, in quanto l'imputazione di tali oneri deve essere effettuata secondo criteri che riflettano il reale contributo delle diverse gestioni al risultato del Patrimonio Destinato e della Società nel suo complesso.
Con riferimento alle attività di controllo esternalizzate a funzioni di Poste Italiane, il Collegio Sindacale, in linea con quanto previsto in materia dalle Disposizioni di

Vigilanza applicate al Patrimonio BancoPosta – Circolare n. 285/2013, Cap. 1 BancoPosta, Sez. II, Par. 5, ha valutato con cadenza annuale i costi, rischi e benefici dell'affidamento. Nel corso di un incontro con il Responsabile BancoPosta, il Collegio ha preso atto dei ruoli di gestione delle attività affidate da BancoPosta ad altre Funzioni di Poste Italiane tramite i Disciplinari Esecutivi e dei presidi volti a mitigare i rischi operativi derivanti da tali affidamenti e ha ritenuto complessivamente adeguato l'intero impianto dei Disciplinari Esecutivi, che è stato sottoposto alla validazione sulla congruità da parte di una società di consulenza.

Le funzioni *Compliance* e *Risk Management* hanno periodicamente riferito, rispettivamente, sulla valutazione dei rischi di non conformità e dei rischi rilevanti per BancoPosta, nonché sull'avanzamento delle iniziative avviate ad esito degli impegni assunti con Banca d'Italia a valle dell'ispezione 2017 finalizzata ad analizzare i sistemi di governo e controllo e di gestione dei rischi operativo e informatico nell'ambito delle attività di BancoPosta a fronte della quale tutti gli interventi sono stati realizzati entro la fine del 2023, in linea con le tempistiche previste e con la Consob. In proposito, il Collegio Sindacale ha accertato il completamento del programma di interventi correttivi adottati a seguito dei rilievi formulati da Banca d'Italia, con il completamento dell'ultimo intervento in ambito *Data Center Transformation*, e tutti gli interventi sono stati certificati dalla Revisione Interna.

Nel mese di marzo 2023, la Consob ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati, ovvero in fase di sviluppo, in materia ESG. La nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

Nel mese di luglio 2023, la Consob ha inviato una richiesta in merito a specifici approfondimenti su: (i) la profilatura della clientela; (ii) il controllo di concentrazione; (iii) le misure di trasparenza su costi e oneri ex post; (iv) modalità di identificazione del personale fuori sede. In data 7 settembre 2023 è stato fornito apposito riscontro nei termini richiesti dall'Autorità. Nel mese di gennaio 2024, la Consob ha richiesto un riscontro unitario in merito a differenti aree di approfondimento tra cui: (i) ulteriore aggiornamento in merito ai temi oggetto del richiamato riscontro del 7 settembre 2023 (profilatura, controllo di concentrazione, misure di trasparenza su costi e oneri e modalità di identificazione); (ii) nuovo Modello di Servizio e di portafogliazione della clientela, cui è stato fornito riscontro in data 23 febbraio 2024.

Come già anticipato, per completezza d'informativa, si rammenta altresì la verifica ispettiva avviata il 14 marzo 2022 da Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, in Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta e conclusa il 15 luglio 2022, finalizzata a verificare l'adeguatezza dei modelli adottati da BancoPosta con riferimento: alla gestione del *business*, ai sistemi di governo e controllo – con particolare focus sulle esternalizzazioni e le funzioni di controllo (Compliance, Risk Management e Governo Outsourcing e Revisione Interna) - alla valutazione del rischio tasso di interesse, nonché ad approfondire il nuovo *business* dei crediti d'imposta e i rischi associati. A fronte del Rapporto Ispettivo consegnato a Poste Italiane in data 30 novembre 2022 è stato predisposto un articolato Piano di interventi di miglioramento ("Piano") approvato dal CdA nel mese di gennaio 2023.

Il Collegio Sindacale, nel corso di vari incontri tenuti con il Responsabile della funzione BancoPosta e i Responsabili delle funzioni di Controllo del Bancoposta, ha costantemente monitorato l'attuazione del citato Piano, al fine di verificare lo stato di avanzamento delle attività e il rispetto delle tempistiche di realizzazione degli stessi nel rispetto della tempistica comunicata all'Autorità di vigilanza.

Nel corso della propria attività di vigilanza, il Collegio ha altresì preso atto della comunicazione notificata da Banca d'Italia il 21 settembre 2023, fornita nel corso della riunione del CdA del 27 settembre 2023, con la quale Banca d'Italia ha comunicato alla Società la decisione di non dar corso al procedimento sanzionatorio avviato dall'Autorità riguardo ai rilievi nn. 10 (Avvio dei business crediti fiscali: questioni AML); e 11 (Controlli su profilatura del rischio di adeguata verifica).

La realizzazione degli interventi è stata oggetto di costante verifica da parte del Collegio, che si è raccordata con la Funzione di Revisione Interna di BancoPosta, verificando che lo stato di avanzamento delle stesse è stato comunicato trimestralmente a Banca d'Italia, attraverso i Tableau de Bord e documenti specifici.

In particolare, il Collegio, nella riunione del 5 dicembre 2023, tenutasi con il Responsabile della Funzione Bancoposta e i responsabili delle funzioni di Controllo BancoPosta, ha preso atto che le attività definite nel Piano degli interventi di miglioramento sono in gran parte completate, residuando ancora solo 3 interventi che saranno conclusi entro l'anno 2024. Al quarto trimestre 2023 l'avanzamento complessivo del Piano è del 96%, con 67 azioni completate rispetto alle 70 complessive previste a Piano. La realizzazione delle tre azioni rimanenti, tutte afferenti al cantiere n. 3 "Affidamenti ed esternalizzazioni", le cui attività sono state

già avviate, è prevista (i) a giugno 2024 per l'azione relativa al completamento del monitoraggio e *reporting* delle esternalizzazioni di Funzioni Essenziali Importanti ("FEI") e (ii) a dicembre 2024 per l'automazione di un set di KPI di Disciplinari altri inerenti ad un contratto di esternalizzazione.

Il Collegio ha preso atto, quindi, del positivo andamento del Piano di interventi rispetto al programma e che, allo stato, non sono ravvisate criticità né impedimenti per la realizzazione degli ulteriori 3 interventi da completare entro la fine dell'anno in corso.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica, oggetto di una comunicazione da parte di Banca d'Italia nel luglio 2022 circa il pieno rispetto delle Disposizioni di Vigilanza, a seguito di un'interlocuzione con l'Autorità tesa a individuare una soluzione operativa, BancoPosta e PostePay in data 4 agosto 2023 hanno inviato a Banca d'Italia la bozza di contratto di pegno rotativo, avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

❖ *Osservazioni inerenti al sistema di controllo interno di BancoPosta.*

Il sistema dei controlli interni del BancoPosta si fonda su:

- Organi e Funzioni di Controllo, coinvolgendo, ciascuno per le rispettive competenze, il CdA, il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato Sostenibilità, il Responsabile BancoPosta, il Collegio Sindacale, nonché le Funzioni aziendali con specifici compiti al riguardo;
- flussi informativi e modalità di coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi;
- meccanismi di *governance*.

Per quanto concerne i meccanismi di *governance*, nel corso dell'esercizio 2023 e fino alla data odierna, il CdA ha approvato diversi regolamenti e linee guida volti a rafforzare l'adeguatezza del disegno e della effettiva operatività del sistema complessivo dei controlli interni afferente al Patrimonio BancoPosta:

- Aggiornamento del Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta della Linea Guida Product Governance dei prodotti di investimento, assicurativi e bancari e del Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione;
- Rapporto su adeguatezza e costi dell'ICT - BancoPosta;
- Documento di indirizzo strategico ICT
- Aggiornamento Linea Guida Antiriciclaggio – Patrimonio BancoPosta;

- Approvazione del Risk Appetite Framework del Patrimonio BancoPosta per il 2023;
- Aggiornamento delle "Linee Guida sulle Politiche di Remunerazione e Incentivazione 2023 del Patrimonio BancoPosta";
- Aggiornamento della "Linea Guida in materia di Identificazione del Personale più Rilevante BancoPosta e Processo di identificazione annuale del Personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta;
- Aggiornamento del modello comportamentale della raccolta;
- Rinnovo della linea di finanziamento *committed* pronti-contro-termine (repo), di durata triennale, concessa da cassa depositi e prestiti S.p.A. a favore di Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio Bancoposta;
- Relazione sull'analisi dei rischi operativi e di sicurezza nei servizi di pagamento;
- Linea Guida sui limiti e criteri per la selezione degli emittenti ai fini del collocamento al pubblico di titoli obbligazionari e *certificates*.

In sintesi, alla luce dell'attività complessivamente svolta e considerati:

- la struttura organizzativa del Patrimonio Separato BancoPosta nello specifico;
- il complesso di procedure esistenti e i continui aggiornamenti delle stesse;
- gli esiti delle attività di verifica e valutazione pervenuti al Collegio Sindacale dalla funzione di Revisione Interna di Bancoposta;
- gli esiti delle attività di ispezione svolti dalle diverse Autorità di Vigilanza;
- gli esiti di valutazione rappresentati nel corso dell'anno dalle altre funzioni aziendali di controllo previste dal SCIGR;
- gli elementi informativi assunti nella partecipazione del Collegio Sindacale al Consiglio d'Amministrazione e ai Comitati endoconsiliari;
- lo scambio di informazioni con il Revisore Legale, il Data Protection Officer ("DPO") e l'OdV 231/2001;
- le principali evoluzioni del SCIGR e in particolare le iniziative di rafforzamento dello stesso;
- i controlli compensativi e le azioni migliorative implementate e/o in corso di realizzazione a fronte dei rilievi relativi al SCIGR evidenziati dalle Funzioni Revisione Interna di BancoPosta e dalle funzioni di Audit delle Società del Gruppo;

- gli ulteriori eventi con potenziali impatti sul SCIGR, comprese le iniziative progettuali aziendali in specifici ambiti operativi, realizzate o in corso di progressiva implementazione;
- le evidenze derivanti dalla gestione del Sistema di Segnalazione Whistleblowing,

il Collegio Sindacale non ha rilevato situazioni o elementi critici che possano far ritenere non adeguato il Sistema di Controllo Interno del Patrimonio Separato BancoPosta nello specifico.

*****

19. e 20. Valutazioni conclusive in ordine all'attività di vigilanza svolta e indicazione di eventuali proposte da rappresentare all'assemblea ai sensi dell'art. 153, comma 2, del D. Lgs. n. 58/1998.

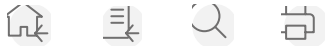
In aderenza alle disposizioni Consob, precisiamo che dall'attività svolta non sono emersi omissioni, fatti censurabili o irregolarità né elementi di inadeguatezza della struttura organizzativa, del Sistema di Controllo Interno o del Sistema Amministrativo Contabile che abbiano rilievo ai fini della presente Relazione.

Sulla base della attività di vigilanza svolta nel corso dell'esercizio, il Collegio Sindacale, considerato il contenuto delle relazioni redatte dal Revisore legale, preso atto delle attestazioni rilasciate congiuntamente dall'Amministratore Delegato e dal Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, non rileva, per quanto di propria competenza, motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste Italiane e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2023 e alla proposta di destinazione dell'utile di esercizio, compresa la distribuzione del dividendo formulata dal CdA.

Roma, 12 aprile 2024

p. Il Collegio Sindacale

Il Presidente
Mauro Lonardo



Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Vittorio Veneto, 89
00187 Roma
Italia

Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D.LGS. 27 GENNAIO 2010, N. 39 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 537/2014

Agli Azionisti di
Poste Italiane S.p.A.

RELAZIONE SULLA REVISIONE CONTABILE DEL BILANCIO CONSOLIDATO

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane (il "Gruppo"), costituito dallo stato patrimoniale consolidato al 31 dicembre 2023, dal prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio consolidato, dal conto economico complessivo consolidato, dal prospetto di movimentazione del patrimonio netto consolidato, dal rendiconto finanziario consolidato per l'esercizio chiuso a tale data e dalle note al bilancio che includono le informazioni rilevanti sui principi contabili applicati.

A nostro giudizio, il bilancio consolidato fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo al 31 dicembre 2023, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del D.Lgs. n. 38/05.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio consolidato* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla società Poste Italiane S.p.A. (la "Società") in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Aspetti chiave della revisione contabile

Gli aspetti chiave della revisione contabile sono quegli aspetti che, secondo il nostro giudizio professionale, sono stati maggiormente significativi nell'ambito della revisione contabile del bilancio consolidato dell'esercizio in esame. Tali aspetti sono stati da noi affrontati nell'ambito della revisione contabile e nella formazione del nostro giudizio sul bilancio consolidato nel suo complesso; pertanto, su tali aspetti non esprimiamo un giudizio separato.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

Impairment test dell'avviamento sulla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e sulla CGU "Pagamenti e Mobile"

Descrizione dell'aspetto chiave della revisione	Il Gruppo ha iscritto tra le attività immateriali del bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 un avviamento per complessivi Euro 796 milioni. In particolare, tale avviamento è relativo principalmente: • per Euro 459 milioni all'unità generatrice di flussi di cassa ("Cash Generating Unit" - "CGU") "Pagamenti e Mobile", riveniente dall'acquisizione del gruppo LIS, e • per Euro 213 milioni alla CGU rappresentata dal segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", interessato dal perdurare di risultati economici negativi e dal declino del mercato postale in cui il Gruppo Poste Italiane opera, ulteriormente aggravato dall'attuale contesto caratterizzato da una significativa volatilità delle principali grandezze di mercato e da una profonda aleatorietà delle aspettative economiche. Tali avviamenti, come previsto dal principio contabile IAS 36 "Riduzione di valore delle attività", non sono ammortizzati ma sottoposti a verifica della tenuta del valore contabile ("impairment test"), almeno annualmente, mediante confronto degli stessi con i valori recuperabili delle corrispondenti CGU. La CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e la CGU "Pagamenti e Mobile" sono state oggetto di verifica della tenuta del valore contabile, inclusivo dell'avviamento oltre che degli altri attivi ad esse attribuiti, sulla base del Piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024 (il "Piano strategico 2024-2028"). Nello specifico, il valore recuperabile è stato determinato tramite la stima del "valore d'uso" delle CGU rappresentativo dei flussi finanziari futuri attesi dall'impiego dei beni inclusi nelle CGU, tra cui, in particolare, per quanto riguarda la CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", gli immobili adibiti a uffici postali e centri di meccanizzazione e smistamento, nell'ambito dell'ordinario processo produttivo aziendale e tenuto conto dell'obbligo di adempimento del Servizio Postale Universale e delle condizioni economiche previste per i servizi resi al Patrimonio BancoPosta. Tali flussi sono stati scontati ad un appropriato tasso. Il test di impairment effettuato dalla Società ha confermato la recuperabilità dell'avviamento e degli altri attivi del Gruppo attribuiti alle CGU.

Deloitte.

Nella sezione Appendice del capitolo 8 "Proposte deliberative e altre informazioni" della Relazione sulla gestione e nelle Note 2.5 "Informazioni Rilevanti sui Principi Contabili – Riduzione di valore di attività", 2.6 "Uso di stime", paragrafi "Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni", "CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e "CGU Pagamenti e Mobile", e 4.4 "Informativa per settori operativi", nonché nella Nota A3 "Attività immateriali" del bilancio consolidato, è riportata l'informativa sugli aspetti sopra descritti.

In considerazione della rilevanza dell'ammontare dell'avviamento iscritto in bilancio attribuito alla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e alla CGU "Pagamenti e Mobile", della soggettività delle stime attinenti la determinazione dei flussi di cassa attesi da tali CGU, tenuto anche conto delle incertezze connesse all'attuale contesto macroeconomico, e delle variabili chiave del modello adottato per il test di impairment, abbiamo considerato l'impairment test dell'avviamento sulla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e sulla CGU "Pagamenti e Mobile" un aspetto chiave della revisione del bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2023.

Procedure di revisione svolte	Nell'ambito delle attività di revisione sono state svolte, anche con il supporto di specialisti della rete Deloitte, le seguenti principali procedure: • rilevazione e verifica dell'operatività dei controlli rilevanti posti in essere dalla Società sul processo di effettuazione del test di impairment; • comprensione dei metodi e delle assunzioni adottate dalla Società per l'effettuazione del test di impairment; • verifica della coerenza dell'impostazione metodologica adottata dalla Società, con particolare riferimento alla individuazione delle CGU e alla determinazione dei relativi valori recuperabili, con le previsioni del principio contabile di riferimento IAS 36 "Riduzione di valore delle attività"; • analisi di ragionevolezza, anche mediante ottenimento di informazioni dalla Società, delle principali assunzioni adottate per la formulazione delle previsioni dei flussi di cassa attesi dalle CGU, tenuto anche conto delle incertezze connesse all'attuale contesto macroeconomico, e delle variabili chiave utilizzate nel modello adottato per il test di impairment; • verifica della correttezza logica e matematica dello sviluppo dei flussi di cassa attesi e della ragionevolezza complessiva della costruzione del costo medio ponderato del capitale ("WACC") e delle ipotesi relative al "valore terminale", inteso come il valore che rappresenta la capacità delle CGU di generare flussi di cassa stimati oltre il periodo di previsione esplicita del Piano strategico 2024-2028;

Deloitte.

- esame delle analisi di sensitività predisposte dalla Società;
- verifica della completezza e della conformità dell'informativa fornita dalla Società nel bilancio consolidato rispetto a quanto previsto dai principi contabili internazionali applicabili.

Prima applicazione del principio contabile internazionale IFRS 17 "Contratti assicurativi"

Descrizione dell'aspetto chiave della revisione	Il nuovo principio contabile internazionale IFRS 17 "Contratti assicurativi" è entrato in vigore per gli esercizi aventi inizio dall'1 gennaio 2023, sostituendo il precedente principio IFRS 4. In base al nuovo principio i contratti assicurativi devono essere misurati sulla base del *General Model* o *Building Block Approach*, del *Variable fee approach,* variante obbligatoria per la valutazione dei contratti con diretta partecipazione agli utili, oppure del *Premium Allocation Approach,* modello semplificato previsto per i contratti con durata non superiore all'anno nonché per i contratti con durata pluriennale per i quali la semplificazione legata al modello non determina un risultato della valutazione delle passività assicurative significativamente diverso rispetto a quello ottenibile con il modello generale. Nella Nota 2.3 "Principi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione", il Gruppo, come previsto dai principi contabili internazionali, riporta l'informativa qualitativa e quantitativa relativa agli impatti che l'adozione di tale nuovo principio contabile ha comportato nell'esercizio di prima applicazione nonché le scelte applicative adottate nella transizione. In particolare, al netto dell'effetto fiscale, la prima applicazione dell'IFRS 17 ha determinato un effetto complessivo negativo sul patrimonio netto pari rispettivamente a Euro 897 milioni alla data di transizione, rappresentata dall'1 gennaio 2022, e ad Euro 1.059 milioni al 31 dicembre 2022. Ha altresì determinato per l'esercizio 2022 un effetto positivo sull'utile d'esercizio pari ad Euro 72 milioni ed un effetto negativo sulle altre componenti di Conto economico complessivo pari ad Euro 234 milioni. L'informativa fornita dal Gruppo nel bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 ha dunque lo scopo di consentire agli utilizzatori dello stesso di comprendere gli impatti derivanti dell'applicazione del nuovo principio. In considerazione delle pervasive complessità interpretative ed operative derivanti dall'applicazione del nuovo principio contabile internazionale e degli specifici metodi di valutazione adottati nella transizione, della componente discrezionale insita nel processo di stima delle passività assicurative, con particolare riferimento al margine sui servizi contrattuali, e della significatività degli effetti di cui sopra, abbiamo ritenuto che la prima applicazione dell'IFRS 17 sia da considerare un aspetto chiave della revisione del bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2023.

Deloitte.

Procedure di revisione svolte	Nell'ambito delle attività di revisione è stato preliminarmente esaminato, anche con il supporto di specialisti della rete Deloitte, il processo di implementazione posto in essere dal Gruppo, con particolare riferimento alle scelte applicative adottate rilevanti ai fini della determinazione degli effetti derivanti dalla prima applicazione del principio IFRS 17. Sono state quindi svolte le seguenti principali procedure: • ottenimento ed esame delle note metodologiche predisposte dal Gruppo con riferimento ai modelli ed agli approcci valutativi seguiti e di ogni ulteriore documentazione sviluppata e resa disponibile, con particolare riferimento agli ambiti interpretativi, anche mediante raccolta di informazioni, colloqui con le competenti funzioni e approfondimenti con i consulenti esterni; • analisi della documentazione a supporto delle scelte applicative operate dal Gruppo per l'individuazione dei gruppi di contratti assicurativi in relazione a quanto previsto dal principio e conseguenti modelli valutativi adottati alla data di transizione e per la determinazione del margine sui servizi contrattuali a tale data; • analisi di ragionevolezza dei principali metodi e ipotesi tecniche ed evolutive sulle quali si sono basate le stime dei flussi di cassa futuri, dell'aggiustamento per il rischio non finanziario e del margine sui servizi contrattuali ai fini della determinazione degli impatti derivanti dalla prima applicazione dell'IFRS 17; • verifica della corretta determinazione degli impatti derivanti dalla prima applicazione del principio e relativa rappresentazione contabile; • verifica della completezza e della conformità dell'informativa fornita dalla Società nel bilancio consolidato rispetto a quanto previsto dai principi contabili internazionali applicabili.

Valutazione delle Passività per contratti assicurativi	
Descrizione dell'aspetto chiave della revisione	Al 31 dicembre 2023 il Gruppo ha iscritto nel bilancio consolidato, nella voce "Passività per contratti assicurativi" (di seguito anche "Passività Assicurative") un ammontare complessivo pari ad Euro 155.338 milioni, di cui Euro 155.086 milioni relativi a passività assicurative valutate sulla base dei modelli di valutazione "General Model o Building Block Approach" e "Variable Fee Approach", ed Euro 252 milioni relativi a passività assicurative valutate sulla base del modello di valutazione "Premium Allocation Approach". Tali modelli di valutazione sono previsti dal nuovo principio contabile internazionale IFRS 17 "Contratti assicurativi".

Deloitte.

In particolare, le Passività Assicurative, pari a circa il 57% del totale patrimonio netto e passivo del Gruppo, sono rappresentative delle passività nei confronti degli assicurati derivanti dai contratti assicurativi stipulati dalle compagnie controllate dal Gruppo.

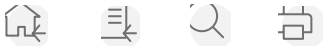
Nelle Note 2.4 "Cambiamenti nelle politiche contabili" e 2.6 "Uso di stime", paragrafo "Passività assicurative", sono riportati i criteri seguiti e le metodologie applicate nella determinazione delle Passività Assicurative da parte del Gruppo. In linea con quanto previsto dal principio contabile IFRS 17, al momento della sottoscrizione di un contratto assicurativo, o di un contratto d'investimento con elementi di partecipazione discrezionale agli utili, viene rilevata una passività o un'attività assicurativa il cui ammontare è basato sull'attualizzazione dei flussi di cassa attesi necessari per adempiere al contratto, sulla determinazione di un aggiustamento a presidio dei rischi di tipo non finanziario (*Risk Adjustment*), e del margine sui servizi contrattuali (*Contractual Service Margin*) che verrà rilasciato lungo tutta la vita del contratto assicurativo.

La determinazione delle Passività Assicurative si basa su complessi processi di stima e richiede l'utilizzo di assunzioni e ipotesi di natura tecnica, demografica, attuariale e finanziaria che riguardano, tra l'altro, la previsione dei futuri flussi di cassa collegati all'adempimento dei contratti rientranti nell'ambito di applicazione dell'IFRS 17, la determinazione del tasso di sconto da applicare nell'attualizzazione degli stessi, la variazione dell'importo della quota di pertinenza del Gruppo del *fair value* degli elementi sottostanti e della componente relativa all'aggiustamento per rischi non finanziari, nonché la quantificazione della quota del margine sui servizi contrattuali da rilasciare nel conto economico.

Nel paragrafo 7.3.3 "Strategic business unit servizi assicurativi" della Relazione sulla gestione e nelle Note 2.3 "Principi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione", 2.4 "Cambiamenti nelle Politiche Contabili", 2.6 "Uso di stime", paragrafo "Passività assicurative", B5 "Passivo Consolidato – Passività per Contratti Assicurativi" e C3 "Conto economico Consolidato – Ricavi netti da servizi assicurativi" è riportata l'informativa sugli aspetti sopra descritti.

In considerazione della significatività dell'ammontare delle Passività Assicurative iscritte nel bilancio consolidato e della complessità insita nel processo di determinazione della componente discrezionale, anche con riferimento al margine sui servizi contrattuali abbiamo ritenuto che la valutazione delle Passività Assicurative sia da considerare un aspetto chiave della revisione del bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2023.

Procedure di revisione svolte	Nell'ambito delle attività di revisione sono state svolte, anche avvalendoci del supporto di specialisti della rete Deloitte, le seguenti principali procedure:



- comprensione dei principali modelli di valutazione adottati dal Gruppo nella valutazione delle Passività Assicurative mediante ottenimento e analisi delle note metodologiche e colloqui con le competenti funzioni aziendali;

- comprensione del processo di formazione delle Passività Assicurative che ha incluso la conoscenza degli indirizzi gestionali, assuntivi ed attuariali nonché dei processi di definizione delle ipotesi e assunzioni utilizzate dalla Direzione;

- rilevazione e verifica dell'operatività dei controlli rilevanti posti in essere dal Gruppo sul processo di valutazione e determinazione delle Passività Assicurative;

- svolgimento di procedure di verifica in relazione alla completezza e adeguatezza dei portafogli presi a riferimento e dei relativi dati di base;

- comprensione delle metodologie di calcolo delle Passività Assicurative e verifica dell'applicazione di tali metodologie nei modelli di calcolo e proiezione attuariali, che hanno incluso, tra le altre, le seguenti principali procedure:

  - verifica della ragionevolezza delle assunzioni e delle ipotesi tecniche utilizzate nella stima dei flussi di cassa attesi;

  - analisi degli scenari economici utilizzati e verifica della correttezza della curva di sconto applicata e della determinazione della componente relativa all'*illiquidity risk premium*;

  - verifica della correttezza del calcolo del valore attuale dei flussi di cassa attesi;

  - verifica di correttezza del calcolo della percentuale del Risk Adjustment, per gruppi di contratti assicurativi e della coerenza rispetto a quanto definito nelle note metodologiche;

  - analisi della coerenza, rispetto a quanto previsto dal principio, del criterio identificato per il rilascio del margine sui servizi contrattuali e verifica della corretta determinazione delle *coverage unit* ai fini dell'utilizzo delle stesse per la definizione del rilascio a conto economico;

  - verifica della ragionevolezza dell'importo della quota di pertinenza del Gruppo del fair value degli elementi sottostanti;

  - verifica della corretta rilevazione degli impatti economici e patrimoniali correlati alle Passività Assicurative.

Deloitte.

- verifica della completezza e della conformità dell'informativa fornita dalla Società nel bilancio consolidato rispetto a quanto previsto dai principi contabili internazionali applicabili.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per il bilancio consolidato

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio consolidato che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del D.Lgs. n. 38/05 e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità del Gruppo di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio consolidato, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli Amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio consolidato a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della capogruppo Poste Italiane S.p.A. o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria del Gruppo.

Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio consolidato

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio consolidato nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio consolidato.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- Abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio consolidato, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno.

Deloitte.

- Abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno del Gruppo.

- Abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli Amministratori, inclusa la relativa informativa.

- Siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità del Gruppo di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che il Gruppo cessi di operare come un'entità in funzionamento.

- Abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio consolidato nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio consolidato rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

- Abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti e appropriati sulle informazioni finanziarie delle imprese o delle differenti attività economiche svolte all'interno del Gruppo per esprimere un giudizio sul bilancio consolidato. Siamo responsabili della direzione, della supervisione e dello svolgimento dell'incarico di revisione contabile del Gruppo. Siamo gli unici responsabili del giudizio di revisione sul bilancio consolidato.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Abbiamo fornito ai responsabili delle attività di governance anche una dichiarazione sul fatto che abbiamo rispettato le norme e i principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano e abbiamo comunicato loro ogni situazione che possa ragionevolmente avere un effetto sulla nostra indipendenza e, ove applicabile, le azioni intraprese per eliminare i relativi rischi o le misure di salvaguardia applicate.

Tra gli aspetti comunicati ai responsabili delle attività di governance, abbiamo identificato quelli che sono stati più rilevanti nell'ambito della revisione contabile del bilancio consolidato dell'esercizio in esame, che hanno costituito quindi gli aspetti chiave della revisione. Abbiamo descritto tali aspetti nella relazione di revisione.

Altre informazioni comunicate ai sensi dell'art. 10 del Regolamento (UE) 537/2014

L'assemblea degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. ci ha conferito in data 28 maggio 2019 l'incarico di revisione legale del bilancio d'esercizio e consolidato della Società per gli esercizi dal 31 dicembre 2020 al 31 dicembre 2028.

Deloitte.

Dichiariamo che non sono stati prestati servizi diversi dalla revisione contabile vietati ai sensi dell'art. 5, par. 1, del Regolamento (UE) 537/2014 e che siamo rimasti indipendenti rispetto alla Società nell'esecuzione della revisione legale.

Confermiamo che il giudizio sul bilancio consolidato espresso nella presente relazione è in linea con quanto indicato nella relazione aggiuntiva destinata al Collegio Sindacale, nella sua funzione di Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile, predisposta ai sensi dell'art. 11 del citato Regolamento.

RELAZIONE SU ALTRE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI

Giudizio sulla conformità alle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2019/815

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili per l'applicazione delle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2019/815 della Commissione Europea in materia di norme tecniche di regolamentazione relative alla specificazione del formato elettronico unico di comunicazione (ESEF – *European Single Electronic Format*) (nel seguito "Regolamento Delegato") al bilancio consolidato al 31 dicembre 2023, da includere nella relazione finanziaria annuale.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 700B al fine di esprimere un giudizio sulla conformità del bilancio consolidato alle disposizioni del Regolamento Delegato.

A nostro giudizio, il bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 è stato predisposto nel formato XHTML ed è stato marcato, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle disposizioni del Regolamento Delegato.

Alcune informazioni contenute nelle note al bilancio consolidato quando estratte dal formato XHTML in un'istanza XBRL, a causa di taluni limiti tecnici potrebbero non essere riprodotte in maniera identica rispetto alle corrispondenti informazioni visualizzabili nel bilancio consolidato in formato XHTML.

Giudizio ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10 e dell'art. 123-bis, comma 4, del D.Lgs. 58/98

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione e della relazione sul governo societario e gli assetti proprietari del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023, incluse la loro coerenza con il relativo bilancio consolidato e la loro conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione e di alcune specifiche informazioni contenute nella relazione sul governo societario e gli assetti proprietari indicate nell'art. 123-bis, co. 4, del D.Lgs. 58/98, con il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 e sulla conformità delle stesse alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione e alcune specifiche informazioni contenute nella relazione sul governo societario e gli assetti proprietari sopra richiamate sono coerenti con il bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 e sono redatte in conformità alle norme di legge.

Deloitte.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

Dichiarazione ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Consob di attuazione del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n.254

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili per la predisposizione della dichiarazione non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n.254.

Abbiamo verificato l'avvenuta approvazione da parte degli Amministratori della dichiarazione non finanziaria.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254, tale dichiarazione è oggetto di separata attestazione di conformità da parte nostra.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Marco Miccoli
Socio

Roma, 4 aprile 2024

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Vittorio Veneto, 89
00187 Roma
Italia

Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D.LGS. 27 GENNAIO 2010, N. 39 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 537/2014

Agli Azionisti di
Poste Italiane S.p.A.

RELAZIONE SULLA REVISIONE CONTABILE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio di Poste Italiane S.p.A. (la "Società"), costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2023, dal prospetto dell'utile/(perdita) dell'esercizio, dal conto economico complessivo, dal prospetto di movimentazione del patrimonio netto, dal rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalle note al bilancio che includono le informazioni rilevanti sui principi contabili applicati.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2023, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del D.Lgs. n. 38/05.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Aspetti chiave della revisione contabile

Gli aspetti chiave della revisione contabile sono quegli aspetti che, secondo il nostro giudizio professionale, sono stati maggiormente significativi nell'ambito della revisione contabile del bilancio dell'esercizio in esame. Tali aspetti sono stati da noi affrontati nell'ambito della revisione contabile e nella formazione del nostro giudizio sul bilancio d'esercizio nel suo complesso; pertanto, su tali aspetti non esprimiamo un giudizio separato.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

Stima del valore recuperabile del segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione"	
Descrizione dell'aspetto chiave della revisione	Gli attivi della Società risultano essere in parte oggetto di attribuzione all'unità generatrice di flussi di cassa ("Cash Generating Unit" – "CGU") rappresentata dal segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", interessato dal perdurare di risultati economici negativi e dal declino del mercato postale in cui la Società opera, ulteriormente aggravato dall'attuale contesto caratterizzato da una significativa volatilità delle principali grandezze di mercato e da una profonda aleatorietà delle aspettative economiche. Ai sensi del principio contabile IAS 36 "Riduzione di valore delle attività", la CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" è stata oggetto di verifica della tenuta del valore contabile degli attivi ad essa attribuiti mediante il confronto dello stesso con il valore recuperabile della CGU ("test di impairment") sulla base del Piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024 (il "Piano strategico 2024-2028"). In particolare, il valore recuperabile è stato determinato tramite la stima del "valore d'uso" della CGU rappresentativo dei flussi finanziari futuri attesi dall'impiego dei beni inclusi nella CGU stessa, tra cui, in particolare, gli immobili adibiti a uffici postali e centri di meccanizzazione e smistamento, nell'ambito dell'ordinario processo produttivo aziendale e tenuto conto dell'obbligo di adempimento del Servizio Postale Universale e delle condizioni economiche previste per i servizi resi al Patrimonio BancoPosta. Tali flussi sono stati scontati ad un appropriato tasso. Il test di impairment effettuato dalla Società ha confermato la recuperabilità del valore degli attivi attribuiti alla CGU. Nella sezione Appendice del capitolo 8 "Proposte deliberative e altre informazioni" della Relazione sulla gestione e nelle Note 2.5 "Informazioni Rilevanti sui Principi Contabili – Riduzione di valore di attività", 2.6 "Uso di stime", paragrafi "Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni" e "CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", e 4.4 "Informativa per settori operativi", nonché nella Nota A3 "Attività immateriali" del bilancio d'esercizio, è riportata l'informativa sugli aspetti sopra descritti. In considerazione della rilevanza dell'ammontare del valore contabile degli attivi della Società attribuiti alla CGU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", della soggettività delle stime attinenti la determinazione dei flussi di cassa attesi da tale CGU, tenuto anche conto delle incertezze connesse all'attuale contesto macroeconomico, e delle variabili chiave del modello adottato per il test di impairment, abbiamo considerato la stima del valore recuperabile del segmento di business "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" un aspetto chiave della revisione del bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2023.

Deloitte.

Procedure di revisione svolte	Nell'ambito delle attività di revisione sono state svolte, anche con il supporto di specialisti della rete Deloitte, le seguenti principali procedure: • rilevazione e verifica dell'operatività dei controlli rilevanti posti in essere dalla Società sul processo di effettuazione del test di impairment; • comprensione dei metodi e delle assunzioni adottate dalla Società per l'effettuazione del test di impairment; • verifica della coerenza dell'impostazione metodologica adottata dalla Società, con particolare riferimento alla individuazione della CGU e alla determinazione del relativo valore recuperabile, con le previsioni del principio contabile di riferimento IAS 36 "Riduzione di valore delle attività"; • analisi di ragionevolezza, anche mediante ottenimento di informazioni dalla Società, delle principali assunzioni adottate per la formulazione delle previsioni dei flussi di cassa attesi dalla CGU, tenuto anche conto delle incertezze connesse all'attuale contesto macroeconomico e delle variabili chiave utilizzate nel modello adottato per il test di impairment; • verifica della correttezza logica e matematica dello sviluppo dei flussi di cassa attesi e della ragionevolezza complessiva della costruzione del costo medio ponderato del capitale ("WACC") e delle ipotesi relative al "valore terminale", inteso come il valore che rappresenta la capacità della CGU di generare i flussi di cassa stimati oltre il periodo di previsione esplicita del Piano strategico 2024-2028; • esame dell'analisi di sensitività predisposta dalla Società; • verifica della completezza e della conformità dell'informativa fornita dalla Società nel bilancio rispetto a quanto previsto dai principi contabili internazionali applicabili.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per il bilancio d'esercizio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del D.Lgs. n. 38/05 e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia.

Deloitte.

Gli Amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Società.

Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche degli utilizzatori prese sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- Abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno.

- Abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società.

- Abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli Amministratori, inclusa la relativa informativa.

- Siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento.

Deloitte.

- Abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Abbiamo fornito ai responsabili delle attività di governance anche una dichiarazione sul fatto che abbiamo rispettato le norme e i principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano e abbiamo comunicato loro ogni situazione che possa ragionevolmente avere un effetto sulla nostra indipendenza e, ove applicabile, le azioni intraprese per eliminare i relativi rischi o le misure di salvaguardia applicate.

Tra gli aspetti comunicati ai responsabili delle attività di governance, abbiamo identificato quelli che sono stati più rilevanti nell'ambito della revisione contabile del bilancio dell'esercizio in esame, che hanno costituito quindi gli aspetti chiave della revisione. Abbiamo descritto tali aspetti nella relazione di revisione.

Altre informazioni comunicate ai sensi dell'art. 10 del Regolamento (UE) 537/2014

L'assemblea degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. ci ha conferito in data 28 maggio 2019 l'incarico di revisione legale del bilancio d'esercizio e consolidato della Società per gli esercizi dal 31 dicembre 2020 al 31 dicembre 2028.

Dichiariamo che non sono stati prestati servizi diversi dalla revisione contabile vietati ai sensi dell'art. 5, par. 1, del Regolamento (UE) 537/2014 e che siamo rimasti indipendenti rispetto alla Società nell'esecuzione della revisione legale.

Confermiamo che il giudizio sul bilancio d'esercizio espresso nella presente relazione è in linea con quanto indicato nella relazione aggiuntiva destinata al Collegio Sindacale, nella sua funzione di Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile, predisposta ai sensi dell'art. 11 del citato Regolamento.

RELAZIONE SU ALTRE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI

Giudizio sulla conformità alle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2019/815

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili per l'applicazione delle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2019/815 della Commissione Europea in materia di norme tecniche di regolamentazione relative alla specificazione del formato elettronico unico di comunicazione (ESEF – *European Single Electronic Format*) (nel seguito "Regolamento Delegato") al bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2023, da includere nella relazione finanziaria annuale.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 700B al fine di esprimere un giudizio sulla conformità del bilancio d'esercizio alle disposizioni del Regolamento Delegato.

Deloitte.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2023 è stato predisposto nel formato XHTML in conformità alle disposizioni del Regolamento Delegato.

Giudizio ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10 e dell'art. 123-bis, comma 4, del D.Lgs. 58/98

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione e della relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023, incluse la loro coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la loro conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione e di alcune specifiche informazioni contenute nella relazione sul governo societario e gli assetti proprietari indicate nell'art. 123-bis, co. 4, del D.Lgs. 58/98, con il bilancio d'esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023 e sulla conformità delle stesse alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione e alcune specifiche informazioni contenute nella relazione sul governo societario e gli assetti proprietari sopra richiamate sono coerenti con il bilancio d'esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023 e sono redatte in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Marco Miccoli
Socio

Roma, 4 aprile 2024

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Vittorio Veneto, 89
00187 Roma
Italia

Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA COERENZA DEI DATI CONTENUTI NEL RENDICONTO DEL PATRIMONIO DESTINATO BANCOPOSTA CON QUELLI RIPORTATI NEL BILANCIO DELLA SOCIETÀ

Al Consiglio di Amministrazione di
Poste Italiane S.p.A.

In qualità di soggetto incaricato della revisione legale dei conti di Poste Italiane S.p.A. (la "Società"), siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato dell'allegato rendiconto separato del patrimonio destinato BancoPosta composto dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2023, dal conto economico, dal prospetto della redditività complessiva, dal prospetto delle variazioni del patrimonio netto, dal rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa che include le informazioni rilevanti sui principi contabili allegati (il "Rendiconto"), allegato al bilancio della Società in conformità a quanto previsto dalla sezione 8 del Regolamento del Patrimonio BancoPosta, al fine di verificare la coerenza tra i dati contenuti nel Rendiconto con quelli riportati nel bilancio al 31 dicembre 2023 della Società.

Responsabilità degli Amministratori

Gli Amministratori di Poste Italiane S.p.A. sono responsabili della redazione del Rendiconto in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea, nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 43 del D. Lgs. n. 136/15 ed alle disposizioni previste dall'art. 2447-septies comma 2 del Codice Civile. Sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione del Rendiconto che non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

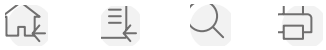
Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona
Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere una conclusione sul Rendiconto sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standards on Assurance Engagements - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information* ("ISAE 3000 revised") emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Rendiconto non contenga errori significativi.

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione del Rendiconto, analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e riconciliazioni con la contabilità e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In conformità ai predetti criteri abbiamo svolto le procedure necessarie per il raggiungimento delle finalità dell'incarico indicate nel primo paragrafo. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- comprensione, tramite colloqui con la Direzione, dei criteri adottati dalla Società per la predisposizione del Rendiconto e verifica della loro coerenza con quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 e successivi aggiornamenti e dalle disposizioni previste dall'art. 2447-septies comma 2 del Codice Civile;

- ottenimento della riconciliazione predisposta dalla Società tra i dati riportati nel bilancio d'esercizio della Società ed i dati riportati nel Rendiconto;

- comprensione della metodologia utilizzata dalla Società per la ripartizione dei costi comuni;

- verifica che i dati inclusi nel Rendiconto siano conformi alle scritture contabili ed ai criteri adottati dalla Società per la predisposizione del Rendiconto stesso;

- verifica che i dati inclusi nel Rendiconto siano coerenti con la riconciliazione predisposta dalla Società e con la metodologia applicata per la ripartizione dei costi comuni;

- verifica dell'applicazione dei criteri contabili descritti dagli Amministratori nella nota integrativa del Rendiconto;

- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società, circa la correttezza e completezza delle informazioni riportate nel Rendiconto e di quelle a noi fornite ai fini dello svolgimento del nostro incarico.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo *l'ISAE 3000 revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Deloitte.

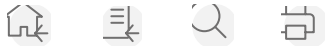
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che i dati contenuti nel Rendiconto non siano coerenti, in tutti gli aspetti significativi, con quelli riportati nel bilancio d'esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2023.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Marco Miccoli
Socio

Roma, 4 aprile 2024



Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Vittorio Veneto, 89
00187 Roma
Italia

Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Poste Italiane S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Poste Italiane S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Poste Italiane" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta *ex* art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*Il regolamento sulla Tassonomia Europea*" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità*, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

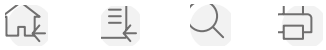
Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;

2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;

3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Poste Italiane;



4. comprensione dei seguenti aspetti:

   - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
   - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
   - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Poste Italiane S.p.A. e con il personale delle principali società del Gruppo e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

   Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

   - a livello di capogruppo e società controllate:

     a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

     b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

   - per le seguenti società, Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A. e SDA Express Courier S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Poste Italiane relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Deloitte.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Poste Italiane non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "*Il regolamento sulla Tassonomia Europea*" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Marco Miccoli
Socio

Roma, 4 aprile 2024

PAGINA BIANCA

190150140730