

RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE AL 30 SETTEMBRE 2021

Posteitaliane

INDICE GENERALE

1. PREMESSA.....	3
2. HIGHLIGHTS.....	4
3. AZIONARIATO, ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO.....	6
3.1 AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
3.2 ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO.....	9
3.3 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 30 SETTEMBRE 2021.....	11
3.4 OMNICANALITÀ E SETTORI DI ATTIVITÀ DEL GRUPPO.....	20
4. GESTIONE DEI RISCHI.....	50
4.1 IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI INTEGRATO DI POSTE ITALIANE.....	50
4.2 MODELLO DI RISK MANAGEMENT E ANALISI DEI RISCHI.....	51
4.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE.....	55
5. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO E PATRIMONIALE.....	61
5.1 ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE.....	61
5.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO.....	63
5.2.1 SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> ..	68
5.2.2 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	70
5.2.3 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI.....	77
5.2.4 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI.....	85
5.2.5 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE.....	93
5.3 DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs.....	99
5.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO.....	103
6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE.....	113
7. ALTRE INFORMAZIONI.....	114
7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2021.....	114
7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA.....	114
7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI.....	115
7.4 WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION.....	120
7.5 CORPORATE UNIVERSITY.....	121
7.6 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITA'.....	121
8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 30 SETTEMBRE 2021.....	127
9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO.....	131
10. APPENDICE.....	131
10.1 SCHEMI DI CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATI.....	131
10.2 INDICATORI ALTERNATIVI DI <i>PERFORMANCE</i>	136
11. GLOSSARIO.....	138

1. PREMESSA



Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 2021 è stato redatto, su base volontaria, nel rispetto delle disposizioni ai sensi dell'art. 82 ter del Regolamento Emittenti Consob "Informazioni finanziarie periodiche aggiuntive" al fine di assicurare continuità e regolarità di informazioni alla comunità finanziaria, e in conformità ai criteri di rilevazione e di misurazione stabiliti dai principi contabili internazionali (International Accounting Standards - IAS e International Financial Reporting Standards - IFRS) emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) e dallo Standing Interpretations Committee (SIC), riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura del periodo. Per le informazioni contenute nel documento, che non è sottoposto a revisione contabile, è garantita la coerenza e la correttezza, nonché la comparabilità dei relativi elementi informativi con i corrispondenti dati contenuti nelle relazioni finanziarie precedentemente diffuse al pubblico.

I valori esposti nel presente Resoconto intermedio di gestione sono confrontati con i corrispondenti valori dell'analogo periodo del precedente esercizio, fatta eccezione per lo Stato patrimoniale, il quale è confrontato con il corrispondente prospetto al 31 dicembre 2020. A tal riguardo, si evidenzia che taluni dati riferiti all'esercizio in comparazione sono stati riclassificati anche per tenere conto di taluni fenomeni di rilevante impatto nel periodo in commento (Crediti d'imposta Legge n. 77/2020).

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

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile consultare la definizione del contenuto al glossario presente al Capitolo 11;



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile approfondire il tema trattato nel paragrafo di riferimento;



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile ritornare all'inizio del capitolo e all'indice generale.

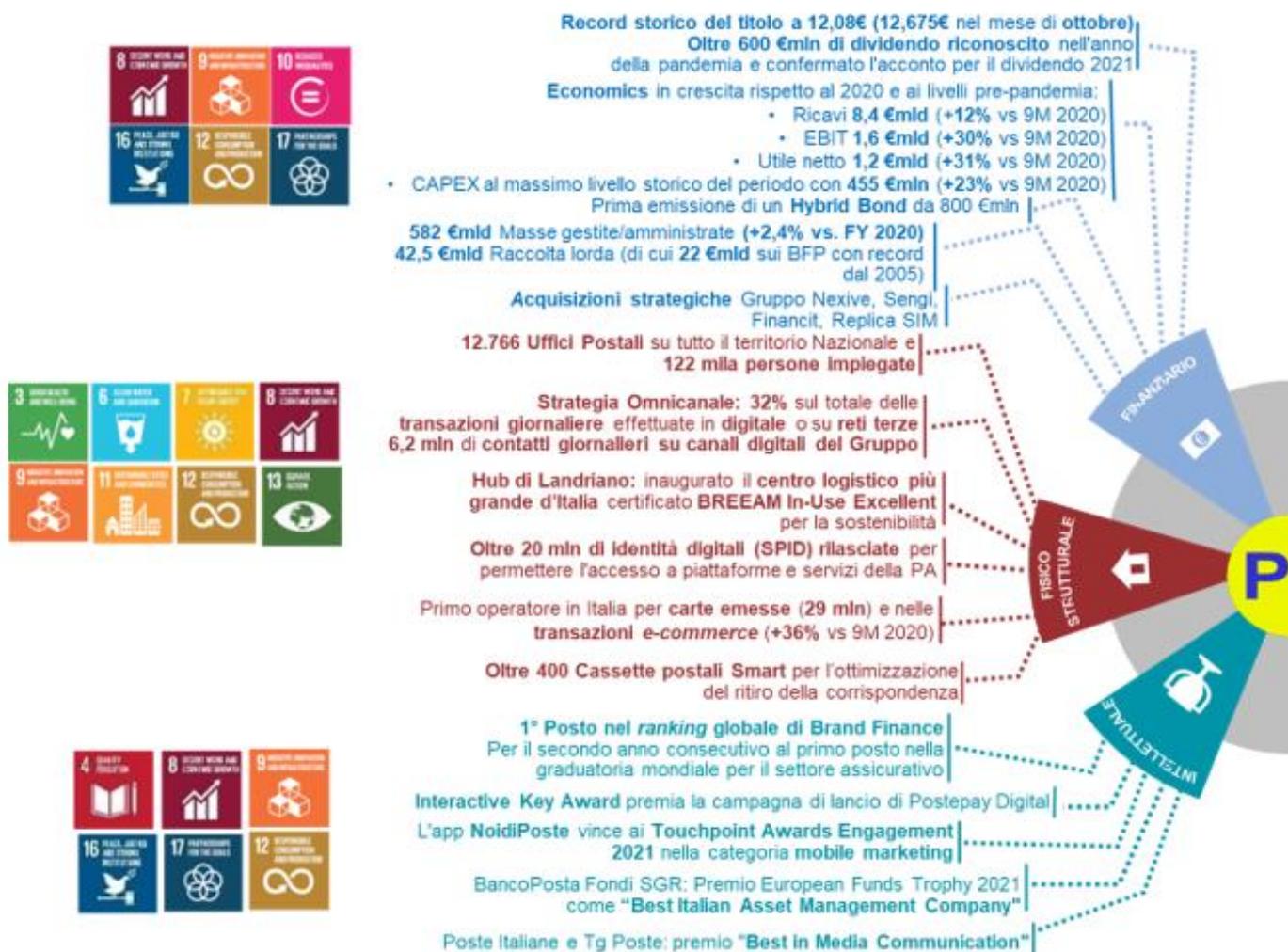
Posteitaliane

2. HIGHLIGHTS

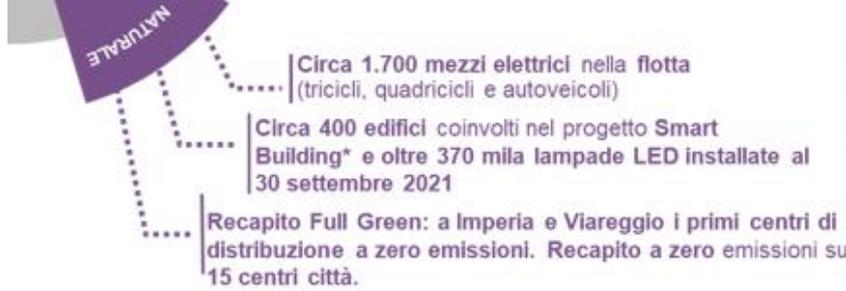
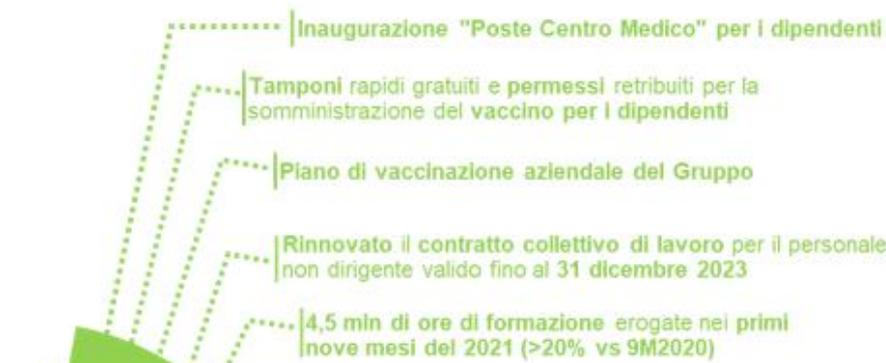


Output del processo di creazione di valore in Poste Italiane

Nel corso dei primi nove mesi del 2021, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda (finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale), il processo di creazione di valore di Poste Italiane ha generato significativi risultati per il Gruppo con valenza sistemica e coerenti con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite¹.



¹ I 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sono inglobati nel programma d'azione "Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile" sottoscritto nel mese di settembre 2015 dai governi dei 193 paesi membri dell'ONU e sono inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto costituito da 169 target o traguardi, ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030.



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

3. AZIONARIATO, ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO



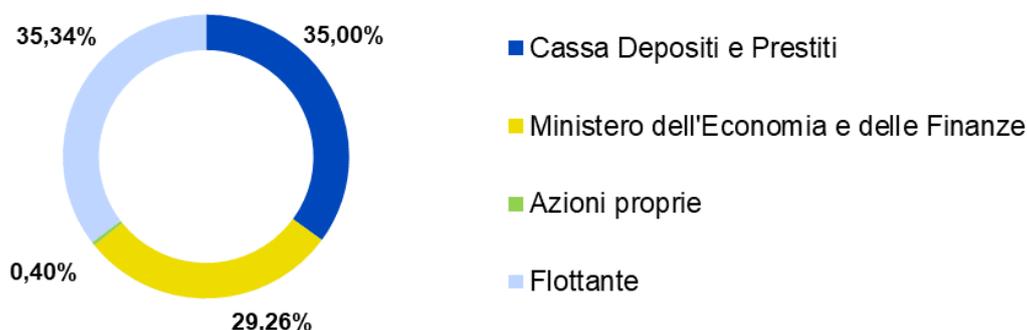
[AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA](#)

[ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO](#)

[ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 30 SETTEMBRE 2021](#)

[OMNICANALITÀ E SETTORI DI ATTIVITÀ DEL GRUPPO](#)

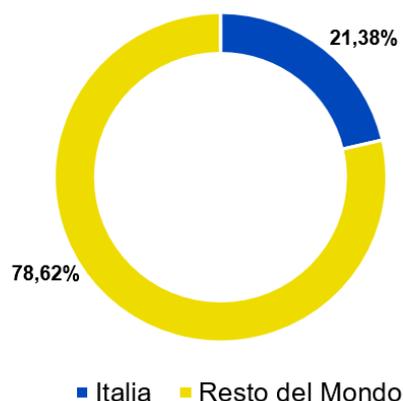
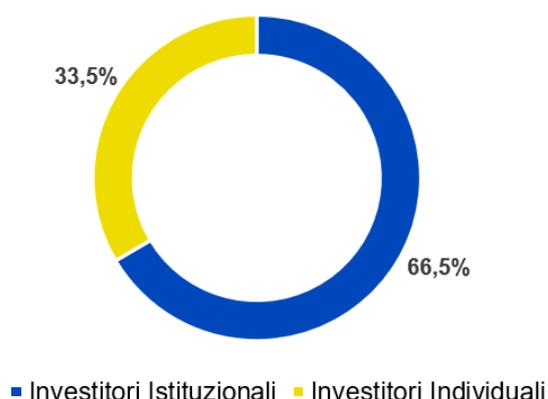
3.1 AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA



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 30 settembre 2021 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 27%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 30 settembre 2021, n. 1.300.877.079 risultano in circolazione.

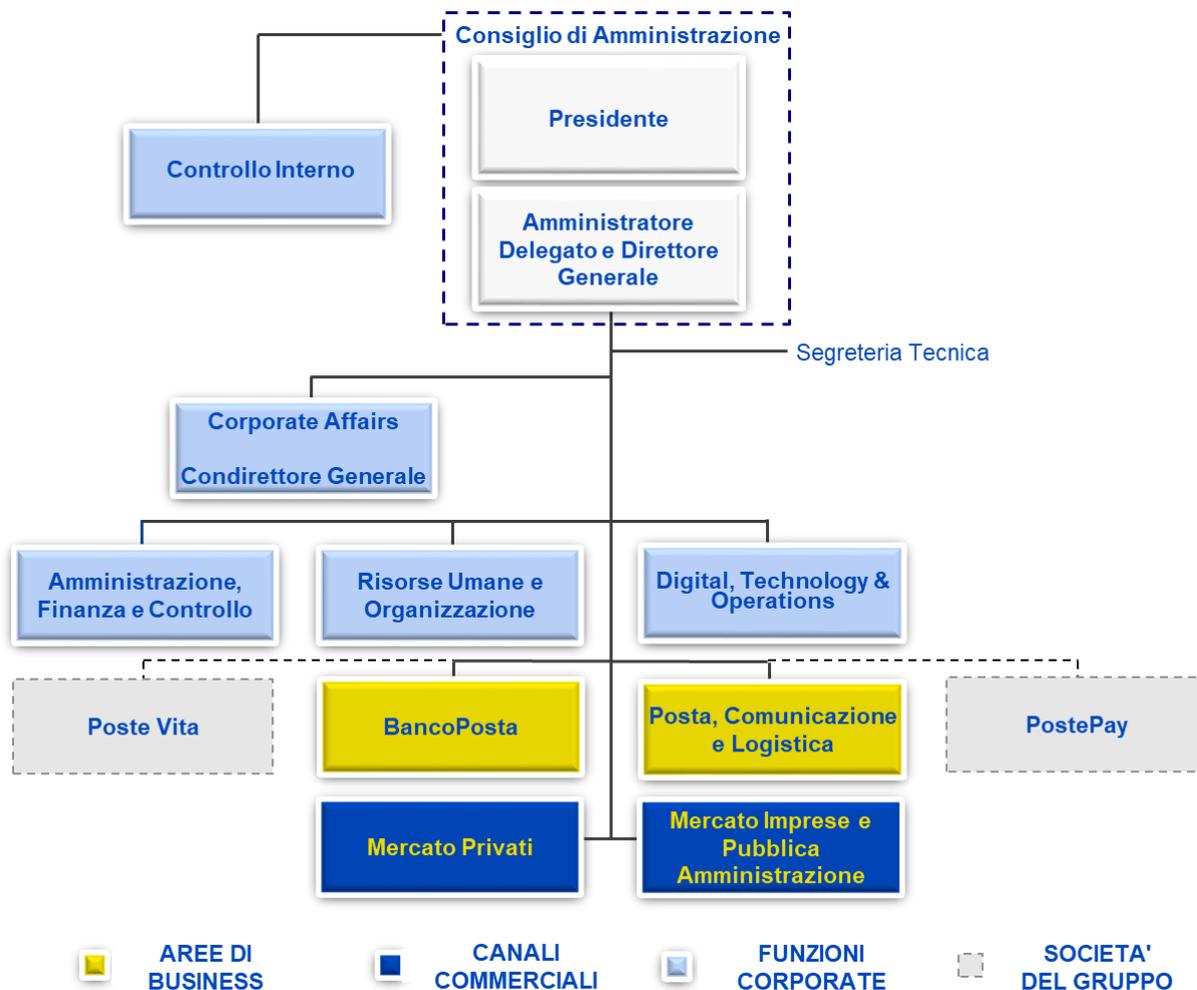
Profilo Azionariato flottante

Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



² Fonte: Nasdaq Corporate Solutions

Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane:



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*.

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "24SI", 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.

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 e telefonia e dal Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa.

Strategic Business Units

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

La SBU comprende oltre alle attività di gestione della corrispondenza e dei pacchi anche quelle relative alla rete dei venditori, degli uffici postali e alle funzioni corporate di Poste Italiane S.p.A. che operano a supporto anche degli altri settori del Gruppo.

Servizi Finanziari

La SBU si riferisce alle attività di collocamento e distribuzione di servizi finanziari e assicurativi quali conti correnti, prodotti di risparmio postale (per conto della Cassa Depositi e Prestiti), fondi comuni di investimento, finanziamenti erogati da istituti bancari partner, polizze.

Servizi Assicurativi

La SBU fa riferimento alle attività di emissione di prodotti assicurativi Vita e Danni e servizi Welfare.

Pagamenti e Mobile

La SBU comprende le attività di gestione dei pagamenti, dei servizi di monetica e dei servizi di telefonia mobile e fissa da parte della società PostePay S.p.A.

Con particolare riferimento alle funzioni *corporate* di Poste Italiane S.p.A., la funzione *Corporate Affairs* ricopre un ruolo fondamentale di indirizzo e coesione della compagine aziendale; al Responsabile *Corporate Affairs* è inoltre stata attribuita, nel mese di maggio 2020, la qualifica e l'incarico di *Condirettore Generale*.

Nel primo trimestre 2021 sono state accentrate in Poste Italiane le funzioni di *Risorse Umane e Organizzazione* precedentemente operanti in ambito BancoPosta e nelle Società del Gruppo (Postel, SDA, Poste Air Cargo, EGI, PostePay e Gruppo Poste Vita), con l'obiettivo di ricomporre la famiglia professionale Risorse Umane all'interno di un unico ambito organizzativo.

Inoltre, nel mese di aprile, in coerenza con il Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*" (nel prosieguo "24SI"), è stata ridefinita la struttura organizzativa della funzione BancoPosta con l'obiettivo di realizzare un modello "cliente-centrico" volto a massimizzare la comprensione delle esigenze dei clienti e ottimizzarne l'esperienza, ampliare l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi e innovare i connessi processi di erogazione, contribuendo all'evoluzione del modello omnicanale del Gruppo.

Nel corso del terzo trimestre 2021, proseguendo gli obiettivi di integrazione, razionalizzazione e miglioramento avviati negli ultimi anni attraverso importanti iniziative di centralizzazione a livello di Gruppo, è stato ridefinito  il *modello di gestione dei servizi amministrativi* attraverso la riconduzione degli stessi in ambito *Digital, Technology & Operations* con l'obiettivo di generare sinergie e agevolare la realizzazione di opportunità di automazione e digitalizzazione, consentendo al contempo una maggiore focalizzazione del CFO sulla *governance*, attraverso il rafforzamento delle attività di monitoraggio e miglioramento continuo dei processi amministrativi.

3.2 ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Il sistema di governo societario di Poste Italiane, ossia il sistema di amministrazione e controllo volto ad assicurare la gestione efficace dell'Azienda, risulta essenzialmente orientato alla creazione di valore per gli azionisti nel medio-lungo periodo, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder*, anche in considerazione della rilevanza sociale delle attività svolte.

Nel corso del 2015, in vista della quotazione in Borsa, la società ha provveduto ad adeguare il proprio assetto di *governance*, per renderlo conforme alle previsioni di legge, alla normativa CONSOB di riferimento, ai principi e alle raccomandazioni contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate⁴, nonché alle *best practice* internazionali in materia.

Il modello di *governance* di Poste Italiane è quello "tradizionale", caratterizzato dalla dicotomia tra consiglio di amministrazione e collegio sindacale. In particolare, il consiglio di amministrazione in carica è stato nominato dall'assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022.

⁴ A tal riguardo, nel mese di dicembre 2020, la società ha altresì provveduto ad allineare il proprio assetto di *governance* alle raccomandazioni di cui al nuovo Codice di *Corporate Governance*.

Consiglio di Amministrazione ⁽¹⁾	
Presidente	Maria Bianca Farina
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Matteo Del Fante
Consiglieri	Giovanni Azzone Bernardo De Stasio Daniela Favrin Davide Iacovoni Mimi Kung Elisabetta Lunati Roberto Rossi

Comitato Controllo e Rischi ⁽²⁾	Comitato Remunerazioni ⁽²⁾	Comitato Nomine e Corporate Governance ⁽²⁾	Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati ⁽²⁾	Comitato Sostenibilità ⁽²⁾
Bernardo De Stasio (presidente) Davide Iacovoni Roberto Rossi	Giovanni Azzone (presidente) Daniela Favrin Elisabetta Lunati	Bernardo De Stasio (presidente) Giovanni Azzone Mimi Kung	Elisabetta Lunati (presidente) Bernardo De Stasio Mimi Kung	Daniela Favrin (presidente) Davide Iacovoni Roberto Rossi

Collegio Sindacale ⁽³⁾	
Presidente	Mauro Lonardo
Sindaci effettivi	Luigi Borrè Anna Rosa Adiatori
Sindaci supplenti	Alberto De Nigro Maria Francesca Talamonti Antonio Santi

Organismo di Vigilanza ⁽⁴⁾	
Presidente	Carlo Longari
Componenti	Paolo Casati ⁽⁵⁾ Massimo Lauro

Magistrato della Corte dei Conti Delegato al controllo su Poste Italiane	Piergiorgio Della Ventura ⁽⁶⁾
Società di revisione	Deloitte&Touche SpA ⁽⁷⁾

(1) Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022. A seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione del 10 giugno 2020 il Condirettore Generale e responsabile Corporate Affairs partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

(2) I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 15 maggio 2020.

(3) Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021.

(4) L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 30 luglio 2019 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022.

(5) Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane SpA.

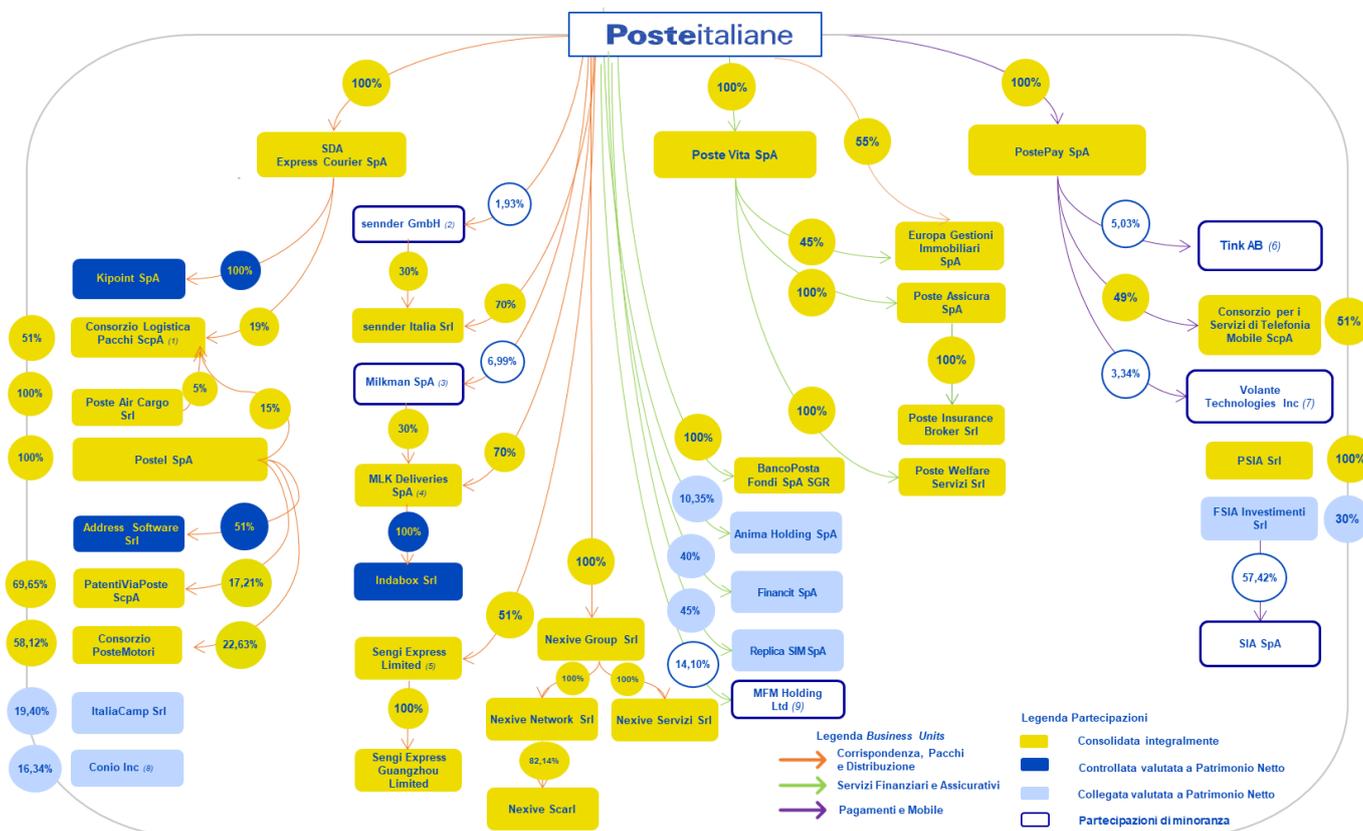
(6) Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.

(7) Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2020 - 2028, con delibera dell'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019. L'incarico alla Deloitte&Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

3.3 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 30 SETTEMBRE 2021



Il Gruppo possiede al 30 settembre 2021, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 38 società e consorzi, di cui 23 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 6 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.



- (1) Il restante 10% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto rispettivamente: 5% da Poste Assicura S.p.A. e 5% da Nexive Network S.r.l.
- (2) La partecipazione in sennder GmbH fully diluted è pari al 1,74%
- (3) La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,34%
- (4) La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. fully diluted è pari al 68,49%
- (5) La partecipazione in Sengil Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali)
- (6) La partecipazione in Tink AB fully diluted è pari al 4,73%
- (7) La partecipazione in Volante Technologies Inc. fully diluted è pari al 2,79%
- (8) La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,53%
- (9) La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,10% delle azioni con diritto di voto (15,16% dei diritti patrimoniali)

La seguente tabella descrive le attività delle società del Gruppo collocandole all'interno delle rispettive *business unit*, descritte all'interno del paragrafo 3.4 "Omnicanalità e Settori di attività del Gruppo" al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.

Per saperne di più 

 CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE	SDA Express Courier S.p.A.	Operational Company del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.
	Postel S.p.A.	Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e delivery, soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), direct marketing, e-procurement, servizi informatici e gestione siti web (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti online.
	Poste Air Cargo S.r.l. (già Mistral Air 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.
	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 per i Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, etc.)
	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.
	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.
	Address Software S.r.l.	Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti software applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, data cleaning e geomarketing).
	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). Inoltre ha operato sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo Poste Italiane fino al 31 dicembre 2020.
	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.
	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, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.
	Conio Inc.	Società americana di diritto californiano con sede a San Francisco 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).
	sennder Italia S.r.l. (partecipata al 30% da sennder GmbH)	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.
	MLK Deliveries S.p.A. (partecipata al 30% da Milkman 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 permette 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..
	Sengi Express Limited	Società con sede in Honk 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.
	Sengi Express Guangzhou Limited (partecipata al 100% da Sengi Express Limited)	Operational company, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al <i>business</i> (operation, servizi IT, back office, servizi amministrativi, ecc.).
	Nexive Group S.r.l.	Holding company del Gruppo Nexive (Nexive Network S.r.l., Nexive Servizi S.r.l., Nexive Scarl).
	Nexive Servizi S.r.l. (partecipata al 100% da Nexive Group S.r.l.)	Società attiva nel settore del recapito pacchi al servizio del mercato <i>e-commerce</i> e che al contempo fornisce servizi alle altre società operative del Gruppo Nexive.
	Nexive Network S.r.l. (partecipata al 100% da Nexive Group S.r.l.)	Società che svolge le attività di recapito postale, stampa e servizi digitali.
	Nexive Scarl (partecipata al 82,14% da Nexive Network S.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.

 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 cd "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 collettiva 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.
	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).
	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. "Credito CQ") e delegazione di pagamento.
	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 <i>investment manager ed execution broker</i> per la gestione di alcuni fondi di investimento.
 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.
	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.
 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.
	Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico", la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane. Dal 1 ottobre 2020 l'erogazione dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico" è passata in capo a Poste Italiane S.p.A.
	Fsia Investimenti S.r.l.	Società holding che detiene il 57,42% di SIA S.p.A., società che gestisce infrastrutture ed eroga servizi tecnologici nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.
	Tink AB	Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSB (Financial Supervisory Authority) e presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia). È una delle principali piattaforme di open banking e fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2.
	Volante Technologies Inc	Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su cloud e on-premise per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.
	PSIA S.r.l.	Società holding che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni.

OPERAZIONI SOCIETARIE INTERVENUTE NEL CORSO DEL PERIODO

 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p>sennder GmbH sennder Italia</p>	<p>Nel mese di gennaio 2021 Poste Italiane ha partecipato a un aumento di capitale promosso da sennder GmbH investendo 7,5 milioni di euro e portando la propria partecipazione nella società tedesca al 2,0% (1,8% su base <i>fully diluted</i>). Inoltre sennder GmbH, coerentemente agli accordi precedentemente siglati, a maggio 2021 ha effettuato il <i>follow-up</i> dell'aumento di capitale sopra descritto raggiungendo una valutazione complessiva superiore a 1 miliardo di euro. In conseguenza del nuovo aumento di capitale la partecipazione di Poste Italiane nella società è passata all'1,9% (1,7% su base <i>fully diluted</i>).</p> <p>Si segnala inoltre che, a seguito del raggiungimento da parte di sennder Italia di tutti i KPI finanziari e operativi prestabiliti dagli accordi tra Poste Italiane e sennder GmbH, a valle dell'approvazione del bilancio al 31.12.2020 da parte dell'Assemblea dei Soci, nel mese di aprile 2021 è stato effettuato un aumento di capitale al valore nominale riservato a sennder GmbH che ha incrementato la quota detenuta in sennder Italia del 5% (dall'attuale 25% al 30%). A seguito di tale aumento, la quota di partecipazione diretta detenuta da Poste Italiane in sennder Italia è passata dal 75% al 70%.</p>
 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p>Nexive Group S.r.l.</p>	<p>In data 16 novembre 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un accordo preliminare con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. (di seguito "PostNL") e la società tedesca Mutares Holding – 32 GmbH (di seguito "Mutares Holding"), per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group S.r.l. (di seguito "Nexive").</p> <p style="text-align: right;">Gruppo Nexive acquisito il 29 gennaio 2021</p> <p>In data 29 gennaio 2021 l'operazione è stata completata e Poste Italiane ha acquisito da PostNL e Mutares Holding l'intero capitale sociale di Nexive a un prezzo pari a 34,4 milioni di euro, sulla base di un Enterprise Value di 50 milioni di euro e di un indebitamento netto di 15,6 milioni di euro. Il corrispettivo finale si è attestato, in seguito all'aggiustamento del prezzo previsto dagli accordi contrattuali, a 30,7 milioni di euro. L'acquisizione consentirà a Poste Italiane di sfruttare potenziali economie di scala derivanti dal consolidamento delle attività di Nexive, migliorando il livello di servizio per i clienti di entrambe le aziende.</p> <p><i>Prosegue</i></p>



**CORRISPONDENZA
PACCHI E
DISTRIBUZIONE**

**Nexive Group
S.r.l.**

Continua

L'operazione è stata effettuata ai sensi dell'art. 75 del D.L. del 14 agosto 2020 n.104 (convertito in Legge n. 126 del 13 ottobre 2020), che dispone che determinate operazioni di concentrazione siano considerate autorizzate previa indicazione all'AGCM di misure idonee a prevenire il rischio di imposizione di prezzi o altre condizioni contrattuali che potrebbero essere gravose per l'utenza in conseguenza dell'operazione.

L'operazione di acquisizione è stata autorizzata dall'AGCM con la prescrizione di alcune misure comportamentali in capo a Poste Italiane. La società ha inviato la prima relazione semestrale successiva al *closing*, avvenuto a gennaio 2021, sull'ottemperanza alle misure prescritte.

È previsto l'invio di una seconda relazione semestrale e successive relazioni annuali.

Il processo di integrazione di Nexive, finalizzato all'ottenimento delle sinergie con il Gruppo Poste Italiane sopra menzionate, rende necessaria una riorganizzazione delle entità legali del Gruppo con l'obiettivo di addivenire ad una struttura societaria a tendere che preveda un "Operating Company" focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo costituita da parte degli attuali partner di recapito esterni di Nexive e impiegata a supporto della fase di "last mile" del processo di recapito di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni.

Al riguardo, il consiglio di amministrazione di Poste Italiane dell'11 maggio 2021 ha autorizzato il riassetto societario del Gruppo Nexive.

In particolare, sono stati approvati i progetti di fusione e scissione inerenti l'operazione di riorganizzazione societaria che si articolerà nei seguenti passaggi:

- Fusione per incorporazione di Nexive Group e Nexive Servizi in Poste Italiane;
- Scissione parziale di Nexive Network (i) in favore di Poste Italiane, quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di recapito della corrispondenza, che comprendono l'interessenza azionaria in Nexive Scarl, e (ii) in favore di Postel S.p.A., società anch'essa interamente e direttamente controllata da Poste Italiane, quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di stampa.

Prosegue



**Nexive Group
S.r.l.**

Continua

I progetti di fusione e di scissione sono stati approvati l'11 maggio 2021 anche dai Consigli di Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, di Nexive Group, di Nexive Servizi, di Nexive Network e di Postel. L'approvazione definitiva da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, dell'assemblea straordinaria di Postel e delle assemblee di Nexive Group, Nexive Network e Nexive Servizi è avvenuta in data 24 giugno 2021.

L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di scissione e fusione di società interamente possedute, è efficace a decorrere dal 1° ottobre 2021 e non ha comportato alcuna emissione di nuove azioni né comunque assegnazione di azioni di Poste Italiane, azionista unico di tutte le società partecipanti alle fusioni e alle scissioni sopra indicate.



**Sengi Express
Limited**

In data 19 gennaio 2021 Poste Italiane e Cloud Seven Holding Limited hanno siglato un accordo quadro vincolante finalizzato al rafforzamento della *partnership* nel mercato dell'*e-commerce* tra la Cina e l'Italia. L'accordo quadro prevede l'acquisizione da parte di Poste Italiane del 51% del capitale votante (40% del capitale totale) di Sengi Express Limited ("Sengi Express"), società interamente posseduta da Cloud Seven Holding Limited con sede a Hong Kong. Sengi Express è una società leader nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano.

**Sengi Express prima
società straniera consolidata
nel Gruppo Poste Italiane**

L'operazione è parte dello sviluppo del *business* internazionale dei pacchi B2C, elemento cardine della strategia di trasformazione all'interno della divisione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione di Poste Italiane, che sfrutta le esponenziali opportunità di crescita dell'*e-commerce*.

Il *closing* dell'operazione si è perfezionato in data 1 marzo 2021.



**SERVIZI
FINANZIARI**

BNL Finance

In data 23 dicembre 2020 Poste Italiane e BNL Gruppo BNP Paribas hanno siglato un accordo quadro vincolante per il rafforzamento della *partnership* nel settore del credito assistito dalla cessione del quinto  dello stipendio o della pensione (c.d. “Crediti CQ”) mediante l’acquisizione da parte di Poste Italiane di una partecipazione azionaria pari al 40% di BNL Finance, società di BNL Gruppo BNP Paribas leader nel mercato dei Crediti CQ.

Il *closing* dell’operazione si è perfezionato in data 1 luglio 2021 a seguito delle autorizzazioni pervenute dalle Autorità di Vigilanza e al completamento della scissione, da parte di BNL Finance in favore della controllante BNL S.p.A., delle attività fuori perimetro costituite principalmente da circa 2 miliardi di euro di crediti rispetto a un portafoglio crediti complessivo di oltre 2,8 miliardi di euro a fine 2020.

Sempre con decorrenza 1 luglio 2021 BNL Finance S.p.A. ha mutato la propria denominazione sociale in **Financit S.p.A.**

Financit, in qualità di fabbrica di prodotto, distribuisce i propri Crediti CQ attraverso la rete degli Uffici Postali sulla base di un accordo commerciale di durata decennale con Poste Italiane - Patrimonio BancoPosta, in continuità con l’accordo commerciale già in essere prima del *closing*



**PAGAMENTI E
MOBILE**

Tink AB

In data 23 giugno 2021 il Consiglio di Amministrazione di PostePay S.p.A. ha approvato la sottoscrizione di contratti vincolanti per la cessione della partecipazione detenuta da PostePay S.p.A. in Tink AB, operatore *fintech* specializzato in soluzioni tecnologiche di *open banking*, per un corrispettivo di circa 77 milioni di euro, nel contesto dell’annunciata cessione del 100% di Tink AB a Visa Open Connect Limited, società del Gruppo Visa. L’operazione è stata concordata sulla base di una valutazione di Tink AB, in termini di *enterprise value*, pari a 1,8 miliardi di euro.

Si ricorda che l’investimento complessivo di PostePay S.p.A. in Tink è stato pari a 22,1 milioni di euro, corrispondente ad una partecipazione del 4,7% nel capitale della società su base *fully diluted*.

Il Gruppo Poste Italiane continuerà a collaborare con Tink attraverso la *partnership* in essere incentrata sull’espansione dell’offerta di servizi digitali del Gruppo.

Il *closing* dell’operazione è condizionato all’approvazione da parte delle autorità di vigilanza e dell’Antitrust.

Altre operazioni

In data 21 giugno 2021 l'Assemblea Straordinaria degli Azionisti di SIA ha approvato il progetto di **fusione per incorporazione di SIA S.p.A. in Nexi S.p.A.** sulla base degli accordi vincolanti seguiti alla sottoscrizione del *memorandum of understanding* del 5 ottobre 2020. Il *closing* della fusione è condizionato al verificarsi di talune condizioni sospensive *standard* per operazioni di questa tipologia, tra cui l'ottenimento delle relative autorizzazioni, inclusa quella dell'Autorità Antitrust competente che è stata rilasciata il 14 ottobre 2021.

In data 15 novembre 2020, inoltre, Nexi ha annunciato la sottoscrizione di un accordo vincolante con la società **Nets** per la fusione dei due gruppi. Al perfezionamento delle due operazioni, il nuovo gruppo nato dalla combinazione di Nexi e Nets risulterà essere uno dei *leader* a livello europeo.

Si evidenzia che al 30 settembre 2021 Poste Italiane detiene una partecipazione indiretta in SIA del 17,22% tramite il possesso del 30% in FSIA, quest'ultima valutata a patrimonio netto nel bilancio consolidato del Gruppo e iscritta a un valore di circa 405 milioni di euro.

Coerentemente agli accordi fra le parti, in data 9 giugno 2021 è stata deliberata la **scissione di FSIA** che sarà realizzata attraverso l'assegnazione di elementi patrimoniali rappresentanti il 30% di FSIA, comprensivi di una partecipazione azionaria del 17,2% in SIA e del finanziamento soci di 20,7 milioni di euro concesso da Poste a FSIA, in favore di **PSIA S.r.l.**, società di nuova costituzione interamente posseduta da Poste Italiane S.p.A. All'esito della scissione, dunque, FSI resterà socio unico di FSIA che avrà come unico attivo una partecipazione pari al 40,2% nel capitale sociale di SIA pre-Fusione Nexi-SIA, e Poste Italiane S.p.A. sarà socio unico di PSIA S.r.l., che parimenti avrà come unico attivo la partecipazione del 17,2% nel capitale sociale di SIA pre-Fusione Nexi-SIA.

Si evidenzia infine che, a completamento della scissione di FSIA e delle fusioni sopra menzionate Poste Italiane S.p.A. deterrà una partecipazione diretta del 3,6% nel nuovo gruppo Nexi-SIA-Nets.

In data 25 giugno 2021 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno sottoscritto gli accordi definitivi per l'acquisto del 40% del capitale sociale di **Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A. ("ECRA")**, società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale controllata da Eurizon che ha attualmente in gestione attivi per circa 3,4 miliardi di euro. Poste Vita inoltre affiderà a ECRA un mandato, per un controvalore pari a 2,5 miliardi di euro, accedendo così a una piattaforma globale che permetterà di sviluppare un modello integrato di gestione lungo tutto il ciclo di vita dell'investimento. Il *closing* dell'operazione è previsto entro la fine dell'anno 2021, all'esito dell'ottenimento delle autorizzazioni da parte delle autorità regolamentari. Si segnala che al perfezionamento dell'operazione ECRA continuerà essere controllata e consolidata da Eurizon.

Il 29 luglio 2021, in seguito all'ottenimento dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale in **Replica SIM S.p.A. ("Replica" o la "SIM")** divenendo titolare del 45% del capitale della società. Replica 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. I fondi rivenienti dall'aumento di capitale consentiranno alla SIM di operare nel mercato istituzionale MTS (Mercato Telematico dei Titoli di Stato).

Altre operazioni infragruppo

A seguito dell'ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, si è tenuta in data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane che ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "**Ramo Debit**". L'operazione è finalizzata al completamento del processo di accentramento della monetica sull'Istituto di Monetica Elettronica (IMEL) PostePay S.p.A., mediante conferimento in favore di quest'ultima del "**Ramo Debit**", nonché a rendere altresì le carte di debito collegate al conto BancoPosta un prodotto di PostePay S.p.A. I correntisti BancoPosta, con tale operazione, potranno accedere alle più complete funzionalità che caratterizzano l'ecosistema di pagamento/incasso di Postepay, grazie all'integrazione delle funzionalità della carta di debito  BancoPosta e senza che ciò comporti per la clientela modifiche delle condizioni economiche del prodotto. L'atto di conferimento del Ramo Debit da parte di Poste Italiane in favore di PostePay S.p.A. è stato formalizzato il 23 settembre 2021 con efficacia a decorrere dal 1 ottobre 2021, tenuto conto del periodo di 60 giorni per l'opposizione dei creditori, termine che decorre dall'iscrizione della delibera assembleare di Poste Italiane nel Registro delle Imprese.

Con atto notarile del 30 marzo 2021, Poste Italiane S.p.A. ha ceduto il 100% della partecipazione detenuta in **Indabox** S.r.l. in favore di MLK Deliveries S.p.A., società detenuta al 70% da Poste Italiane S.p.A. e al 30% da Milkman Tech S.p.A. L'operazione – che ha avuto efficacia a decorrere dal 1 aprile 2021 – è finalizzata a ricondurre sotto un unico governo due iniziative che, in maniera complementare, insistono sul medesimo *target*, con la focalizzazione sui servizi *last mile* e con interessanti potenziali sinergie, anche in termini di ulteriore ottimizzazione della *customer experience*.

Nell'ottica di accelerare la realizzazione del modello organizzativo/commerciale secondo cui MLK Deliveries S.p.A. ricoprirebbe il ruolo di *Operating Company* in ambito *parcel*, il 30 giugno 2021 l'Assemblea di MLK Deliveries S.p.A. ha approvato la cessione del **ramo cd. "Business Parcel B2C"** e di tutte le attività commerciali ad esso connesse in favore di Poste Italiane S.p.A. La cessione ha avuto efficacia a partire dal 1 luglio 2021, con il subentro di Poste Italiane in tutti i rapporti attivi, azioni, diritti ed obblighi attualmente facenti capo a MLK Deliveries S.p.A.

Nell'ambito del più ampio processo di efficientamento dei processi d'*Information Communication Technology* del Gruppo Poste Italiane, mediante accentramento nella Capogruppo della gestione dei sistemi informativi delle società controllate, si è perfezionata l'operazione di cessione del **ramo d'azienda ICT di Postel S.p.A.** in favore di Poste Italiane S.p.A. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Postel del 24 giugno 2021, è stata formalizzata con atto notarile in data 25 giugno 2021 e i cui effetti hanno avuto decorrenza dal 1° luglio 2021.

Nel mese di luglio 2021, **Volante Technologies Inc** ("Volante") ha dato corso ad un aumento di capitale da 10 milioni di dollari, sottoscritto dalla banca americana Wells Fargo. Tale operazione prevede una seconda *tranche* di aumento da complessivi 5 milioni di dollari offerta in sottoscrizione agli attuali azionisti, tra cui PostePay S.p.A. Il 28 settembre 2021 il consiglio di amministrazione di PostePay S.p.A. ha autorizzato la partecipazione alla seconda *tranche* dell'aumento di capitale di Volante con un investimento complessivo pari a circa 500 mila dollari finalizzato al mantenimento della quota di partecipazione originaria del 3,3% (2,9% su base *fully diluted*), evitandone la diluizione a seguito dell'ingresso nel capitale di Wells Fargo. Il perfezionamento dell'operazione è avvenuto in data 15 ottobre 2021.

3.4 OMNICANALITÀ E SETTORI DI ATTIVITÀ DEL GRUPPO



[STRATEGIA COMMERCIALE OMNICANALE](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

3.4.1 STRATEGIA COMMERCIALE 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, garantisce all'Azienda la possibilità di erogare i servizi coerenti con i mutati bisogni della clientela.

La pandemia 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 attraverso l'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela attraverso 3 canali:

- la rete fisica di Uffici Postali affiancata dall'articolazione commerciale specializzata sulla clientela *business*;
- un'infrastruttura digitale costituita da tutte le *digital properties*  del Gruppo, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- le reti terze, costituite da oltre 37 mila punti *retail*, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo.

I canali di contatto fisici con la clientela sono presidiati da due funzioni di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. A supporto dello sviluppo commerciale sono garantiti ulteriori presidi organizzativi da parte delle società del Gruppo.

RETE COMMERCIALE FISICA – MERCATO PRIVATI

La funzione Mercato Privati gestisce il *front-end* commerciale per il segmento *retail* e governa una rete di Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali che copre tutto il territorio nazionale.

MACRO AREE MERCATO PRIVATI



DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI



Con riferimento al Nuovo Modello di Servizio, volto a efficientare l'offerta di servizi "a valore aggiunto" anche presso gli Uffici Postali periferici e non dotati di consulenti fissi, è in corso l'estensione della nuova modalità di consulenza in video-collegamento per gli Specialisti Consulenti Mobili (SCM); attraverso il collegamento da remoto, gli SCM possono erogare la consulenza, eseguire gli ordini, consegnare la documentazione contrattuale e raccogliere le firme in sicurezza avvalendosi della presenza del Direttore dell'Ufficio Postale per l'accoglienza del cliente, la sua identificazione e l'assistenza contrattuale.

Sarà inoltre introdotta la nuova figura dello Specialista Consulente da Remoto (SCR) che, tramite l'invio di proposte dedicate, contatterà i clienti per proporre una vendita a distanza, la cui documentazione verrà resa disponibile nell'area trasparenza dedicata del sito.

Il 30 settembre 2021 è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali il Verbale di Accordo di riorganizzazione della filiera commerciale; tra le linee di intervento è previsto lo sviluppo dei nuovi modelli di proposizione commerciale attraverso l'introduzione della figura SCR e nuove modalità operative per gli SCM. Per maggiori dettagli si rinvia al paragrafo 7.3 "Relazioni Industriali".

Per saperne di più



RETE COMMERCIALE FISICA – MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le imprese e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale.

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 e di supporto commerciale alla forza vendita specialistica;

- 2 Aree Vendita dedicate alla gestione commerciale dei prodotti/servizi di logistica e pacchi e specializzate per *industry*:
 - ❖ *Industry 1: Health&Beauty, Elettronica e Informatica, Altri Settori;*
 - ❖ *Industry 2: Food&Grocery&Pet, Homeliving&Fashion, Platform&Solution Players;*
- 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;
- 1 Area commerciale POE (Piccoli Operatori Economici) che garantisce l'integrazione della forza vendita dedicata al segmento *Small Business* per abilitare lo sviluppo di un nuovo modello di servizio svolto sia con l'utilizzo di venditori diretti specialisti di prodotto che mediante l'utilizzo di venditori *telesales*⁵.

MACRO AREE MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



CANALI DIGITALI WEB E APP

Al di fuori degli uffici postali, i servizi del Gruppo sono garantiti attraverso i canali digitali (sito *web* Poste.it e *app*), il cui utilizzo è proseguito nel corso del 2021 con ritmi di crescita sostenuti nonostante il progressivo allentamento alle misure di restrizione connesse all'emergenza sanitaria.

Le *Digital Properties* del Gruppo sono le seguenti:

- *App* BancoPosta; **BP**
 - *App* PostePay; **pp**
 - *App* Ufficio Postale; **PT**
- ID**

⁵ Venditori addetti alla vendita telefonica di prodotti del comparto pacchi.

- App PosteID;
- Sito web. 

Nel corso del periodo il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ottimizzando i processi di acquisto in logica "one click to buy" , ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso il web.

Per maggiori dettagli sulle *performance* del periodo dei canali digitali, si rinvia al paragrafo 5.3 "Digital Properties, Reti terze e principali KPIs".

Per saperne di più 

RETI TERZE

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 alle reti proprie per l'accesso ai servizi transazionali e divenute particolarmente rilevanti nel contesto di emergenza sanitaria. L'obiettivo è quello di creare una **Piattaforma Ecosistemica** per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i nuovi canali di distribuzione di terzi e per utilizzare i servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo, introducendo anche servizi Innovativi ad elevato valore aggiunto. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto utilizzando differenti tipologie di accordi con i partner.

ORGANIZZAZIONE DELLA RETE LOGISTICA

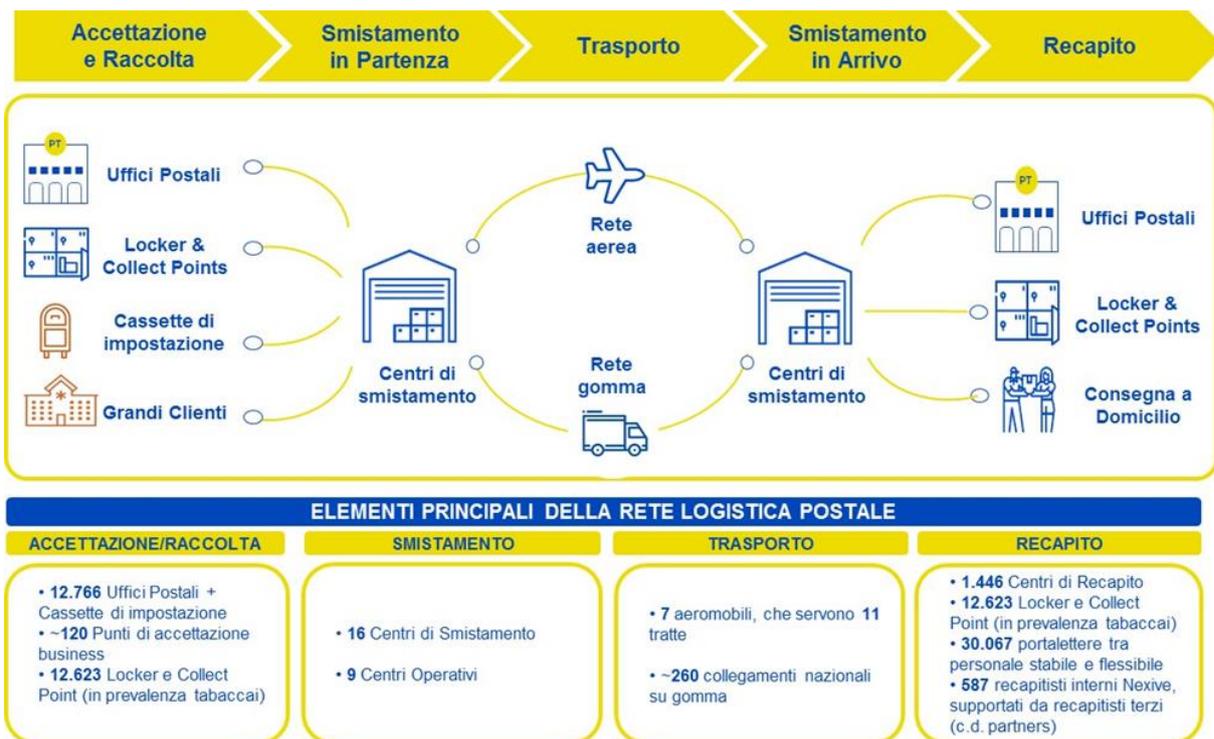
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso due *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni e il **network della logistica dei pacchi** per la gestione di tutte le tipologie di pacchi.

L'integrazione tra i due *network* è stata rafforzata nel corso del 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chilogrammi), utilizzando come discriminante l'efficienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla rete logistica postale e dalla rete logistica dei pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

Alle due reti di recapito già esistenti (portalettere e corrieri SDA), nel corso del 2020 si è aggiunta una **rete di "ultimo miglio"** svolta dalla società MLK Deliveries e focalizzata prevalentemente sulla consegna di pacchi con servizi a valore aggiunto (*Same Day* – recapito in giornata – e *Scheduled Delivery* – recapito programmato). Con l'acquisizione del Gruppo Nexive, avvenuta nel corso del primo trimestre 2021, e con la riorganizzazione societaria avvenuta nel corso dei mesi successivi, si è aggiunta un'ulteriore rete di recapito costituita da parte degli attuali partner di recapito esterni di Nexive. Tale rete, che a partire dal 1 Ottobre 2021 è gestita da Nexive Network la quale ha assunto il ruolo di *Operating Company*, verrà progressivamente focalizzata sulla consegna dei pacchi e della corrispondenza principalmente a firma.

ATTIVITÀ DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

La rete logistica postale accetta, smista e recapita i prodotti di corrispondenza e i pacchi di piccole dimensioni (portalettabili). La rappresentazione che segue mostra in sintesi la catena del valore del processo logistico postale e i principali *driver* quantitativi.



Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche che coordinate centralmente gestiscono al loro interno 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.



ATTIVITÀ DELLA RETE LOGISTICA PACCHI

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni o non portalettabili vengono consegnati attraverso il *network* delle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive. Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



3.4.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE



Strategia '2024 Sustain & Innovate'

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Attore logistico fondamentale per un business sostenibile, accelerando la transizione verso il mercato dei pacchi in crescita

- Evoluzione della rete logistica
- Leadership del mercato B2C
- Crescita nei mercati C2X e B2B

Contesto di mercato

Nel corso dei primi nove mesi del 2021 lo scenario internazionale ha registrato un progressivo recupero, distribuito in maniera differenziata fra paesi e settori produttivi, in relazione al progresso delle campagne vaccinali e delle relative riaperture.

Nel bollettino economico n. 6 del 23 settembre 2021 della Banca Centrale Europea si evince un lieve indebolimento del ritmo dell'espansione, in particolare, nelle economie emergenti.

Il rallentamento dell'economia mondiale nel terzo trimestre 2021, dopo il rimbalzo del secondo trimestre, inciderà, in misura limitata, sulla crescita attesa del PIL per l'anno 2021. L'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo

Economico (OCSE) nell'Interim Outlook di settembre 2021 ha previsto per l'anno in corso, una crescita globale pari al +5,7%⁶, in leggera diminuzione rispetto alla previsione di maggio 2021.

L'[economia dell'Eurozona](#), dopo il primo trimestre 2021 in lieve contrazione (-0,3%), è rimbalzata nel secondo trimestre registrando un incremento significativo del PIL (+2,2%) e dell'occupazione (+0,7%) sostenuto dalla progressiva riapertura delle attività⁷; nel terzo trimestre 2021 i segnali economici rimangono positivi, ma il picco della crescita risulta superato. Nel mese di settembre 2021, coerentemente con il rafforzamento della ripresa economica, si è registrata un'accelerazione dell'inflazione⁸ (3,4% rispetto al 3,0% di agosto), trainata dalla componente energetica (+17,4%). Le prospettive nel complesso restano favorevoli e caratterizzate dal proseguimento dei segnali positivi nell'industria e dall'intensità della ripresa dei servizi.

L'[economia italiana](#) ha mostrato segnali di ripresa registrando una crescita dello 0,1% del PIL nel primo trimestre del 2021 e del 2,7% nel secondo trimestre grazie alla progressiva eliminazione delle restrizioni alla mobilità e all'incremento delle attività industriali e del settore terziario.

Ciò ha consentito di avere, in prospettiva, una variazione acquisita del PIL per l'intero anno pari al 4,7%⁹.

La crescita del PIL 2021 prevista nella nota di aggiornamento al Documento di Economia e Finanza (DEF)¹⁰ si attesta al +6% in miglioramento rispetto al +4,5% ipotizzato nell'aggiornamento di aprile 2021. Il maggior livello di PIL e il minor deficit (9,4% del PIL rispetto a 11,8% previsto ad aprile 2021) consentiranno una flessione del rapporto tra debito pubblico e PIL dal 155,6% del 2020 al 153,5% del 2021.

Tali previsioni sono in linea a quelle dall'OCSE il quale nell'Interim Report di settembre 2021 ha previsto una variazione del PIL dell'anno del +5,9%¹¹.

L'aumento dei prezzi delle materie prime sta alimentando pressioni al rialzo anche in Italia. Nel mese di settembre la stima preliminare dell'inflazione al consumo è salita al 2,6% su base annua¹², dal +2% di agosto¹³, raggiungendo un livello che non si registrava da ottobre 2012. Inoltre, ad agosto 2021 i costi di produzione dell'industria sono aumentati dello 0,5% su base mensile e dell'11,6% su base annua¹⁴.

Con particolare riferimento al [mercato postale](#), lo stesso 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. A livello di *macrotrend*, al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (e-mail, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti. In particolare, per il mercato della corrispondenza, dopo il calo consistente dei volumi 2020 (-18% rispetto al 2019), è previsto per il 2021 un trend di sostanziale stabilità¹⁵.

Nel comparto pacchi il motore fondamentale della crescita si conferma essere l'*e-commerce*: negli ultimi anni il commercio elettronico ha avuto un notevole sviluppo e si sta ormai consolidando come nuova abitudine di vendita/acquisto, grazie anche ai nuovi equilibri determinati dall'emergenza sanitaria, ovvero: maggior educazione

⁶ OECD Economic Outlook - Interim Report September 2021: Keeping the Recovery on Track - September 2021

⁷ Teleborsa.it - Eurozona, PIL 2° trimestre rivisto al rialzo a +2,2% - 7 settembre 2021

⁸ Ansa.it - Ue-19: prosegue boom inflazione, a settembre tasso al 3,4% - 1° ottobre 2021

⁹ ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia italiane - agosto 2021

¹⁰ Radio24.it - Approvata la Nota di aggiornamento al Def - 29 settembre 2021

¹¹ OECD Economic Outlook - Interim Report September 2021: Coronavirus - September 2021

¹² LumsaNew.it - Dati Istat sull'inflazione balza al 2,6% a settembre ai massimi da ottobre 2012 - 30 settembre 2021

¹³ RaiNews.it - ISTAT, ad agosto l'inflazione sale al 2%: record del 2013 - 15 settembre 2021

¹⁴ ISTAT - Prezzi alla produzione dell'industria e delle costruzioni - 29 settembre 2021

¹⁵ Fonte: Elaborazioni interne previsionali

digitale del *consumer*, superamento delle barriere all'acquisto online, aumento dei *web shopper*, digitalizzazione dei *retailer* tradizionali, tendenza a sviluppare canali e-commerce integrati con l'esperienza fisica. Per il comparto pacchi italiano:

- nell'anno 2020 si è registrato un volume dei pacchi pro-capite in crescita, con 6 unità rispetto alle 4 unità del 2019¹⁶. Inoltre, la penetrazione dell'online sugli acquisti Retail è passata dal 4% del 2015 a oltre il 7% nel 2019, attestandosi nel 2020 a circa il 9%¹⁷, con ulteriori margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei;
- nel 2021 il trend positivo dell'*e-commerce* prosegue, anche se con un fisiologico ridimensionamento del tasso di crescita rispetto al 2020¹⁸; le previsioni per il 2021, infatti, indicano una nuova crescita settoriale più contenuta rispetto a quanto mostrato nel 2020, ma contraddistinta da un tasso superiore al periodo pre-pandemia, per effetto della permanenza della domanda di consegne *e-commerce* su livelli più elevati rispetto al passato;
- Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C) superiore al 30%¹⁹.

Contesto normativo

Onere del Servizio Postale Universale

Il **30 dicembre 2019** è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo **Contratto di Programma per gli anni 2020-2024**; la sua efficacia decorre dal 1 gennaio 2020 al 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 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. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

Agevolazioni tariffarie editoriali

La **Legge di Bilancio 2020** (Legge 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di 53,1 milioni di euro per il 2020, di **53,2 milioni di euro per il 2021 e di 52,5 milioni di euro per il 2022**.

La **Legge di Bilancio 2021** (Legge 30 dicembre 2020, n. 178) ha previsto uno stanziamento di **52,5 milioni di euro per il 2023**.

Il **D.L. 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 agosto 2020 è stato avviato il **procedimento di pre-notifica del Servizio di interesse economico generale (SIEG)** alla Commissione per il periodo 2020-2026.

¹⁶ Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni *Cerved Databank*, Netcomm

¹⁷ Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano/Netcomm

¹⁸ Elaborazioni interne sulla base dei dati *Cerved Databank*, Netcomm

¹⁹ Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su dati *Cerved Databank*, Netcomm

Evoluzione dello scenario regolatorio

Concorrenza nel mercato di consegna dei pacchi

Delibera AGCom 212/20/CONS del 1 luglio 2020 ("Interim report"): l'Autorità ha avviato il procedimento di individuazione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e di valutazione del relativo livello di concorrenzialità. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste Italiane nel mercato C2X*, il quale ha tuttavia una incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi.

In data 18 settembre 2020, inoltre, AGCom ha inviato alla Società una richiesta di informazioni, precisando che dovranno essere fornite tutte le chiarificazioni afferenti agli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 Kg. Poste Italiane ha inviato in data 22 ottobre 2020 una comunicazione in cui rappresenta che il Regolamento Europeo sui Pacchi si applica ai soli invii internazionali, restando invariate le definizioni delle Direttive postali rispetto alle altre tipologie di invii. Ad oggi pertanto non sussiste alcun obbligo di applicazione di tali definizioni ai servizi di consegna "domestica". Inoltre, la normativa e la regolamentazione nazionale di settore escludono in linea di principio la possibilità che gli invii di corrispondenza siano utilizzati per la spedizione di oggetti. In data 20 maggio 2021, AGCom ha inviato un'ulteriore richiesta, chiedendo un aggiornamento al 2020 delle informazioni già richieste per gli anni precedenti. La richiesta è stata debitamente riscontrata dalla Società in data 3 giugno 2021.

A seguito delle analisi propedeutiche avviate con la Delibera AGCom 212/20/CONS, il 27 agosto 2021 è stata pubblicata la **Delibera n. 255/21/CONS ("Consultazione pubblica sugli obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi")**, con la quale l'Autorità sottopone a consultazione pubblica la proposta di adottare alcuni obblighi regolamentari per aumentare il livello di sorveglianza sulle condizioni di fornitura dei servizi, sulle condizioni contrattuali che regolano i rapporti tra le imprese che svolgono le diverse fasi del servizio e sulle condizioni di lavoro, cui si aggiungono alcuni obblighi specifici in capo ad Amazon.

*Il mercato "C2X" individua i pacchi di tipo "Consumer-to-Consumer/Business", ovvero i pacchi inviati dai consumatori sia ad altri consumatori sia a imprese.

AGCom Corrispondenza Individuazione Mercati rilevanti

Delibera 589/20/CONS del 25 novembre 2020: si conclude la prima fase di analisi di mercato nella quale AGCom ha approvato la definizione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna della corrispondenza. Nella successiva fase procedimentale, l'Autorità, previa ulteriore consultazione pubblica, valuterà il grado di concorrenzialità dei mercati individuati e definirà, se necessario, gli opportuni interventi regolamentari, tra i quali una eventuale rimodulazione delle tariffe massime dei servizi universali. Con la **Delibera 217/21/CONS** pubblicata il **14 luglio 2021**, l'AGCom ha prorogato il termine di conclusione del procedimento all'11 ottobre 2021. In data 17 settembre 2021, l'Autorità ha richiesto a Poste Italiane di trasmettere la propria proposta di rimodulazione dei criteri di tariffazione e delle tariffe massime relative ai servizi universali. La Società ha trasmesso tale proposta in data 8 ottobre 2021.

Replicabilità delle offerte (aree EU2)

È in corso il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle aree c.d. Aree EU2 (aree in cui non sono presenti concorrenti di Poste Italiane). In particolare, con la delibera **294/20/CONS di luglio 2020**, è stato avviato il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle **Aree EU2**, al fine di pervenire ad un metodo più oggettivo di individuazione di tali aree.

Con richiesta del 18 gennaio 2021 l'Autorità ha espresso l'esigenza di acquisire alcuni elementi utili a definire nuovi criteri e parametri per l'individuazione delle aree EU2 ed ha chiesto a Poste Italiane di trasmettere una serie di informazioni. Poste Italiane ha trasmesso, ove disponibili, le informazioni richieste sostenendo altresì la validità dei principi già fissati dalla regolamentazione vigente ed evidenziando l'importanza che assume la ridefinizione del perimetro delle aree EU2 rispetto all'accesso alla rete alla luce dell'acquisizione del Gruppo Nexive. In questo contesto, l'Azienda richiede che restino comunque validi i principi già fissati dalla regolamentazione vigente con specifico riferimento alla definizione delle aree EU1/EU2, auspicando un aggiornamento della lista delle aree coperte dai concorrenti e la definizione di criteri oggettivi per valutare se le aree attualmente non coperte possano considerarsi comunque replicabili.

Con **Delibera 168/21/CONS** pubblicata il **3 giugno 2021**, Agcom ha avviato la consultazione pubblica per la revisione dei criteri di definizione delle aree EU2. L'Autorità propone di identificare come aree non contendibili circa 5.800 Comuni, corrispondenti a una popolazione complessiva pari al 26,5% (utilizzando, a tal fine, parametri quali la densità abitativa e la popolazione). In data **1° luglio 2021** la Società ha inviato all'Autorità le proprie osservazioni, successivamente esposte nell'audizione tenutasi il 7 luglio 2021. Il **28 settembre 2021** sono state trasmessi dalla Società ulteriori elementi informativi richiesti dall'Autorità; si è in attesa del provvedimento finale.

AGCom Emergenza sanitaria

Alla luce degli sviluppi determinati dall'emergenza sanitaria sul segmento e-commerce, AGCom ha inoltre avviato un procedimento per **incentivare l'utilizzo dei "Locker"** (armadietti automatici per la raccolta e consegna dei pacchi) da parte degli acquirenti online e favorirne la diffusione. In data 14 dicembre 2020, con **Delibera 629/20/CONS**, AGCom ha avviato la consultazione pubblica, terminata il 28 gennaio 2021. Con la **Delibera 117/21/CONS** del 4 giugno 2021, AGCom ha riportato gli esiti della consultazione pubblica con la sintesi dei contributi e gli orientamenti in materia. L'Autorità accogliendo molti dei suggerimenti avanzati da Poste Italiane, ha deciso di inviare una segnalazione al Governo al fine di **sollecitare interventi legislativi volti a incentivare l'utilizzo e l'installazione dei locker**, ivi inclusi i locker "condominali".

- Standard di qualità per il servizio postale universale**

A partire dal 2021 si applicano i nuovi standard di qualità definiti, con la **Delibera AGCom 331/20/CONS del 31 luglio 2020**, per il servizio postale universale relativi alla **continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali**, ovvero: a) regolare apertura/chiusura a livello nazionale e regionale; b) progressivo abbattimento delle barriere architettoniche negli Uffici Postali adeguabili. Inoltre, sono stati definiti tempi medi di attesa per l'erogazione del servizio a sportello, rafforzato il principio della priorità allo sportello per le categorie deboli (disabili, donne in gravidanza ecc.) e le modalità di accettazione dei reclami sul servizio postale presentati negli uffici. Rispetto agli obiettivi sub a), b), la Società sarà misurata sulla base dei risultati annualmente raggiunti a fronte di obiettivi predefiniti, anziché nell'ambito di singoli procedimenti sanzionatori. Rispetto agli altri standard, la Società è tenuta a garantirne l'implementazione secondo le modalità ritenute più opportune.
- Cassette d'impostazione**

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di Programma 2020-2024, Poste Italiane ha presentato ad AGCom in data 24 giugno 2020 una proposta di **adeguamento del numero delle cassette di impostazione alla mutata dimensione del mercato e ai bisogni dei clienti**, tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte degli utenti. Con **comunicazione del 21 gennaio 2021**, l'AGCom ha avviato un procedimento per la definizione dei criteri di rimodulazione della distribuzione delle cassette postali di impostazione sul territorio italiano. Il termine di conclusione del procedimento è di 180 giorni, salvo successive proroghe motivate. La Società ha trasmesso all'Autorità, su richiesta di quest'ultima, elementi informativi ad integrazione della proposta del 24 giugno 2020.
- Notifica digitale degli atti della PA – nuova piattaforma**

Il decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplicazioni), 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. Con successivi provvedimenti attuativi saranno definite le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma.
- Linee Guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali**

In merito al processo di revisione delle "Linee Guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali", che mira ad aggiornare le precedenti linee guida tenendo conto dell'intervenuta liberalizzazione del mercato delle notifiche a mezzo posta, **l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e AGCom**, a seguito dei lavori di un tavolo tecnico su una bozza di documento al quale ha partecipato anche la Società, **hanno elaborato il documento di revisione delle suddette Linee Guida che è stato sottoposto a consultazione pubblica fino al 31 dicembre 2020** e nell'ambito della quale la Società ha fatto pervenire le proprie osservazioni in data 30 dicembre 2020.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha formulato alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 22 della legge n. 287/90, rispetto alla bozza di Linee Guida auspicando alcune modifiche al testo proposto dalle due Autorità. In particolare, l'AGCM ha espresso parere negativo con particolare riferimento alla disciplina dei servizi di notificazione a mezzo posta, rispetto ai quali vengono criticate le limitazioni all'utilizzo di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) e del subappalto previsti dalle linee guida. Successivamente, è stato pubblicato il **parere del Consiglio di Stato** (richiesto da ANAC), che accoglie in molti punti la posizione di Poste Italiane, opposta a quella AGCM. Tale parere dovrà essere tenuto in considerazione da parte di ANAC e AGCom ai fini della definizione del provvedimento finale, per il quale si è in attesa di pubblicazione.

Attività di periodo

Il Gruppo anche nel 2021 prosegue con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel nuovo Piano Industriale "24SI", 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
	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="flex-grow: 1;"> <p>Sono entrati a regime i due nuovi Hub  pacchi nel Nord e nel Centro Italia*, con l'inaugurazione nel mese di giugno del nuovo hub sito nel Nord Italia, presso Landriano (PV). Si tratta del centro logistico più grande d'Italia (80 mila mq), in grado di gestire picchi di oltre 300 mila pacchi al giorno grazie alla dotazione dei più avanzati <i>standard</i> tecnologici.</p> </div> <div style="background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-left: 10px; text-align: center;"> <p>Inaugurato a Landriano (PV) il Centro Logistico più grande d'Italia</p> </div> </div>

*L'Hub di Passo Corese (provincia di Rieti) è stato inaugurato nel mese di novembre 2020 e si estende su una superficie di 52 mila mq.

Pacchi

E' stato avviato il servizio di vendita del prodotto **Poste Deliverybox Express**²⁰ sui *Collect Point* della rete Federazione Italiana Tabaccai (FIT) facenti parte della rete PuntoPoste²¹. Nel corso dei primi nove mesi del 2021 sono stati attivati sul servizio oltre 10.000 punti.



È proseguita nei primi nove mesi, in collaborazione con Pharmap, l'estensione del servizio di **consegna a domicilio dei farmaci** nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che può avvenire in modalità *instant* (entro 90 minuti dall'acquisto), programmata (nel momento desiderato), *next day* (giorno successivo all'acquisto). Il servizio è attualmente attivo in 152 Comuni (le principali grandi città e i medio-piccoli comuni).

Nell'ambito dei servizi *last mile*, è stato rilasciato **Poste Delivery Now**²².



È stata rilasciata la nuova funzionalità **Reverse Paperless** di Poste Delivery Business, la nuova soluzione che permette agli *e-shopper* di restituire gli acquisti *online* senza dover stampare alcun documento cartaceo²³.

E' stato arricchito Il servizio *online* **Poste Delivery Web**²⁴ (che permette di spedire pacchi, di massimo 30 Kg, in tutta Italia e nel mondo), con la nuova consegna "*Instant Delivery*"²⁵. Il servizio attualmente attivo sulla città di Roma e dal mese di ottobre anche sulla città di Milano, verrà progressivamente esteso alle principali città italiane.

²⁰ Poste Deliverybox Express è il servizio di spedizione con scatola inclusa che permette di inviare direttamente da ufficio postale o Punto Poste nello stesso momento dell'acquisto oppure entro un anno, senza costi aggiuntivi. Sono previsti due tentativi di recapito: in caso di assenza anche al secondo tentativo di recapito, il destinatario ha 10 giorni di tempo per ritirare il pacco presso l'ufficio postale indicato nell'avviso di mancata consegna, senza dover pagare nulla. È possibile richiedere il ritiro di Poste Deliverybox Express anche a domicilio in tutta Italia. In caso di mancata consegna per assenza o rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro, la spedizione verrà restituita gratuitamente.

²¹ La rete Punto Poste è composta da Punti di ritiro - attività commerciali che offrono i servizi di ritiro e spedizione pacchi - e Locker, punti *self-service* con orari di apertura estesi.

²² Insieme di soluzioni che offre la possibilità al destinatario di decidere con precisione quando ricevere la propria spedizione, anche nell'arco della stessa giornata, e di personalizzare e ripianificare in corsa tutti gli aspetti della consegna.

²³ Il mittente del reso potrà recarsi presso un punto di prossimità (Ufficio Postale o negozio Punto Poste) e consegnare la spedizione mostrando solo il QR-code ricevuto dal *merchant* oppure, in caso di ritiro a domicilio, gli basterà consegnare la spedizione al corriere, che porterà con sé la lettera di vettura già stampata.

²⁴ Poste Delivery Web è il servizio che permette di spedire pacchi *online* comodamente da casa tramite il sito *web*, o in mobilità usando l'App Ufficio Postale. È possibile acquistare una spedizione fino a 30kg in Italia o all'estero con ritiro a domicilio gratuito o, in alternativa, spedizione da ufficio postale o rete Punto Poste.

²⁵ I nuovi servizi consentono agli utenti registrati sul sito *poste.it* di effettuare spedizioni di prossimità, in poche ore, con tre possibili opzioni: *instant* (ritiro e consegna della spedizione entro 90 minuti), *today* (ritiro e consegna in giornata su fascia oraria scelta dal Cliente) e *tomorrow* (ritiro e consegna il giorno successivo l'acquisto su fascia oraria scelta dal Cliente).

E' proseguito il progetto “**Smart Letter Boxes**”²⁶. Nei primi nove mesi sono state Installate 57 cassette con schermo (21 su Milano, 33 su Roma e 3 su Torino) che si aggiungono alle 347* cassette senza schermo installate dall'avvio del programma.



*Installate in piccoli comuni e altri comuni (>5.000 abitanti)



È stata finalizzata nel mese di marzo 2021 l'acquisizione della partecipazione di maggioranza in **Sengi Express Limited**, punto di riferimento per i *merchant*  dell'*e-commerce* cinese presenti sul mercato italiano e *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche transfrontaliere.

Acquisizione di
**Sengi Express
Limited**



È proseguita l'attività di supporto logistico alla **campagna vaccinale** per la consegna delle dosi di vaccino anti Covid-19, con oltre 20 milioni di dosi consegnate su tutto il territorio italiano. Sono proseguite le prenotazioni dei vaccini sulla piattaforma *online* di Poste Italiane messa a disposizione delle regioni in modo gratuito e la distribuzione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sul territorio nazionale.

Oltre 20 mln di vaccini
consegnati a supporto
della **campagna
vaccinale**

Corrispondenza



È stata finalizzata nel mese di gennaio 2021 l'acquisizione dell'intero capitale sociale di **Nexive**, per la razionalizzazione della catena del valore nel settore logistico. Sono proseguite le attività di integrazione all'interno del Gruppo, necessarie al raggiungimento delle sinergie economiche e delle efficienze operative prefissate e a partire dal 1 ottobre 2021 Nexive Network opera come *Operating Company* per la gestione e coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo.

²⁶ Progetto che prevede la sostituzione di 10.500 cassette di impostazione tradizionali con cassette Smart dotate di sensori per la rilevazione della presenza di corrispondenza, di sensori ambientali per rilevare temperatura, umidità e inquinamento e, per alcune, di schermi e-ink (inchiostro elettronico) per trasmettere i messaggi pubblicitari dei prodotti e servizi del Gruppo.

Progetto Piccoli Comuni

Con riferimento al programma avviato nel novembre 2018 a favore delle comunità dei Piccoli Comuni, volto a promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo del territorio, Poste Italiane ha realizzato tutti gli obiettivi a suo tempo presentati.

A seguito dello stato di emergenza sul territorio nazionale dichiarato nel 2020, dalle competenti Autorità relativo al rischio sanitario connesso al Coronavirus, alcune attività sono state sospese.

Di seguito il riepilogo delle principali iniziative e i risultati al 30 settembre 2021:

- nessun ufficio postale è stato chiuso
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli comuni
- 1.506 nuovi ATM  sono stati installati in 1.483 comuni
- 1.104 barriere architettoniche abbattute in 1.041 comuni
- 7.096 telecamere di videosorveglianza ad alta definizione sono state installate in 2.584 comuni
- È stato attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta
- 9.857 cassette postali rosse sono state installate in 4.778 comuni; sono stati realizzati 19 *murales* per migliorare il decoro urbano degli uffici postali periferici
- 488 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale sono stati erogati in 484 comuni
- 3.270 scuole sono state abilitate dal programma “Risparmio che fa scuola” in 2.684 comuni
- 601 POS  sono stati attivati in 368 comuni
- 303 cassette postali *smart* sono state installate in 232 comuni
- 2.645 comuni sono stati serviti da nuova flotta *green*.

3.4.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI



Strategia '2024 Sustain & Innovate'



Servizi Finanziari

Istituzione finanziaria più affidabile in Italia, beneficiando di un approccio omnicanale

- Promuovere la diversificazione dell'asset allocation
- Ampliamento dell'omnicanalità per il Cliente
- Integrazione di coperture danni nell'offerta d'investimento

Contesto di mercato

Mercati finanziari

I primi mesi del 2021 sono stati caratterizzati dalla prosecuzione del “*reflation trade*”  sui principali asset globali.

Il rischio che l'aumento dell'inflazione possa essere persistente, inducendo le Banche centrali ad anticipare il ritiro degli strumenti di stimolo per l'economia, si è riflesso in un aumento del premio richiesto dagli investitori per detenere titoli azionari; tuttavia, i titoli azionari sono stati sostenuti dagli utili societari, sia storici (situazioni periodiche trimestrali migliori delle attese), che prospettici (per la progressiva riduzione delle misure restrittive imposte dalla pandemia e per le stime favorevoli di crescita economica). Nel terzo trimestre 2021 i titoli azionari

hanno raggiunto nuovi massimi grazie alla buona crescita degli utili attesi ed alla cautela delle banche centrali nella riduzione delle misure di sostegno monetario.

L'indice azionario italiano (FTSE MIB  cresciuto nei nove mesi del +9,26%), ha beneficiato del miglioramento delle prospettive economiche e degli effetti della sensibile riduzione dello spread BTP-Bund sulle quotazioni bancarie, riportandosi sopra i livelli raggiunti prima dell'emergenza sanitaria.

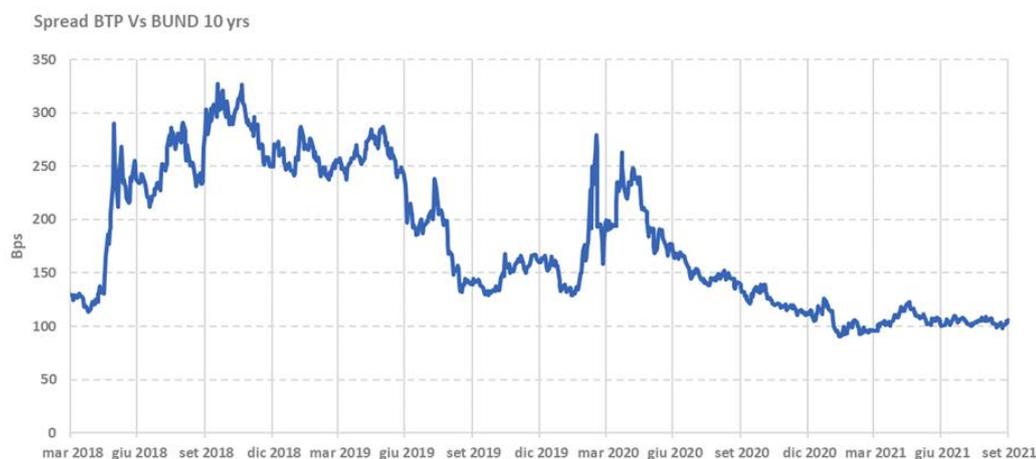
Nell'ambito di un quadro macroeconomico migliorato, che ha portato a una revisione verso l'alto delle previsioni di PIL e di inflazione, la BCE ha deciso una "ricalibrazione" verso il basso del ritmo di acquisti mensili del *Pandemic emergency purchase programme* - PEPP - (il programma di acquisto di titoli implementato per far fronte all'emergenza pandemica che terminerà a marzo 2022) che consentirà il mantenimento di condizioni di finanziamento favorevoli e contribuirà al contempo al mantenimento della stabilità sui mercati obbligazionari.

Lo spread BTP-Bund a 10 anni è rimasto in media al di sotto dei 115 bps.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP titoli di Stato e degli *Interest Rate Swap*²⁷.

	Set 2020	Dic 2020	Mar 2021	Giu 2021	Set 2021
BTP 10Y	0,87	0,54	0,67	0,82	0,86
SWAP 10Y	(0,23)	(0,26)	0,07	0,10	0,16
BTP 15Y	1,23	0,92	1,06	1,29	1,32
SWAP 15Y	(0,05)	(0,08)	0,34	0,36	0,40
BTP 30Y	1,75	1,42	1,65	1,84	1,82
SWAP 30Y	(0,01)	(0,03)	0,48	0,48	0,48

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread BTP-Bund* 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 30 settembre 2021.



²⁷ Fonte: Bloomberg

Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) al 30 settembre 2021²⁸, 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 aumentata del 5,4% annuo, attestandosi a circa 2.012 miliardi di euro (+54 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020). La crescita nei primi nove mesi del 2021 deriva dal significativo aumento dei depositi da clientela residente, che si sono attestati a circa 41 miliardi di euro (+8,9% su base annua) e che si accompagna a una riduzione di circa 10 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria, (-8,1% rispetto all'analogo periodo del 2020).

A giugno 2021, 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 a circa lo 0,47%.

I finanziamenti bancari al settore privato e alla PA, nel corso del primo semestre 2021, sono aumentati di circa 15 miliardi di euro (+3,2% rispetto all'analogo periodo del 2020) portandosi a 1.725 miliardi di euro. La componente degli impieghi alle famiglie e società non finanziarie ha registrato a giugno 2021 un incremento del 4% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Nel primo semestre 2021 si è registrato un lieve calo dei tassi di interesse sulle consistenze dei prestiti a famiglie e imprese rispetto al 31 dicembre 2020 (da 2,26% a 2,20%) e una sostanziale stabilità dei tassi sulle nuove operazioni con le imprese (dall'1,17% all'1,16%), mentre si è registrato un aumento dei tassi sui nuovi prestiti alle famiglie per l'acquisto di abitazioni (dall'1,25% all'1,44%).

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 30 settembre 2021, patrimoni complessivamente pari a circa 2.540 miliardi di euro, rispetto ai circa 2.422 miliardi di euro di fine dicembre 2020 (+4,9% quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +2,8% e delle performance pari a +2,1%). Con riferimento alle Gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.233 miliardi di euro, in crescita rispetto alle masse di fine dicembre 2020 (1.220 miliardi di euro, +1,1% essenzialmente riconducibile al contributo positivo della raccolta). Con riferimento alle Gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.202 miliardi di euro a fine dicembre 2020 a circa 1.307 miliardi di euro a fine settembre 2021 (+8,8%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento  di tipo aperto, il patrimonio della clientela, a fine settembre 2021, si è attestato a circa 1.233 miliardi di euro (circa 1.133 miliardi di euro a fine dicembre 2020, +8,8%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +4,5% e delle performance pari a +4,3%). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nei primi nove mesi del 2021, un saldo complessivamente positivo per circa 67,1 miliardi di euro (circa +14,3 miliardi di euro il dato dello stesso periodo dell'anno precedente).

Contesto normativo

CONSOB

**Modifiche
Regolamento
Intermediari**

Il **10 marzo 2021** la **CONSOB** ha pubblicato la **Delibera n. 21755** recante modifiche al Regolamento Intermediari in tema di requisiti di conoscenza e competenza del personale che presta consulenza e fornisce informazioni alla clientela; le **modifiche** al **Regolamento Intermediari**, in vigore **dal 31 marzo 2021**, rimettono agli stessi la valutazione sulle modalità di formazione e aggiornamento professionale delle proprie risorse, consentendo una maggiore flessibilità dei presidi organizzativi in base al principio di proporzionalità. Al riguardo, le associazioni di categoria stanno lavorando per definire un *framework* di regole organizzative comune a tutti gli intermediari.

Il **9 aprile 2021** la **CONSOB** ha pubblicato l'aggiornamento delle **Q&A** sugli orientamenti applicativi al fine di rendere le stesse conformi alle modifiche introdotte dalla Delibera n. 21755 del 10 marzo 2021.

²⁸ ABI - Economia e Mercati Finanziari-Creditizi - ottobre 2021



Banca d'Italia

Servizi di pagamento
(Direttiva PSD2)

Il **30 giugno 2021** la **Banca d'Italia** ha emanato il provvedimento che ha **modificato** le **Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**, al fine di dare attuazione all'art. 106 della Direttiva 2015/2366/UE ("PSD2"), la quale prevede l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di messa a disposizione, in modo facilmente accessibile sui siti web e su supporto cartaceo, dell'**Opuscolo della Commissione europea** illustrativo dei diritti dei consumatori nell'ambito dei sistemi di pagamento nell'Unione Europea. In data **26 luglio 2021**, l'Autorità ha pubblicato la nuova **Guida sui pagamenti nel commercio elettronico** da pubblicare sul sito degli intermediari, che fornisce a tutti gli utenti una mappa sugli strumenti da utilizzare per gli acquisti *online*. BancoPosta, unitamente a Postepay, ha completato tutte le attività necessarie per la pubblicazione dell'opuscolo e della Guida, nei termini di adeguamento previsti (ottobre 2021).

Patrimonio BancoPosta

Impiego raccolta privati

Il **24 luglio 2021** è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la legge n.106/2021 che ha introdotto la possibilità per il **Patrimonio BancoPosta di investire, nei limiti di una percentuale del 15%, i fondi rinvenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata** anche in crediti di imposta cedibili ai sensi del decreto legge del 19 maggio 2020 n. 34 (c.d. Decreto Rilancio), ovvero in altri crediti d'imposta la cui cessione sia normativamente prevista. In relazione a quanto sopra, il Patrimonio BancoPosta, ha ampliato gli investimenti, mantenendo inalterato l'attuale modello operativo che non prevede l'assunzione di rischio creditizio. Infatti, per la specifica tipologia di acquisto dei crediti d'imposta, è previsto che il cessionario risponda, in via principale, solo per l'eventuale utilizzo del credito di imposta in modo irregolare o in misura maggiore rispetto al credito di imposta ricevuto.

MiFID II

Atti delegati della Commissione Europea su sostenibilità

Il **2 agosto 2021** sono stati pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale UE gli **atti delegati della Commissione Europea** che **integrano** l'impianto normativo della **Direttiva MiFID II**, in recepimento di talune normative esistenti*, per includervi gli aspetti legati alla **sostenibilità**, sia nella prestazione del servizio di consulenza e dei relativi requisiti organizzativi, sia nel processo di *governance* dei prodotti. Gli atti sono entrati in **vigore il 22 agosto 2021** (applicabili, rispettivamente, dal 2 agosto 2022 e dal 22 novembre 2022). L'azienda ha indirizzato alcuni interventi e pianificati ulteriori, al fine di dare attuazione alle previsioni sopra richiamate.

*Regolamento 2019/2088, Orientamenti sugli obblighi di *governance* dei prodotti ai sensi della MiFID II e Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della MiFID II.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari:

Comparto	Attività di periodo
Conti Correnti	<p>E' stato esteso ad altre categorie di crediti il servizio di acquisto dei crediti d'imposta dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta.</p> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; border-radius: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0; font-size: 0.8em;">3,9 €mln di crediti di imposta acquistati con l'87% di richieste da <i>web</i></p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 5px; font-size: 0.8em;"><i>Per saperne di più</i> </p>
Risparmio Amministrato	<p>Nel comparto dei conti correnti Business e PA, è stato lanciato sul mercato il nuovo conto corrente BancoPosta Business Link destinato al segmento di clientela <i>Small Business</i>, che prevede un'offerta modulare²⁹ accessibile dalla rinnovata piattaforma online di <i>Internet Banking</i> e da una nuova <i>app</i>.</p> <p>Poste Italiane ha partecipato al collocamento della terza emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) </p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> </div>

²⁹ Su richiesta, il cliente può attivare due moduli ciascuno disponibile in due versioni (**Modulo Operatività**, che include oltre a un carnet assegni gratuito, anche 5 o 10 operazioni gratuite al mese, a seconda della versione e **Modulo Utenze** che, a seconda della versione scelta, comprende rispettivamente fino a 3 o 5 utenze aggiuntive alla prima inclusa nel canone del Modulo Base).

Futura, titolo legato all'andamento del PIL italiano e lanciato nell'ambito delle misure del Governo per far fronte all'emergenza sanitaria, in particolare per il sostegno della ripresa economica e della campagna vaccinale.

È stata avviata la distribuzione dei seguenti Fondi Comuni di investimento:

Gestione del risparmio

- “**BancoPosta Focus Rilancio 2026**” e “**BancoPosta Focus Rilancio Giugno 2027**” incentrati su 6 *megatrend* in atto (tecnologia, salute pubblica, consumi, cambiamento climatico, infrastrutture e *smart cities*), di cui Anima SGR è il gestore delegato  ;



- “**BancoPosta Universo 40**” e “**BancoPosta Universo 60**”, prodotti flessibili, *multimanager*³⁰ e sostenibili³¹;



- “**BancoPosta Focus Ambiente 2027**”³², un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di 5 settori economici collegati alla tutela dell'ambiente: lotta al cambiamento climatico, energia pulita, economia circolare, acqua e gestione sostenibile delle risorse idriche, salvaguardia degli oceani.



Nell'ottica di evoluzione della gamma prodotti in termini ESG, la politica di investimento dei due Fondi “BancoPosta Azionario Euro” e “BancoPosta Selezione Attiva” è stata integrata per tenere in considerazione i fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance*.

Congiuntamente con i Partner per i quali sono distribuiti i **prodotti di finanziamento**, sono proseguite nel corso dei primi nove mesi del 2021 le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria nel corso del 2020 in relazione all'emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese.

³⁰ Selezione dei migliori ETF  e fondi di terzi a gestione attiva, per cogliere la soluzione migliore per ogni *asset class*.

³¹ La selezione degli strumenti di investimento avviene tenendo conto anche di criteri di finanza sostenibile: i fondi, infatti, promuovono caratteristiche ambientali, sociali e di governo societario (fattori ESG) ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019.

³² Il fondo combina una parte di investimenti obbligazionari - pari ad almeno il 50% del portafoglio - con una parte investita in strumenti flessibili e azionari. Nell'ambito di quest'ultima componente, l'esposizione è focalizzata verso aziende che contribuiscono alla costruzione di una società più efficiente e sostenibile in termini ambientali.

Distribuzione di prodotti
di terzi

Nel corso del periodo, in ambito finanziamenti è stato realizzato e rilasciato il prodotto Prestito Personale BancoPosta erogato in collaborazione con il **nuovo partner Santander** Consumer Bank.



È stata lanciata la promo **Green**³³ sui prestiti BancoPosta a sostegno degli interventi di efficientamento energetico.



Acquisto crediti d'imposta

Nel corso dei primi nove mesi del 2021 il servizio di acquisto del credito d'imposta dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, lanciato nel 2020, è stato ulteriormente arricchito. A febbraio 2021 il servizio è stato esteso ad altre tipologie di crediti destinati alle imprese quali quelli relativi ai canoni di locazione e alla sanificazione e per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale (DPI). L'offerta *standard*, attiva sia su canale *online* che in ufficio postale, è stata inoltre affiancata da quella dedicata ai Grandi Clienti, cui è stata data la possibilità di prenotare un *plafond*. Le predette iniziative hanno riscosso un forte interesse del mercato sia *business* che privati. Il bonus prevalentemente acquistato è stato quello relativo alla ristrutturazione per recupero del patrimonio edilizio.

Al 30 settembre 2021, il portafoglio di crediti d'imposta acquisiti da Poste Italiane vale circa 3,9 miliardi di euro in termini di valore liquidato.

I crediti acquisiti dalla clientela presentano le seguenti caratteristiche:

- circa il 76% sono stati acquistati da persone giuridiche e il 24% da persone fisiche;
- circa l'87% è stato richiesto dalla clientela mediante il canale *web*, circa il 3% sul canale dedicato ai Grandi Clienti e circa il 10% presso gli uffici postali;
- circa il 75% è costituito da crediti relativi a bonus edilizi "ordinari" (es. ristrutturazione – recupero patrimonio edilizio, ecobonus ordinario, *bonus* facciate, *sismabonus* ordinario), mentre il superbonus 110% rappresenta circa il 24% del totale.

Altre informazioni

Con riferimento ai principali procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità si rinvia all'informativa fornita al paragrafo 7.6 "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità".

Per saperne di più



³³ Prestito utile a finanziare lavori di ristrutturazione della casa in ottica *green* (es. impianto fotovoltaico) o per l'acquisto di un'auto ibrida o elettrica.

3.4.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI



Strategia '2024 Sustain & Innovate'



Servizi Assicurativi

Compagnia assicurativa leader di mercato con portafoglio d'offerta completo e sostenibile

- Prodotti Vita al centro dell'offerta di investimento del gruppo
- Crescita redditizia nel mercato Danni
- Piena integrazione dei principi ESG e riduzione della "sottoassicurazione" in Italia

Contesto di mercato

Ramo Vita 

La nuova produzione di polizze individuali sulla vita pari a 58 miliardi di euro alla fine di agosto 2021, ha registrato una variazione positiva pari al 19,1% rispetto allo stesso periodo del 2020, quando le restrizioni per fronteggiare la crisi pandemica portarono ad una forte contrazione della nuova produzione (-19,6%).

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I** ammontano alla fine di agosto 2021 a 34,8 miliardi di euro, in crescita del 3,1% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Risulta in forte crescita (+59,2%) rispetto al dato del medesimo periodo del 2020, la performance dei prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit-linked* ) riflessa in una raccolta pari a 22,8 miliardi di euro. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione (0,4 miliardi di euro) che registra a fine agosto 2021 un sensibile decremento (-41,8%) rispetto al dato del medesimo periodo del 2020. L'andamento dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continua ad essere contenuto (circa 34 milioni di euro), e risulta in forte crescita (+81,5%) rispetto allo stesso periodo del 2020.

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione**  registrano nei primi otto mesi del 2021 una raccolta pari a 82,1 milioni di euro segnando un incremento (+31,1%) rispetto al corrispondente periodo del 2020. 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 59,7% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 63,8% della nuova produzione è stata intermediata fino a fine agosto 2021 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 37 miliardi di euro in aumento (+11,6%) rispetto all'analogo periodo del 2020. Riguardo invece il canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nei primi otto mesi del 2021 ha raggiunto i 9,6 miliardi di euro, evidenziando una sensibile crescita (+18,2%) rispetto al dato rilevato del medesimo periodo del 2020 e con un'incidenza sul totale della raccolta intermediata pari al 16,6%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano premi per 10,4 miliardi di euro, in aumento (+51,5%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'anno precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 17,9%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra una crescita alla fine del mese di agosto 2021 del 75,9% rispetto all'analogo periodo del 2020 con un volume di premi collocato pari a 1 miliardo di euro (pari all'1,7% del totale intermediato).

Nuova produzione polizze individuali Vita per ramo di attività ^(*)

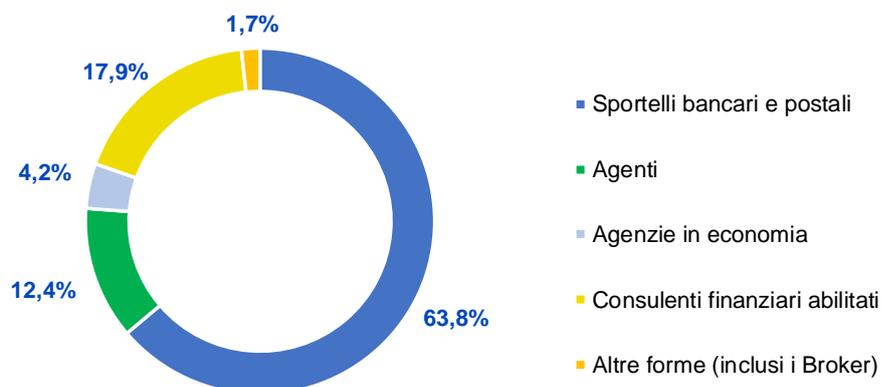
(dati aggiornati a agosto 2021 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 08 2021 vs 08 2020
Vita - ramo I	34.778	3,1%
Unit - Linked - ramo III	22.771	59,2%
Capitalizzazioni - ramo V	373	-41,8%
Fondi pensione ramo VI	82	31,1%
Malattia ramo IV	34	81,5%
Imprese italiane - extra UE	58.038	19,1%
Imprese UE ^(**)	10.986	72,0%
Totale	69.024	25,2%

^(*) 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 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 (fonte: ANIA) alla fine del primo semestre 2021, si sono attestati a 19,2 miliardi di euro in aumento dell'3,2% rispetto al medesimo periodo del 2020 grazie alla ripresa del settore non-Auto (+5,9%) e a una minore diminuzione (-0,1%) dei premi del settore Auto.

In particolare il **ramo RC Autoveicoli** ha registrato una riduzione nella raccolta premi del 3,3% mentre i premi del ramo **Corpo Veicoli Terrestri** hanno registrato, nel primo semestre 2021, una crescita del 13%.

Il **comparto Non Auto**, nel primo semestre 2021, registra una crescita pari al 5,9%. In particolare il **ramo Malattia**, con un volume pari a 1.652 milioni di euro, è cresciuto dell'6,3%, il **ramo Infortuni**, con un volume pari a 1.820 milioni di euro, è in aumento del 4,4%, il **Ramo RC Generale** con premi pari a 2.215 milioni di euro, è cresciuto del 4,6% ed infine il ramo Incendio con volumi complessivi pari a 1.373 milioni di euro è cresciuto del 5%.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma leader con una quota di mercato pari al 73,4% sostanzialmente in linea rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2020 pari al 74,2%. I broker

rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari al 8,6% (9,1% a fine giugno 2020), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato dell'8% (7% nei primi sei mesi del 2020).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e internet), a fine giugno 2021 si registra un'incidenza del 9,6% (9,4% nel corrispondente periodo del 2020). Il restante 0,4% (0,3% a fine giugno 2020) è riferito ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività ^(*)

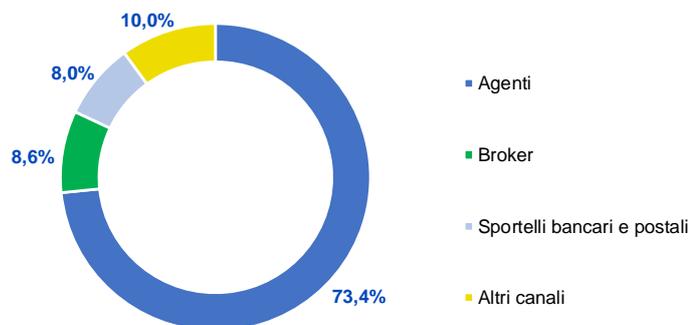
(dati aggiornati a giugno 2021 in milioni di euro)

Premi per ramo ^(**)	Premi da inizio anno	Variazione % Il trim. 2021 vs Il trim. 2020
Totale settore auto	8.272	-0,1%
Altri rami danni	10.964	5,9%
Totale rami danni	19.236	3,2%

^(*) Fonte: ANIA

^(**) I premi si riferiscono alle imprese italiane, extra UE e alle imprese UE.

Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo*



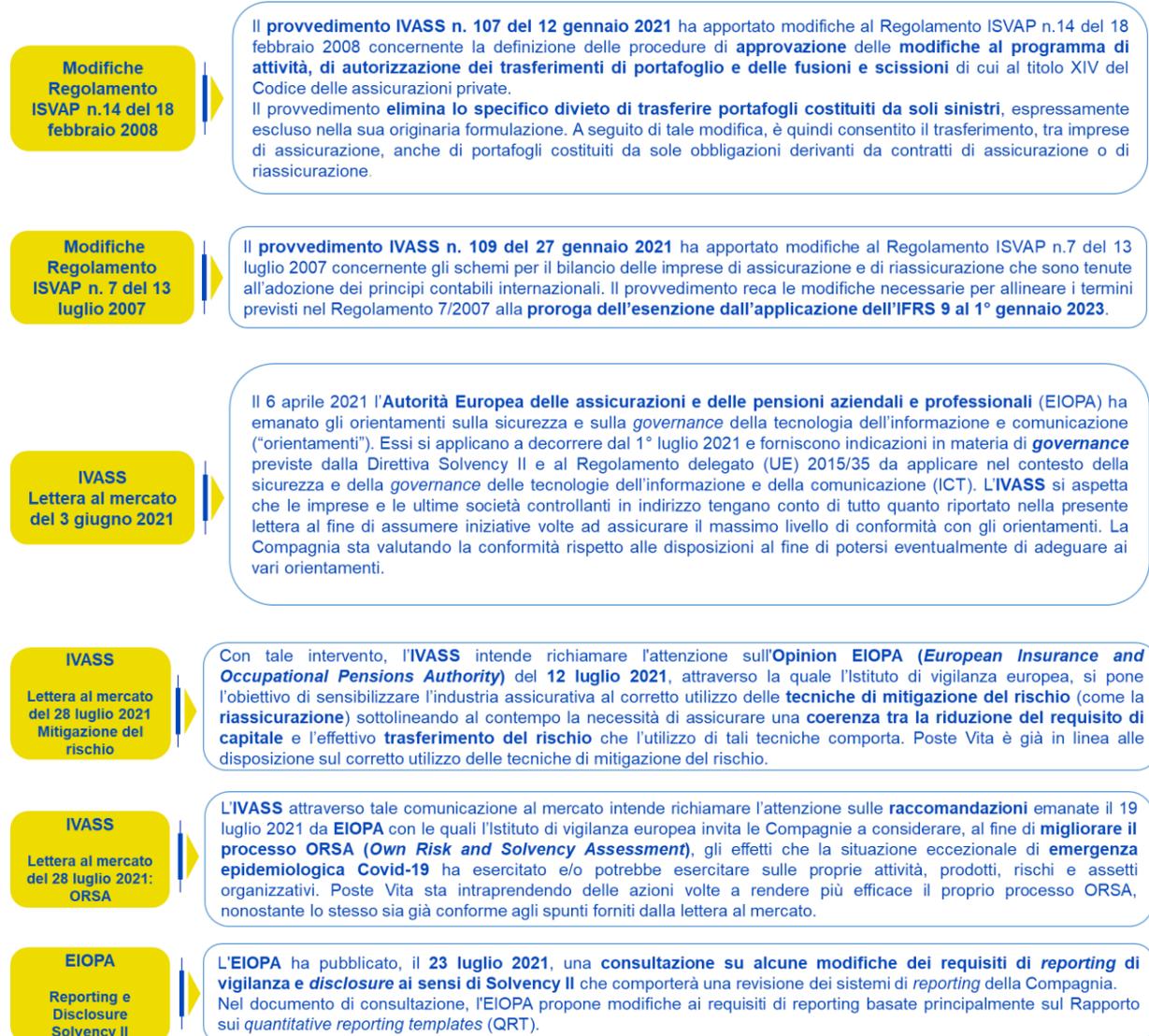
Fonte: ANIA

^(*) Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE operanti in regime di stabilimento.

Contesto normativo

IVASS
Prolungamento
Raccomandazioni

L'IVASS, il **29 dicembre 2020**, nel fare proprie le rinnovate raccomandazioni dell'*European Systemic Risk Board (ESRB)*, le quali richiedono che si continui ad usare **estrema prudenza** nella **distribuzione dei dividendi**, **nel riacquisto di azioni proprie e nel riconoscere componenti variabili delle remunerazioni** almeno sino al mese di **settembre 2021**, invita le Compagnie che intendano intraprendere una delle suddette azioni di valutarne gli impatti con attenzione e senso di responsabilità e di contattare in via preventiva l'Istituto per verificarne la compatibilità con gli obiettivi della raccomandazione. In coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi definita nel piano industriale del Gruppo Poste Italiane "24SI" e in linea con quanto condiviso preventivamente con l'Autorità di Vigilanza al fine di verificare la compatibilità con gli obiettivi della raccomandazione, Poste Vita ha previsto, con l'approvazione del Bilancio al 31.12.2020, il pagamento del dividendo alla controllante Poste Italiane. Inoltre la Compagnia procederà all'erogazione della retribuzione variabile in linea con le raccomandazioni e tempistiche indicate dall'IVASS stessa. Nella seduta del **23 settembre 2021**, il Consiglio Generale dell'ESRB ha lasciato **decadere a fine settembre 2021 la raccomandazione sulla distribuzione dei dividendi** durante la pandemia COVID-19, pur invitando gli istituti finanziari a rimanere prudenti.



Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi.

Comparto	Attività di periodo
----------	---------------------

Nell'ambito degli indirizzi strategici delineati nel Piano "24SI" che prevedono il miglioramento del mix d'offerta del ramo Vita con un particolare *focus* su prodotti Multiramo, nel corso del periodo sono state lanciate:

- Vita
- le polizze Multiramo  **"Poste Progetto Dinamico"** e **"Poste Progetto Dinamico Più"**³⁴. Le prestazioni sono collegate alla Gestione Separata  "Posta Valore Più"³⁵ e al valore delle quote di uno dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (di cui uno ESG). Tali polizze prevedono la possibilità di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale e il servizio di riallocazione graduale del rischio all'approssimarsi della data di scadenza dei prodotti.
 - la polizza **"Poste Soluzione Valore"**, un contratto di assicurazione sulla vita Multiramo le cui prestazioni sono collegate a una Gestione Separata "Posta Valore Più" e al valore delle quote di un Fondo Interno Assicurativo scelto tra i due disponibili (uno dei quali ESG). La durata è pari a 10 anni.

È stata lanciata **"Poste Domani Per Te Plus"**, un prodotto di Ramo I della durata di 10 anni con garanzia a scadenza del premio investito, al netto di eventuali riscatti parziali e delle cedole già liquidate.



Al fine di ridurre la sottoassicurazione del Paese mediante la sensibilizzazione della clientela sull'importanza dei bisogni di protezione, come previsto nel Piano strategico "24SI", è stata avviata nel periodo la commercializzazione della nuova **offerta integrata rami Vita/Danni**, con la quale ai sottoscrittori di specifiche polizze Vita viene offerta gratuitamente una polizza danni.

Danni	 <p>Lanciata sul mercato la nuova offerta RC Auto "Poste Guidare Sicuri", seguendo un approccio graduale nell'abilitazione alla</p>	<p>Ingresso nel mercato dell'RC Auto</p>
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

³⁴ Dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e caratterizzata da investimenti in un'unica soluzione con la possibilità della restituzione del costo applicato sul premio unico iniziale sotto forma di un *bonus*, a partire da una data prestabilita.

³⁵ Poste Vita S.p.A. gestisce un portafoglio di investimenti in maniera distinta dagli altri attivi detenuti dall'impresa di assicurazione. Tale portafoglio di investimenti, denominato "Posta ValorePiù", rientra nella definizione di Gestione Separata ai sensi del Regolamento ISVAP n. 38 del 3 giugno 2011 (di seguito Regolamento ISVAP n. 38). Posta ValorePiù genera un rendimento in base al quale si rivalutano le prestazioni dei contratti assicurativi ad essa collegati.

vendita da parte della rete distributiva (oltre 4.100 uffici postali abilitati alla vendita).

Sono stati inoltre apportati miglioramenti alle condizioni di polizza del prodotto modulare³⁶ **“Poste Vivere Protetti”** volti a garantire e soddisfare in modo più efficace i bisogni espressi dai clienti.

ALTRE INFORMAZIONI

IVASS

Nel mese di maggio 2021 l'IVASS ha richiesto informazioni in merito al materiale pubblicitario utilizzato nell'offerta al pubblico presso gli Uffici Postali di prodotti assicurativi vita e danni. Il riscontro è stato fornito in data 31 maggio 2021.

Il 5 luglio 2021, l'IVASS, in collaborazione con l'*European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA), ha avviato una *Thematic Review* con l'obiettivo di individuare le principali fonti di pregiudizio e i rischi per i consumatori connessi alle *Credit Protection Insurance* (CPI). L'iniziativa in oggetto è stata lanciata nell'Unione Europea per un campione di imprese di assicurazione e banche rappresentativo di ciascun mercato nazionale e Poste Italiane è stata selezionata per partecipare. Il riscontro è stato fornito il 15 ottobre 2021.

Per i principali procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità si rinvia all'informativa fornita al paragrafo 7.6 “Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità”.

Per saperne di più



³⁶ La polizza modulare “Poste Vivere Protetti” integra le coperture di protezione della clientela *retail*, per tutelare la loro salute, casa e gli animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle necessità dei clienti e le coperture, che sono indicate nella polizza, formano sempre un unico contratto.

3.4.5 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE



Strategia '2024 Sustain & Innovate'



Pagamenti e Mobile

Piattaforma digitale innovativa per un'offerta integrata di pagamenti, telefonia ed energia

- Rafforzamento leadership nei pagamenti digitali
- Nuova offerta TLC, per le linee sia mobile sia fissa
- Servizi energetici dal 2022, facendo leva sulla liberalizzazione del mercato e la fiducia dei Clienti

Contesto di Mercato

Gli ultimi dati disponibili³⁷ sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una crescita del transato complessivo nazionale che, a giugno 2021, è stato pari a circa 142 miliardi di euro (+23% rispetto a giugno 2020) e ha superato i livelli pre-pandemia.

Il numero totale delle transazioni è cresciuto del 39% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente grazie alla maggiore adozione delle carte di pagamento (pagamenti *e-commerce* e *contactless* ) e ha sfiorato i 3 miliardi di euro, con un'accentuata riduzione dei ticket medi.

Le transazioni con carte di debito crescono del 51% rispetto al primo semestre del 2020 e rappresentano oltre la metà del totale delle transazioni con un transato che a giugno 2021 supera gli 80 miliardi di euro, in aumento del 32% rispetto all'analogo periodo del 2020. Le carte prepagate continuano a crescere a ritmi sostenuti con un volume delle transazioni in aumento del 35% e un transato in aumento del 25% rispetto al primo semestre 2020, per un valore complessivo di 25 miliardi di euro, anche grazie al costante sviluppo dell'*e-commerce*.

Si registra una crescita delle transazioni e del transato con carte di credito ) con una variazione positiva rispettivamente del 16% e del 6,9% rispetto al primo semestre del 2020.

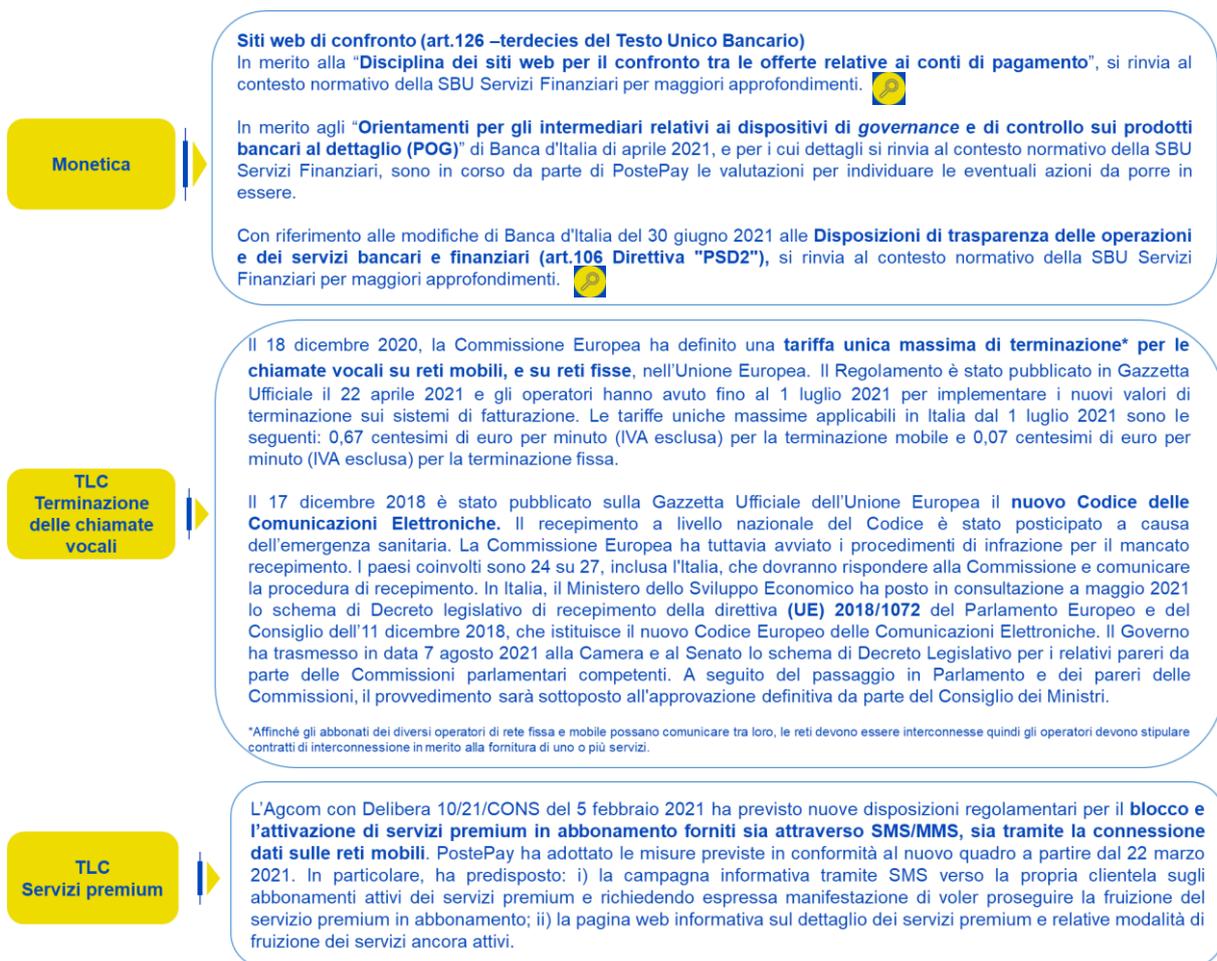
Al 30 giugno 2021 il numero di carte attive sul mercato raggiunge i 95 milioni, registrando un aumento del 1,1% rispetto allo stock di carte in essere al 31 dicembre 2020. La crescita maggiore si registra sulle carte prepagate il cui *stock* si attesta a 32,6 milioni, in aumento del 2,1% rispetto a dicembre 2020. In lieve aumento anche le carte di debito (+1,4% rispetto a dicembre 2020) con 47 milioni di carte attive e le carte di credito (+0,5% rispetto a dicembre 2020) con 15,4 milioni di carte attive al 30 giugno 2021.

³⁷ Fonte: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2021/07/27/world-economic-outlook-update-july-2021>

Il Mercato della **telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili³⁸, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 174,8% della popolazione, con una quota degli operatori mobili virtuali MVNO³⁹ pari al 17,5%⁴⁰. Le linee complessive al 30 settembre 2021 sono pari a 105,2 milioni comprensive di 27,5 milioni di SIM Machine to Machine  (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,3% PosteMobile rappresenta circa il 43,2% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

142 €mld di transato e circa 3 €mld di transazioni nel 1H 2021 con carte in Italia (+23% e +39% rispetto al 1H 2020)

Contesto normativo



³⁸ Fonte: Agcom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 3/2021, Report Operatori.

³⁹ Mobile Virtual Network Operator

⁴⁰ Fonte: Stima interna PostePay - Amministrazione Pianificazione e Controllo.

TLC
Roaming
internazionale

La Commissione Europea, in data 24 febbraio 2021, ha proposto di prorogare il **Regolamento vigente sul Roaming internazionale** per ulteriori 10 anni (fino al 30 giugno 2032), **riducendo nel contempo le tariffe massime all'ingrosso praticate tra operatori** per garantire la sostenibilità della fornitura di servizi di roaming al dettaglio a prezzi nazionali, introducendo inoltre nuove misure per aumentare la trasparenza e garantire un'effettiva esperienza di roaming a tariffa nazionale ("roam-like-at-home") in termini di qualità del servizio ed accesso ai servizi di emergenza in roaming. La riduzione dei massimali all'ingrosso ha un impatto rilevante per un operatore mobile virtuale (MVNO) come PostePay, che acquista servizi di roaming da un operatore di rete mobile (MNO), nella misura in cui consente la fornitura di servizi ("roam-like-at-home") ai rispettivi clienti garantendo nel contempo il recupero dei costi sostenuti a livello *wholesale*. Il regolamento UE vigente (n. 531/2012) cesserà di produrre effetti a decorrere dal 30 giugno 2022.

La proposta della Commissione è in valutazione da parte del Parlamento e del Consiglio che dovranno concordare un testo legislativo eventualmente emendato (procedura di co-decisione).

TLC
Erogazioni
liberali tramite
credito
telefonico

L'Agcom con **Delibera 85/21/CIR** del 2 agosto 2021 ha introdotto delle modifiche e integrazioni al **Piano di numerazione nazionale** di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione all'utilizzo dei **codici 455***. La delibera **modifica** la disciplina delle **erogazioni liberali** effettuate a favore degli **Enti del terzo settore tramite credito telefonico** ed introduce le cd. "Donazioni Ricorrenti". È stato inoltre previsto che gli operatori, entro 90 giorni dalla data di pubblicazione della delibera stessa, inviino all'Autorità, per le verifiche di competenza e per la successiva pubblicazione, una **nuova versione del "Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche non profit"** sottoscritto nel 2017.

*Numerazioni utilizzate per le raccolte fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche mediante sms o chiamata da telefono fisso.

TLC
Esenzioni per
Operatori di
Comunicazione
Elettronica

In base alla Direttiva UE 2015/2366 (PSD2) e al D.lgs. n.218/2017, è previsto che i fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica, operando nel c.d. **regime di esenzione** dalla piena applicazione della **PSD2**, possano offrire alla clientela finale **servizi di comunicazione elettronica** che abilitino operazioni di pagamento con **addebito dei costi di accesso ai servizi o in fattura** (servizi di comunicazione elettronica post pagati) **o sul c.d. conto telefonico prepagato** (servizi di comunicazione elettronica prepagati/ricaricabili).

Le operazioni di pagamento in regime di esenzione sono consentite per l'acquisto di contenuti digitali e servizi a tecnologia vocale (indipendentemente dal dispositivo utilizzato); l'esecuzione di attività di beneficenza o di acquisto di biglietti (effettuate da o tramite un dispositivo elettronico), a condizione che, per singolo cliente (post pagato o ricaricabile):

- il valore di ogni singola operazione di pagamento, sia non superiore a €50;
- il valore complessivo delle operazioni di pagamento sia non superiore a €300 mensili.

Gli **operatori** dovranno inoltre **notificare alle Autorità competenti** di operare in **regime di esenzione**, affinché queste ultime possano valutare se siano o meno soddisfatti i requisiti prescritti (art.37, Direttiva 2015/2366).

In linea con il quadro normativo sopra descritto, il 5 agosto 2021 PostePay ha trasmesso la notifica a Banca d'Italia dei dati relativi all'anno 2020 da cui si evince il rispetto dei requisiti di esenzione.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile*:

Comparto	Attività di periodo
	 <p>È proseguita la commercializzazione di Postepay Connect, l'offerta che integra la Carta prepagata  Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica <i>app</i>, con </p> <p><i>focus</i> sull'offerta Postepay Connect Back che consente di ricevere un <i>cash back</i> sulla Carta Postepay Evolution per i giga non consumati.</p>

Monetica

Nell'ambito del piano di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane nel mese di marzo 2021 è stata lanciata la prima carta biodegradabile **Postepay Green**. La nuova carta prepagata sostenibile, pensata per il *target* dai 10 ai 17 anni, è realizzata in materiale biodegradabile e offre nuove funzioni per i ragazzi e i loro genitori, dal “*parental control*” al servizio “paghetta”. Tali servizi possono essere utilizzati sia da canale *web* che da *app*.



Lancio di PostePay Green: la carta prepagata sostenibile

È stata lanciata la nuova **carta di debito Postepay**, a valere sui conti correnti BancoPosta *retail* e *business*, che sostituirà progressivamente l'attuale carta di debito BancoPosta, garantendo così al correntista tutti i servizi attualmente disponibili sulla Carta BancoPosta, oltre agli elementi aggiuntivi e differenzianti dell'ecosistema Postepay. La nuova **Carta di debito Postepay Business** consente ai correntisti di avere un *cashback* sull'importo delle transazioni abilitate, oltre a funzionalità più evolute rispetto all'attuale carta dedicata al segmento *Business* e che saranno ampliate nel corso del 2021.



Si è conclusa l'abilitazione dei punti vendita **Lottomatica** all'accettazione dei pagamenti *bill payments*  tramite **Codice Postepay**⁴¹. 

È proseguita la *partnership* con **ENI** attraverso la progressiva attivazione presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta dei servizi di *acquiring*  Postepay (POS fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'*app* ENI Station).

È stata estesa la possibilità di pagare anche il **bollettino** di conto corrente postale PA⁴² sulla rete di accettazione **LIS PAY**⁴³ e **ENI**.

⁴¹ Servizio Innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria *app* Postepay, inquadrando il QR *code* (codice a barre bidimensionale che memorizza informazioni leggibili da un telefonino, mediante un'apposita applicazione) esposto dall'esercente.

⁴² Bollettino Postale integrato negli avvisi di pagamento pagoPA che consente di effettuare pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni attraverso modalità standardizzate di pagamento.

⁴³ Soggetto giuridico che abilita la rete dei tabaccai convenzionati a offrire servizi di Poste Italiane alla clientela *consumer* (pagamento dei bollettini e ricariche delle carte Postepay).

Incassi e Pagamenti E' stato avviato il progetto pilota per l'accettazione dei **pagamenti innovativi** tramite **circuito Alipay**⁴⁴ negli uffici postali ad alta densità abitativa di popolazione di nazionalità cinese (Roma, Milano, Prato e Firenze).

**Ingresso PostePay
nel mercato della
Fibra**

Ingresso nel mercato *ultrabroadband*  con l'erogazione di servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra larga: PostePay ha lanciato **PosteCasa**

Telecomunicazioni

Ultraveloce, la nuova offerta “*data only*”, sottoscrivibile online, con un processo “*full-digital*”, che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti. L'offerta include inoltre una seconda connessione su rete 4G per navigare da subito senza limiti e portare il WiFi ovunque, un Modem WiFi e una chiavetta USB forniti in comodato d'uso gratuito.



Prosegue il processo di migrazione verso il nuovo **Mobile Host Operator**  iniziato nel mese di giugno. Il progetto di progressiva migrazione delle SIM già attive sulla precedente piattaforma (che non richiede il cambio della SIM) si concluderà nel corso del quarto trimestre del 2021.

⁴⁴ PostePay in *partnership* con Alipay, ha sviluppato una nuova funzionalità di pagamento, resa disponibile presso gli uffici postali, per consentire ai titolari del *wallet*  Alipay di poter effettuare pagamenti in *app* tramite QR code. Il cliente che sceglie di pagare con *wallet* Alipay può inquadrare il QR code generato sul display del PAD allo sportello, autorizzando il pagamento in *App* tramite digitazione del pin o riconoscimento biometrico.

4. GESTIONE DEI RISCHI



[IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI INTEGRATO DI POSTE ITALIANE](#)

[MODELLO DI RISK MANAGEMENT E ANALISI DEI RISCHI](#)

[LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE](#)

4.1 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 volti 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 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.

4.2 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 competente funzione di *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, 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 e di sicurezza fisica, strategici, ESG e reputazionali, di corruzione, di privacy, nonché di *compliance* alle norme, tra cui quelle relative ai settori finanziari e di pagamento e a quelle fiscali, ed è in continua evoluzione per estendersi a tutte le categorie di rischio a cui il Gruppo è esposto. Lo strumento adottato consente la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, assicurando la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al secondo livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

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

Categoria dei rischi	Descrizione
Strategici	Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> dalla funzione SSRGC, 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 (<i>Risk Management</i> BancoPosta, <i>Risk Office</i> Gruppo Poste Vita e <i>Risk Management</i> e <i>Compliance</i> PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione SSRGC. 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 nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli uffici postali o in aree riservate, da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché rischi derivanti da 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 come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, <i>Privacy, Market Abuse</i> , 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 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 <i>stakeholder</i> del Gruppo, per i quali il <i>framework</i> adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (<i>stakeholder engagement</i>) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta, si rileva l'andamento delle <i>performance</i> di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, <i>certificates</i> e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR), nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all'attività di corrispondenza e recapito pacchi.
ESG	Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> (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 <i>Risk Management</i> dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito SSRCG. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta ⁴⁵ e del Patrimonio Separato IMEL ⁴⁶ 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

⁴⁵ 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.

⁴⁶ 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). A seguito dell'ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, si è tenuta in data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane che ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "Ramo Debit". L'operazione è finalizzata al completamento del processo di accentramento della monetica sull'Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) PostePay S.p.A., mediante conferimento in favore di quest'ultima del "Ramo Debit", nonché a rendere altresì le carte di debito collegate al conto BancoPosta un prodotto di PostePay S.p.A. I correntisti BancoPosta, con tale operazione, potranno accedere alle più complete funzionalità che caratterizzano l'ecosistema di pagamento/incasso di Postepay, grazie all'integrazione delle funzionalità della carta di debito BancoPosta e senza che ciò comporti per la clientela modifiche delle condizioni economiche del prodotto. L'atto di conferimento del Ramo Debit da parte di Poste Italiane in favore di Postepay S.p.A. è stato formalizzato il 23 settembre 2021 e ha avuto efficacia a decorrere dal 1 ottobre 2021, tenuto conto del periodo di 60 giorni per l'opposizione dei creditori, termine che decorre dall'iscrizione della delibera assembleare di Poste Italiane nel Registro delle Imprese.

quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.

Rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento del merito creditizio dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile all'incremento del divario (cosiddetto *spread*) tra tassi di rendimento dei debiti sovrani e al conseguente impatto di tale incremento sul *fair value* dei titoli euro governativi e corporate. Per il Gruppo Poste Italiane rileva in particolare il rischio *spread* dei titoli di Stato italiani che influisce sul *fair value* dei titoli dello Stato italiano presenti nei portafogli del Gruppo, il cui valore nozionale complessivo al 30 settembre 2021 ammonta a 135 miliardi di euro (163 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi). Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, i primi nove mesi dell'esercizio 2021 sono stati caratterizzati da un lieve aumento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, dallo 0,54% di fine dicembre 2020 allo 0,86% di fine settembre 2021. L'andamento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, combinato all'aumento dei tassi *risk free*, ha determinato congiuntamente un lieve calo delle plusvalenze da valutazione⁴⁷.

Il decremento dello *spread* ha avuto un effetto positivo sull'indice Solvency II Ratio del Gruppo Poste Vita che al 30 settembre 2021 si attesta a 289% rispetto al 288% al 30 giugno 2021 e al 267% rilevato a dicembre 2020.

Spread

Inoltre, la Compagnia ad agosto 2019 è stata autorizzata da IVASS all'utilizzo delle Misure Transitorie sulle riserve tecniche e l'effetto di tale applicazione ha permesso l'innalzamento del *Solvency Ratio* a 317% alla fine di settembre 2021 (316% alla fine di giugno 2021). In data 26 luglio la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione di capitale della Compagnia attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale subordinato e non convertibile con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni per 300 milioni di euro che viene computato tra gli elementi di *Restricted Tier 1* (RT1). A partire dal 2019, la Compagnia fa ricorso ai cd. *Ancillary Own Funds* (AOF) ovvero elementi non patrimoniali rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri.

L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte della Capogruppo Poste Italiane S.p.A. di una lettera di impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita per un ammontare massimo di 1,8 miliardi di euro. A seguito dell'autorizzazione di IVASS, avvenuta a febbraio 2019, la lettera di impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia Poste Vita S.p.A. viene computata tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (Tier 2 - AOF), assieme al prestito subordinato, il cui valore è risultato pari a 0,6 miliardi di euro al 30 settembre 2021. Pertanto, ai sensi della Direttiva Solvency II e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, gli elementi di Tier 2 eleggibili a copertura del Requisito di Capitale risultano pari a circa 2 miliardi di euro al 30 settembre 2021.

⁴⁷ Le posizioni di Poste Italiane esposte al rischio in commento riguardano principalmente Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo per un *fair value* al 30 settembre 2021 di 38 miliardi di euro. I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al Patrimonio BancoPosta, al 30 settembre 2021, ammontano a 32,9 miliardi di euro (il cui *fair value* è di 34,4 miliardi di euro).

Con riferimento invece al Gruppo Poste Vita, il portafoglio esposto al rischio in commento ammonta complessivamente al 30 settembre 2021 a 116,2 miliardi di euro ed è costituito principalmente da Attività finanziarie rilevate nelle altre componenti di conto economico complessivo.

Prezzo	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici relativi al singolo strumento o al suo emittente, sia da fattori sistemici che influenzino il mercato.
Credito	Rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive, a eccezione degli investimenti in azioni e in quote di fondi comuni. In relazione a specifici ricavi e crediti verso lo Stato e le amministrazioni centrali e locali, regolamentati da disposizioni di legge e da appositi contratti e convenzioni, la puntuale corresponsione dei compensi dipende dalla disponibilità di risorse nel bilancio dello Stato o degli enti pubblici interessati.
Liquidità	<p>Rischio che il Gruppo Poste non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi (<i>funding liquidity risk</i>) ovvero smobilizzare i propri attivi sul mercato (<i>market liquidity risk</i>) in maniera efficace o a condizioni di mercato.</p> <p>Il Gruppo Poste Italiane adotta una politica finanziaria mirata a minimizzare il rischio attraverso: la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti; la disponibilità di linee di credito <i>committed</i> e <i>uncommitted</i> 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 e l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo. A tale riguardo maggiori dettagli sono forniti nel Paragrafo "Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo".</p>
Tasso di interesse sul fair value	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o trasformati in tasso fisso mediante operazioni di copertura di <i>cash flow hedge</i> e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa (<i>spread</i> sul parametro di tasso) degli strumenti finanziari a tasso variabile o trasformati in tasso variabile mediante operazioni di copertura di <i>fair value hedge</i> . Tali rischi risultano tanto più significativi quanto maggiore è la <i>duration</i>  dello strumento finanziario.
Tasso di interesse sui flussi finanziari	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di interesse sul mercato. Può derivare dal disallineamento - in termini di tipologie di tasso, modalità di indicizzazione e scadenze - delle poste finanziarie attive e passive tendenzialmente destinate a permanere fino alla loro scadenza contrattuale o attesa (c.d. <i>banking book</i>) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi.
Tasso di inflazione sui flussi finanziari	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.
Valuta	Rischio di fluttuazione di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. A tale rischio sono esposti principalmente i crediti e debiti commerciali verso corrispondenti esteri, gli investimenti in titoli azionari e le quote di taluni fondi detenuti. Il Gruppo Poste Italiane è inoltre 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.
Downgrading di Poste Italiane	Rischio di <i>downgrading</i> del <i>Rating</i> assegnato a Poste Italiane. Un eventuale <i>downgrading</i> dovuto a un significativo peggioramento del merito di credito di Poste Italiane, in particolare se al di sotto della soglia <i>investment grade</i>  , potrebbe avere un impatto sul <i>cost of funding</i> di Poste Italiane e

potenzialmente condizionare l'accesso di Poste ad alcune forme di finanziamento, tra cui il mercato dei capitali.

Di seguito i rating assegnati alla società e alla Repubblica Italiana:

POSTE ITALIANE S.P.A.	RATING	OUTLOOK	RATING ACTION
STANDARD & POORS	BBB	POSITIVE	26/10/2021
MOODY'S	Baa3	STABLE	14/06/2021
REPUBBLICA ITALIANA	RATING	OUTLOOK	RATING ACTION
STANDARD & POORS	BBB	POSITIVE	22/10/2021
MOODY'S	Baa3	STABLE	06/11/2020

4.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE

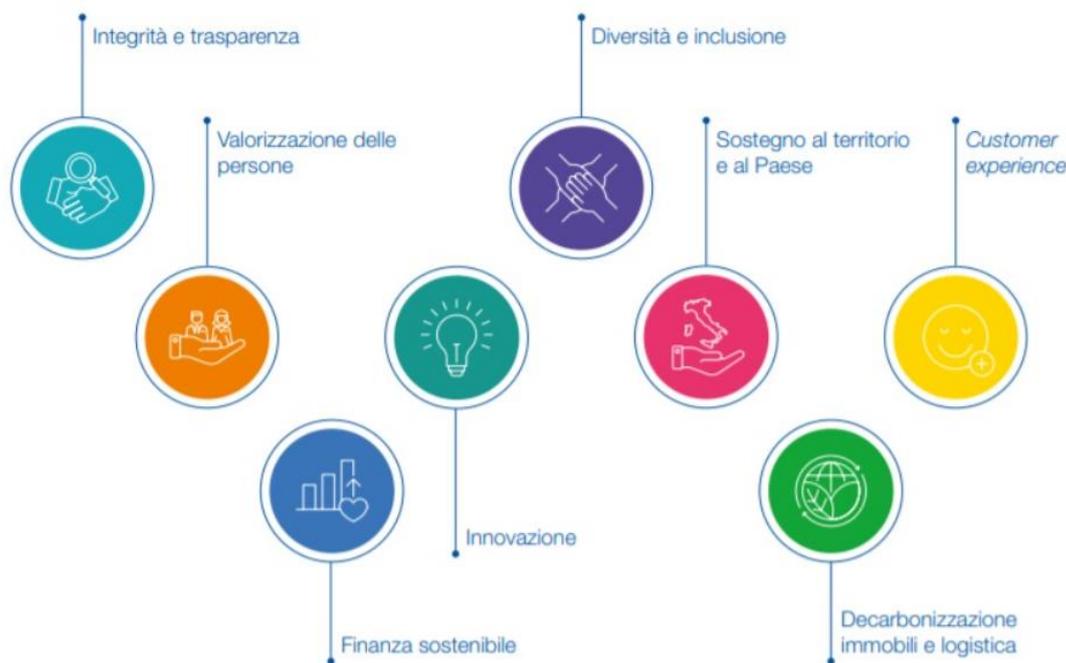


Poste Italiane rappresenta una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela, e si costituisce come parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Il ruolo che ricopre nei confronti dell'intera nazione rende il Gruppo responsabile del benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che in un periodo così critico della storia italiana il proprio apporto possa rappresentare uno strumento prezioso al servizio dei cittadini e delle Istituzioni. La pandemia da Covid-19, che da un lungo periodo si è insinuata nella quotidianità, ha colto il mondo intero di sorpresa, richiedendo grandi sforzi a tutti gli operatori economici per l'identificazione di soluzioni volte a garantire la salute delle persone e, nello stesso tempo, continuità al proprio *business*. Poste Italiane, in ottemperanza ai provvedimenti governativi in materia di contenimento del virus e distanziamento interpersonale, ha messo in atto diverse iniziative e le ha rese possibili grazie all'impegno di tutta l'organizzazione, fornendo il proprio contributo all'intero Paese.

Il Gruppo ha rivisto le modalità di erogazione dei propri servizi, prendendo costantemente in considerazione le evoluzioni della situazione epidemiologica in atto e i conseguenti provvedimenti del Governo in materia. In primo luogo, l'Azienda ha ritenuto di fondamentale importanza garantire la salvaguardia della salute e dei dipendenti, adottando forme di lavoro flessibili (cd. *smart working*) e fornendo al personale tutti gli strumenti e attrezzature per svolgere in totale sicurezza il lavoro in presenza (es. dispositivi di protezione individuale DPI, pannelli di *plexiglass* ecc.), nei casi di attività incompatibili con il modello di lavoro da remoto, come per l'ambito postale e logistico. In relazione al miglioramento del quadro epidemiologico osservato nel corso del terzo trimestre e tenuto conto delle misure di protezione della salute adottate, l'Azienda ha valutato possibile la graduale ripresa delle attività in presenza e ha infatti richiesto a tutto il personale in lavoro agile il rientro in ufficio, a partire dal 4 ottobre, per almeno due giorni a settimana.

Le azioni intraprese dal Gruppo risultano coerenti con i valori riconosciuti da Poste Italiane in relazione alla strategia di sostenibilità, fondata su otto pilastri, nonché in linea con le raccomandazioni previste dal *Global Compact Network Italia*, dalle linee di indirizzo UN PRI (*Principles for Responsible Investment*) e dalle ulteriori indicazioni fornite dalle Nazioni Unite in relazione agli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli SDGs⁴⁸:

⁴⁸ «Shared Responsibility, Global Solidarity: responding to the socio-economic impacts of Covid-19», marzo 2020.



LE AZIONI INTRAPRESE

PERSONE DI POSTE ITALIANE

Istituzione di organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione (Comitato per la gestione del rischio Coronavirus presieduto da AD e Condirettore Generale, Comitato Strategico di Crisi per la gestione del rischio Coronavirus che ha coinvolto oltre 500 persone delle diverse strutture aziendali di Tutela Aziendale, Immobiliare, Acquisti, Comunicazione, Risorse Umane, Affari Istituzionali, Affari Regolatori, Sistemi Informativi e a tutte le Funzioni di *Business*).



Misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio: misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali (riduzione della concentrazione di personale per garantire la distanza di sicurezza minima interpersonale all'interno dei siti operativi), *smart working*, sospensione di trasferte (internazionali, nazionali, infraregionali salvo quelle che presentavano un'assoluta indifferibilità), di formazione in presenza a eventi interni e di partecipazione a eventi esterni, sospensione dell'accesso dei consulenti, dei prestatori di servizio e dei visitatori nelle sedi direzionali e, in una seconda fase, chiusura di bar interni e mense aziendali. Da ottobre, riprese le attività in sede alternando rientri programmati per un minimo di due giorni a settimana con quelli di *smartworking*. Apertura di bar interni e mense aziendali dal 20 ottobre 2021. Per assicurare il corretto distanziamento dei dipendenti durante la consumazione dei pasti, il numero dei posti disponibili a mensa è notevolmente ridotto (da circa 600 a circa 140 mensa dell'Eur e da circa 160 a circa 80 mensa di Tor Pagnotta).



<p>Costante distribuzione di DPI al personale esposto: mascherine protettive (circa 7,09 milioni di pezzi), mascherine tessuto/chirurgiche (circa 76,37 milioni di pezzi), gel mani (2,15 milioni di litri), kit disinfettante (648.119 pezzi); pulizia e sanificazione straordinaria dei posti di lavoro e siti produttivi degli UP e i CS, usando detergenti a base di alcool, nonché sanificazione della flotta aziendale (dispositivi di nebulizzazione per veicoli). Sono stati attivati nuovi interventi sugli impianti di aereazione forzata per la stagione invernale.</p>	
<p>Estensione polizza sanitaria dipendenti: ampliamento delle garanzie offerte ai sottoscrittori di polizze salute Poste Assicura e ai propri dipendenti che abbiano aderito al piano del Fondo sanitario del gruppo, con l'obiettivo di assistere al meglio le persone contagiate dal Covid-19.</p>	
<p>Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni (portale <i>web</i> per permettere una tempestiva verifica delle azioni prese da Poste e un numero verde gratuito per richiedere ulteriori informazioni).</p>	
<p>Proroga lavoro agile: il Gruppo Poste Italiane, per continuare a contenere la diffusione del virus Covid-19, ha prorogato le modalità di lavoro agile al personale di staff fino al 31 dicembre 2021 con rientri programmati in sede per un minimo di due giorni a settimana.</p>	
<p>Garantita ai dipendenti la possibilità di sottoporsi a tampone gratuitamente: l'Azienda ha avviato una campagna di test anti Covid-19 garantendo a tutti dipendenti dal 12 marzo 2021 la possibilità di sottoporsi gratuitamente al tampone.</p>	
<p>Permessi gratuiti per vaccini Covid: l'Azienda ha istituito un permesso retribuito per la partecipazione dei dipendenti alla campagna vaccinale Covid-19, a ulteriore dimostrazione del fondamentale valore che il Gruppo Poste Italiane attribuisce all'adesione alla vasta operazione nazionale anti Covid-19. Tutti i dipendenti potranno usufruire di permessi per un massimo di due giorni complessivi di calendario, uno per la somministrazione di ciascuna dose di vaccino, a giornata intera o ad ore. Inoltre, nel mese di giugno è stata avviata la campagna vaccinale dedicata al personale aziendale residente nelle Regioni Lazio, Piemonte, Veneto, Campania, Lombardia e Calabria. Il vaccino è messo a disposizione della Regione e viene somministrato presso le strutture sanitarie esterne specializzate. È stata messa a disposizione dei dipendenti una piattaforma dedicata alla prenotazione.</p>	
<p>Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale, nell'intera rete degli uffici postali, negli uffici logistici aperti al pubblico e in tutti gli altri ambienti di lavoro con più di 150 dipendenti, inclusi gli HUB logistici.</p>	
<p>L'Azienda ha ritenuto di procedere al rimborso per i dipendenti dei tamponi effettuati nell'arco temporale che intercorre tra l'inoculazione della prima dose di vaccino (anche in caso di siero monodose) e l'effettiva validità del relativo <i>Green Pass</i> che, come da indicazioni ministeriali, decorre dal quindicesimo giorno successivo all'inoculazione.</p>	
<p>Organizzazione delle verifiche del rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legge n. 127 del 21/09/2021 ovvero l'obbligo, da parte di tutti coloro che per esercitare la propria attività lavorativa accedono ai luoghi di lavoro di Poste Italiane, di possedere una valida certificazione verde COVID-19 (cd <i>Green Pass</i>). Nei luoghi di lavoro di Poste Italiane le verifiche sono organizzate in: i) verifiche di primo livello eseguite dai preposti dotati di un dispositivo mobile aziendale idoneo ad eseguire i controlli in conformità a quanto stabilito in merito dalla norma vigente; ii) verifiche di secondo livello eseguite da una <i>Task Force</i> che include risorse appartenenti a diverse funzioni aziendali; iii) verifiche eseguite dagli addetti al servizio di portineria/guardiania. Le verifiche sono eseguite su un campione significativo della popolazione lavorativa, sia all'ingresso dei luoghi di lavoro che all'interno degli stessi.</p>	

<p>Per campione significativo della popolazione lavorativa si intende un campione costituito dal 20% della popolazione lavorativa di ciascuna Unità Produttiva omogeneamente distribuito sul territorio di riferimento, al fine di garantire una mappatura uniforme su tutto il territorio nazionale. L'obbligo di eseguire le verifiche è valido anche per il personale esterno che, per svolgere la propria attività lavorativa, accede nei luoghi di lavoro che ricadono all'interno della propria competenza/gestione (manutentori, consulenti, tirocinanti, lavoratori in somministrazione, docenti, addetti ai servizi di pulizia, addetti ai servizi di mensa e bar - se interni all'azienda - , addetti alla vigilanza, fornitori, ecc.). Si precisa che nei luoghi di lavoro di Poste Italiane può accedere solo personale esterno che ha ricevuto e accettato il documento denominato "Informativa al personale esterno per la gestione e la riduzione del rischio di contagio dal virus SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro di Poste Italiane", che, tra l'altro, informa sull'obbligo di possedere, ed esibire su richiesta, il <i>Green Pass</i> per tutti coloro che vogliono accedere negli edifici aziendali.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CLIENTI

<p>Continuità nelle aperture degli UP. Continuità nell'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni, etc.).</p>	
<p>Prosegue la sospensione dei mutui e finanziamenti (sospensione pagamenti delle rate dei mutui ipotecari per privati, lavoratori autonomi e liberi professionisti; sospensione "a distanza" delle rate dei finanziamenti BancoPosta per Piccole e Medie Imprese (PMI) e lavoratori autonomi con partita Iva).</p>	
<p>Adozione di misure per garantire il distanziamento negli UP (es. strisce di sicurezza tracciate sul pavimento ad ogni sportello, regolamentazione degli ingressi, etc.).</p>	
<p>Multicanalità e crescita del comparto digitale (che assicurano il servizio anche al di fuori dai tradizionali Uffici Postali). Adozione di strumenti per disincentivare uso di contante (es. ATM, app, canali digitali, etc.).</p>	
<p>Rafforzamento <i>chatbot</i>:  aggiunta al canale <i>chat</i> dell'Assistente Digitale Poste (<i>chatbot</i>), anche quello vocale (<i>voicebot</i>) che ha indirizzato numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai "colleghi umani" per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti.</p>	 
<p>Attività di comunicazione ai clienti anche tramite campagne pubblicitarie. Informativa presso gli UP per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del virus (comunicazioni via mail, intranet e <i>push app</i>; messaggi/locandine affissi di volta in volta su tutti gli Uffici Postali per comunicare le misure preventive assunte e i comportamenti da adottare).</p>	
<p>Semplificazione delle pratiche di successione allo scopo di offrire particolare assistenza, nelle regioni maggiormente colpite dal Covid-19 come Lombardia, Piemonte, Liguria e Val d'Aosta. I cittadini delle suddette regioni hanno potuto avviare <i>online</i> la pratica attraverso una modalità semplificata evitando così di recarsi più volte all'ufficio postale. Con questa richiesta il cittadino ha ottenuto la Dichiarazione di Credito, il documento necessario per la presentazione della dichiarazione di successione all'Agenzia delle Entrate. Una volta che la dichiarazione di credito è stata ricevuta <i>online</i>, l'erede o il legittimato può recarsi nell'ufficio postale selezionato per la presentazione della dichiarazione di successione insieme ai documenti originali, riducendo in maniera notevole i tempi dell'intera richiesta.</p>	

<p>Apertura conto BancoPosta anche da <i>app</i> BancoPosta. È sufficiente scegliere la tipologia di conto e seguire le istruzioni in <i>app</i> avendo a portata di mano la tessera sanitaria e un documento d'identità valido. Il conto verrà aperto in pochi giorni e sarà attivo da subito. Poste sta offrendo sempre di più servizi avanzati e digitali in modo da affiancare ai canali tradizionali soluzioni nuove, dedicate anche ai giovani.</p>	
<p>Installazione al 30 settembre 2021 di circa 29.400 barriere in <i>plexiglass</i> sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA), pannelli protettivi installati in tutti gli UP che ne erano sprovvisti e schermi protettivi per consulenti e <i>corner</i> Postepay, per proteggere staff e clienti. Il numero è in aumento in relazione agli interventi di realizzazione di nuovi uffici o di ristrutturazione di quelli esistenti. Ulteriori barriere sono installate nei centri di accettazione dedicati alla clientela <i>business</i>, nei centri medici e nelle aree dedicate ai tamponi.</p>	

AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI

<p>Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno a partire dalla Presidenza del Consiglio. Interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi: Protezione Civile (Stabile e ininterrotta presenza di Poste Italiane all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile), Prefetture e FF.OO. (Gestione delle relazioni con Prefetture e Forze dell'ordine interessate a livello locale), CODISE e COBAN (Poste Italiane partecipa ad ogni riunione del CODISE e del COBAN come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese). Monitoraggio giornaliero delle disposizioni normative relativa alle misure adottate dalle autorità.</p>	
<p>Stretto confronto con le Organizzazioni Sindacali e aggiornamento costante rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio</p>	
<p>Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per cittadini con età superiore a 75 anni. Avviata, dal mese di aprile 2020, a seguito degli accordi con MEF, Protezione Civile, Ministero del Lavoro, Inps e la Banca d'Italia la modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata che prosegue anche nel primo trimestre 2021. Contestuale contrattualizzazione di oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici Postali.</p>	
<p>Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione. Strategia di ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire, anche in un arco di tempo limitato, soluzioni alle criticità emergenti.</p>	
<p>Collaborazione con le Istituzioni per l'erogazione del bonus Inps e per l'anticipazione del trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga ai clienti BancoPosta e Postepay Evolution.</p>	
<p>Implementazione di una piattaforma per favorire la campagna vaccinale: la prenotazione vaccini Covid può essere fatta utilizzando la piattaforma <i>online</i> Poste Italiane, sviluppata e messa a disposizione delle regioni italiane, e in modo totalmente gratuito.</p>	
<p>Supporto logistico per la consegna dei vaccini: i mezzi speciali, attrezzati con celle frigorifere, procedono con la consegna dei vaccini nelle sedi preposte.</p>	
<p>Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione</p>	

<p>Tra le iniziative gratuite di Educazione Finanziaria a favore dei cittadini, Poste Italiane prevede l'erogazione di sessioni didattiche in modalità <i>webinar</i> con l'obiettivo di diffondere e aumentare la consapevolezza in materia finanziaria, assicurativa e previdenziale.</p>	
<p>Il TG Poste risponde all'esigenza del Gruppo Poste di proseguire la missione di presenza e vicinanza ai propri dipendenti anche nell'informazione e al desiderio di raccontare notizie di rilievo nazionale e internazionale integrandole con contenuti aziendali, offrendo così, agli oltre 120 mila dipendenti e al Paese, una conoscenza approfondita dell'azienda più grande e più capillare d'Italia. TG Poste è in onda ogni giorno, dal lunedì al venerdì, alle ore 12, visibile per i dipendenti <i>on demand</i> dalla Intranet aziendale o dalla <i>app</i> NoidiPoste. A partire dal quarto trimestre 2020 si è avuta la trasmissione al pubblico tramite il canale <i>web</i> Postenews.it e, progressivamente, sugli schermi degli uffici postali.</p>	
<p>Superbonus 110% e altri bonus fiscali: nell'ambito delle misure previste dal Decreto Rilancio (Decreto Legge n. 34/2020), Poste Italiane offre la soluzione di cessione dei crediti d'imposta ad imprese ed a correntisti Bancoposta e specifici prodotti assicurativi, in linea con il suo ruolo di sostegno al Paese.</p>	

FORNITORI

<p><i>Assessment</i> dei fornitori prevedendo l'analisi del rischio COVID tenendo conto, sia del settore specifico di appartenenza attraverso la classificazione delle attività economiche adottata dall'Istituto Nazionale di Statistica Italiano per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico (c.d. codice ATECO), sia delle linee guida di Aprile 2020 predisposte dalla <i>task force</i> Governo-INAIL ai fini della valutazione dei settori produttivi.</p>	
<p>Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la <i>supply chain</i>, fondata su <i>partnership</i> stabili e solide che permettono reattività di soddisfazione della domanda (<i>time-to-market</i>) anche grazie alla provenienza geografica nazionale dei fornitori.</p>	
<p>Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori.</p>	
<p>Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione che interessa le oltre 13.000 sedi, siti produttivi, uffici direzionali, uffici postali, con un cronoprogramma che ha interessato centinaia di diverse sedi ogni giorno).</p>	

5. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO E PATRIMONIALE



[ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE](#)

[ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO](#)

[SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

[DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs](#)

[ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO](#)

5.1 ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE



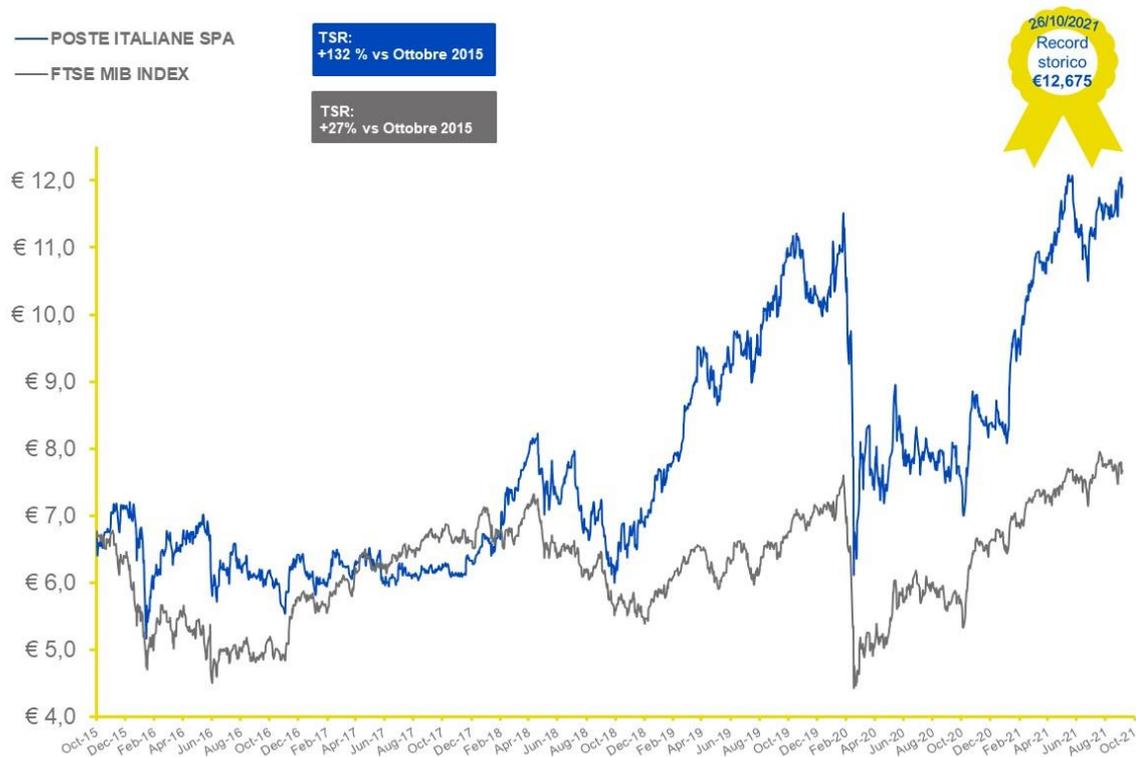
Il titolo Poste Italiane nel corso dei primi nove mesi del 2021 ha registrato un incremento del 43% in Borsa passando da 8,342 euro di inizio anno a 11,93 euro di fine settembre 2021. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un incremento del 15,1%.

Nel periodo dal 1 gennaio 2021 al 30 settembre 2021, in data 8 giugno 2021, il titolo ha raggiunto il prezzo massimo storico dalla data di quotazione di 12,08 euro.

Successivamente, nel corso del mese di ottobre 2021, sono proseguite le *performance* positive del titolo che ha registrato prezzi di chiusura pari a quasi il doppio di quello della quotazione di ottobre 2015 (€6,75) e il record storico dalla stessa (€12,675) in data 26 ottobre 2021.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 30 settembre 2021 il titolo Poste ha registrato un incremento del 76,7%, (l'indice FTSEMIB ha registrato un incremento del 13,5% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR⁴⁹) di +132% mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un incremento del 27%.

⁴⁹ Total Shareholder Return.



Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso del periodo rispetto ai periodi precedenti.

KPI del Titolo	9M 2021	FY 2020	9M 2020	FY 2019
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	11,930	8,320	7,568	10,120
Prezzo minimo del periodo (€)	8,076	6,144	6,144	6,970
	(29/01/2021)	(12/03/2020)	(12/03/2020)	(02/01/2019)
Prezzo massimo del periodo (€)	12,080	11,510	11,510	11,205
	(08/06/2021)	(19/02/2020)	(19/02/2020)	(12/11/2019)
Prezzo medio del periodo (€)	10,701	8,364	8,451	9,292
Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	15.582	10.867	9.885	13.218
TSR del periodo (%)	47,42	(13,03)	(22,36)	53,94
TSR FTSE MIB del periodo (%)	18,18	(3,34)	(17,40)	33,80
Utile per azione (€)	0,903	0,927	0,691	1,032
Dividendo per azione (€)	-	0,486	-	0,463
Payout ratio (%)*	-	52	-	45
Dividend Yield (%)**	-	5,66	-	3,04

Fonte Bloomberg

* Calcolato come rapporto tra dividendo complessivo e utile netto del Gruppo

** Calcolato come rapporto tra il dividendo per azione e prezzo dell'azione alla chiusura del periodo



5.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

Le *performance* del Gruppo nei primi nove mesi del 2021 risultano in crescita sia rispetto ai livelli dell'analogo periodo del 2020 e sia ai livelli pre-pandemia in termini di ricavi, di marginalità operativa e risultato netto. Tali risultati, realizzati in uno scenario economico che seppur in continuo miglioramento è ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria, confermano la validità degli indirizzi strategici del Piano "24SI" nonché l'efficacia della loro *execution*.

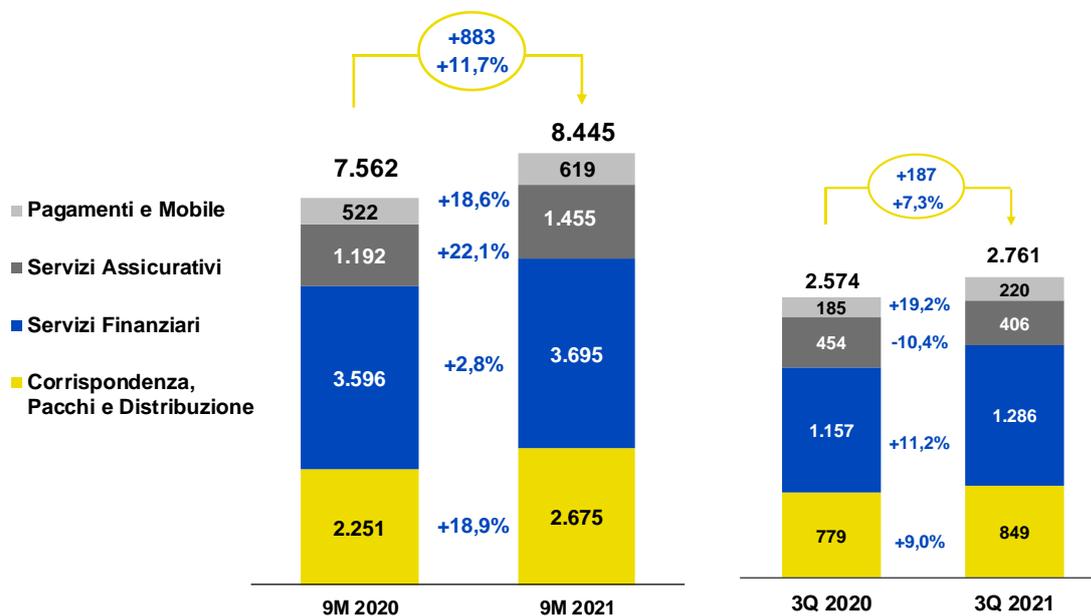
Nei primi nove mesi del 2021 i ricavi del Gruppo risultano in crescita, in tutti i comparti, e il risultato operativo in miglioramento, nonostante l'incremento dei costi variabili sostenuti per la crescita dei *business*, rispetto all'analogo periodo del 2020.

ANDAMENTO ECONOMICO CONSOLIDATO

	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
RICAVI DA MERCATO	8.445	7.562	+883	+11,7%
COSTI TOTALI	6.830	6.317	+512	+8,1%
EBIT	1.615	1.244	+371	+29,8%
EBIT Margin %	19,1%	16,5%		
UTILE NETTO	1.174	898	+276	+30,7%
UTILE NETTO PER AZIONE	0,90	0,69	+0,21	+30,7%
CAPEX	455	370	+85	+22,9%
% sui ricavi	5,4%	4,9%		

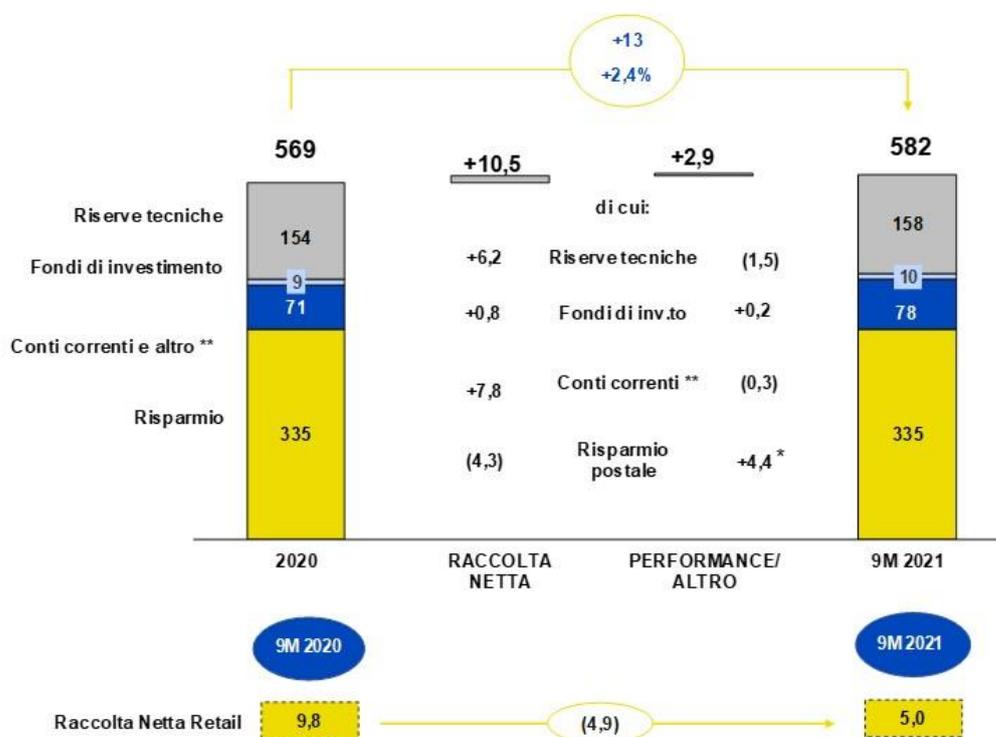
I ricavi del Gruppo ammontano a 8,4 miliardi di euro, segnando un incremento di 883 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020 (+11,7%) con il contributo positivo di tutte le *Strategic Business Unit*. Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+424 milioni di euro pari a +18,9%), Servizi Assicurativi (+263 milioni di euro pari a +22,1%), Servizi Finanziari (+99 milioni di euro pari a +2,8%) e Pagamenti e Mobile (+97 milioni di euro pari a +18,6%). Robuste le performance anche nel terzo trimestre 2021 con ricavi in crescita rispetto all'analogo periodo del 2020 e ai livelli pre-pandemia. La crescita del terzo trimestre rispetto al corrispondente trimestre del 2020, si concentra nelle *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari, Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e Pagamenti e Mobile.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



MASSE GESTITE/AMMINISTRATE (in miliardi di euro)

(in miliardi di euro)



* Comprende la capitalizzazione degli interessi

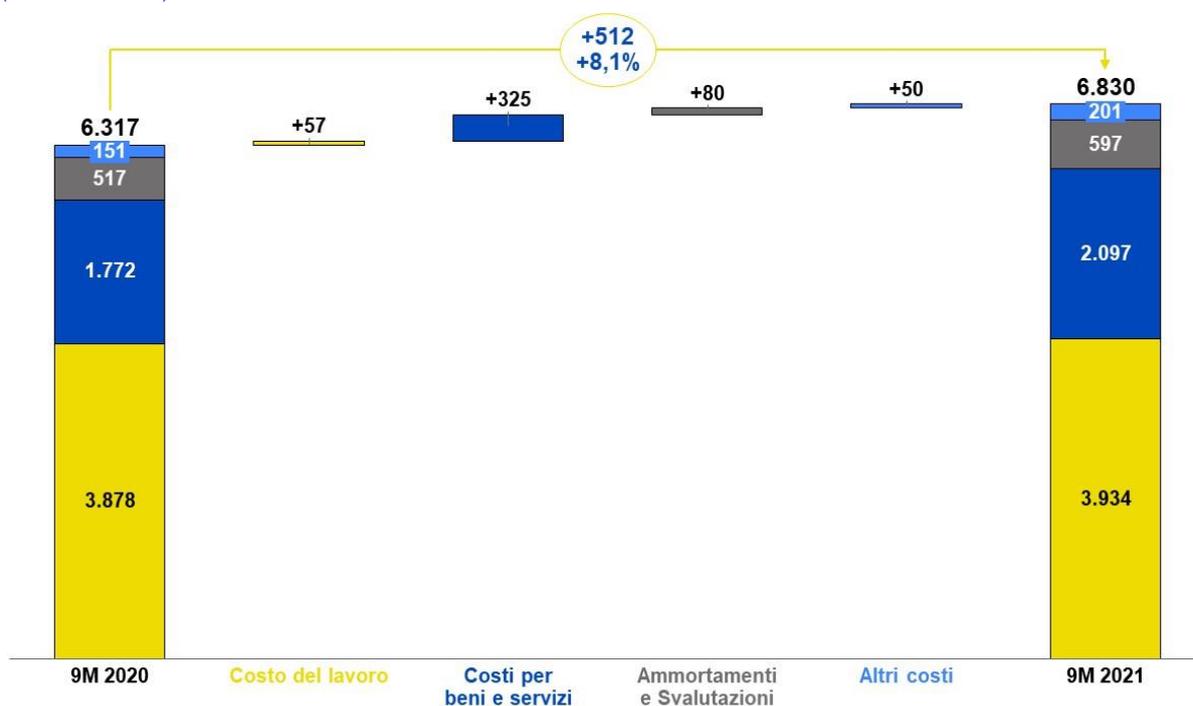
** Include conti correnti e risparmio amministrato. I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.

Le masse gestite/amministrate al 30 settembre 2021 ammontano a 582 miliardi di euro e segnano una crescita di 13 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020, per effetto dell'andamento positivo registrato principalmente dalla raccolta netta sui conti correnti (+7,8 miliardi di euro) e dall'incremento delle Riserve Tecniche (+6,2 miliardi di euro).

La raccolta netta *retail* dei primi nove mesi del 2021 positiva per 5 miliardi di euro, si riduce di 4,9 miliardi rispetto all'analogo periodo del 2020, per via principalmente della maggiore liquidità presente sui libretti e sui conti correnti nei primi nove mesi del 2020 correlata al contesto di mercato di tale periodo dominato dalla pandemia e dai connessi periodi di *lockdown*, contesto che aveva orientato la preferenza della clientela verso i prodotti di liquidità.

COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



I costi totali si attestano a 6.830 milioni di euro in aumento rispetto ai 6.317 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020 (+512 milioni di euro), sostanzialmente per effetto dei maggiori costi per beni e servizi (+325 milioni di euro), legati alla crescita dei costi variabili principalmente dei *business* pacchi, telecomunicazioni e monetica nonché al consolidamento a partire dal primo gennaio 2021 del Gruppo Nexive.

Il valore al 30 settembre 2021 dei costi per beni e servizi comprende inoltre le spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria che si attestano al 30 settembre 2021 a 62 milioni di euro (81 milioni di euro il valore del corrispondente periodo del 2020).

Alla crescita dei costi totali contribuiscono inoltre le componenti degli ammortamenti, del costo del lavoro e l'aumento degli altri costi operativi. I maggiori ammortamenti sono correlati ai maggiori investimenti realizzati ovvero entrati in funzionamento, rispetto all'analogo periodo del 2020, principalmente nel comparto ICT. La variazione del costo del lavoro è imputabile principalmente ai *saving* una tantum registrati nei primi nove mesi del 2020 legati allo stato emergenziale dettagliatamente descritti nel paragrafo seguente, mentre gli altri costi

accolgono, tra gli altri, i maggiori accantonamenti effettuati per far fronte a passività stimate principalmente relative alle attività della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari. Per maggiori informazioni si rimanda a quanto riportato nel paragrafo 5.2.3 “Performance economiche della Strategic Business Unit Servizi Finanziari”.

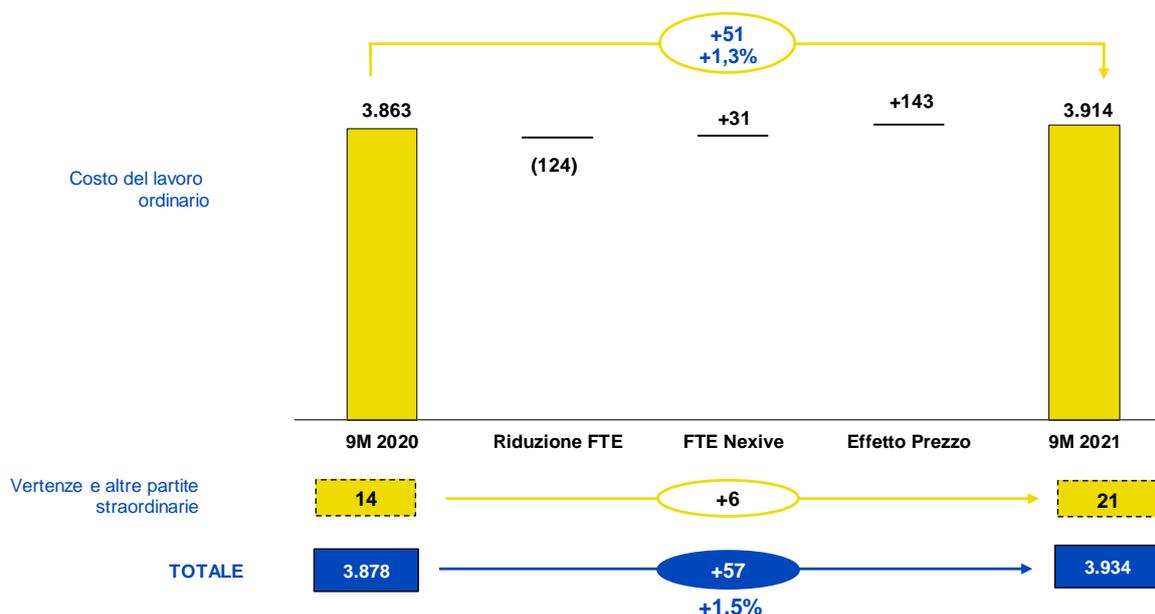
Per saperne di più



COSTO DEL LAVORO

(in milioni di euro)

Il Costo del lavoro complessivo registra un incremento di 57 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020. Tale variazione è imputabile alla crescita della componente ordinaria che passa da 3.863 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020 a 3.914 milioni di euro del corrispondente periodo del 2021 (+1,3%).



La variazione della componente ordinaria rispetto ai primi nove mesi del 2020 deriva principalmente dai minori costi registrati nel 2020 durante l'emergenza sanitaria (ricorso al Fondo di Solidarietà, minori costi per incentivazione manageriale MBO e commerciale della forza vendita e altre indennità varie quali ad esempio straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il *lockdown*). L'effetto prezzo è in parte controbilanciato dalla riduzione del numero delle risorse impiegate nel periodo (circa 2.900 FTE in meno rispetto al corrispondente periodo del 2020). Si evidenzia che la riduzione delle FTE include l'ingresso delle risorse Nexive (circa 1.200 FTE), a seguito dell'acquisizione del Gruppo avvenuta nel mese di gennaio 2021.

Nel mese di giugno 2021 è stato sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane e delle Aziende del Gruppo rientranti nel relativo campo di applicazione con vigenza fino al 31 dicembre 2023. Sono previsti miglioramenti economici che verranno riconosciuti entro l'arco di vigenza del contratto. Per maggiori informazioni si rimanda a quanto riportato nel paragrafo 7.3 “Relazioni industriali”.

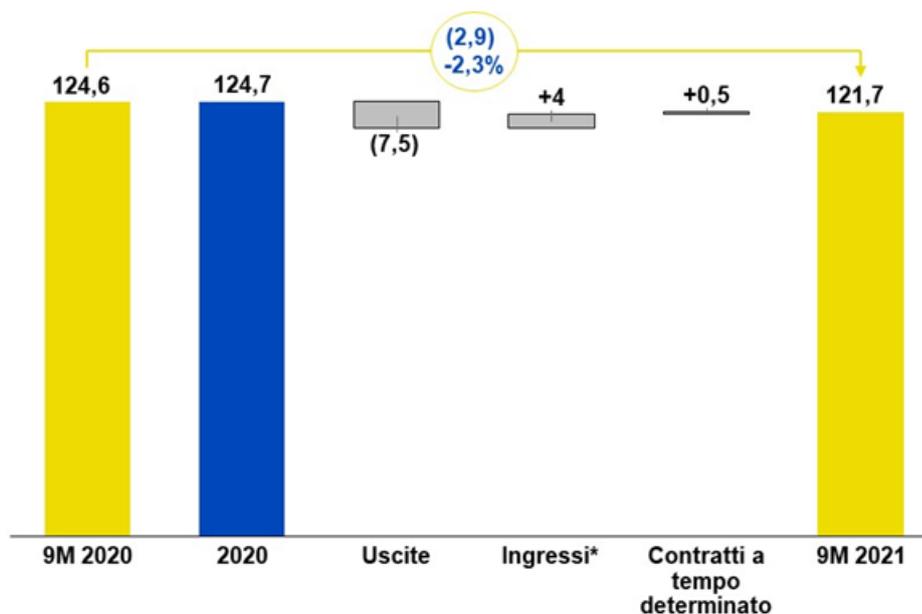
Per saperne di più



NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent medi in migliaia)

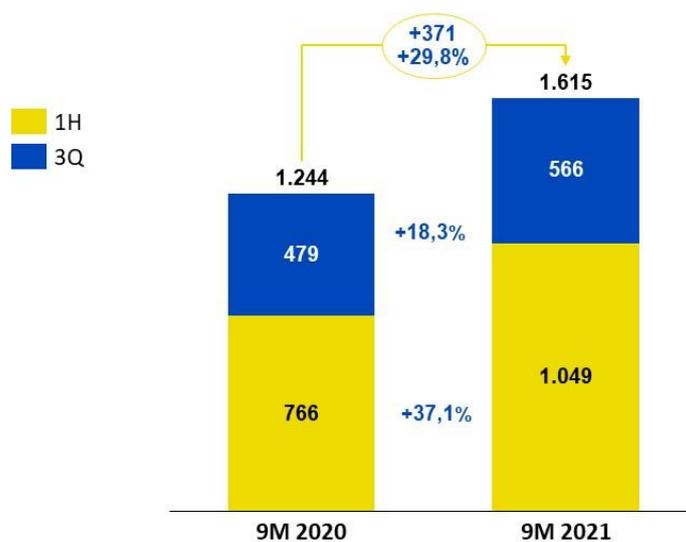
Proseguono nell'anno in corso le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni attraverso esodi incentivati; le uscite dei primi nove mesi 2021 sono 7,5 mila FTE a fronte di ingressi pari a 3,9 mila FTE a tempo indeterminato e circa 500 FTE a tempo determinato.



* Inclusi circa 1.200 FTE in ingresso dal Gruppo Nexive

EBIT

(in milioni di euro)



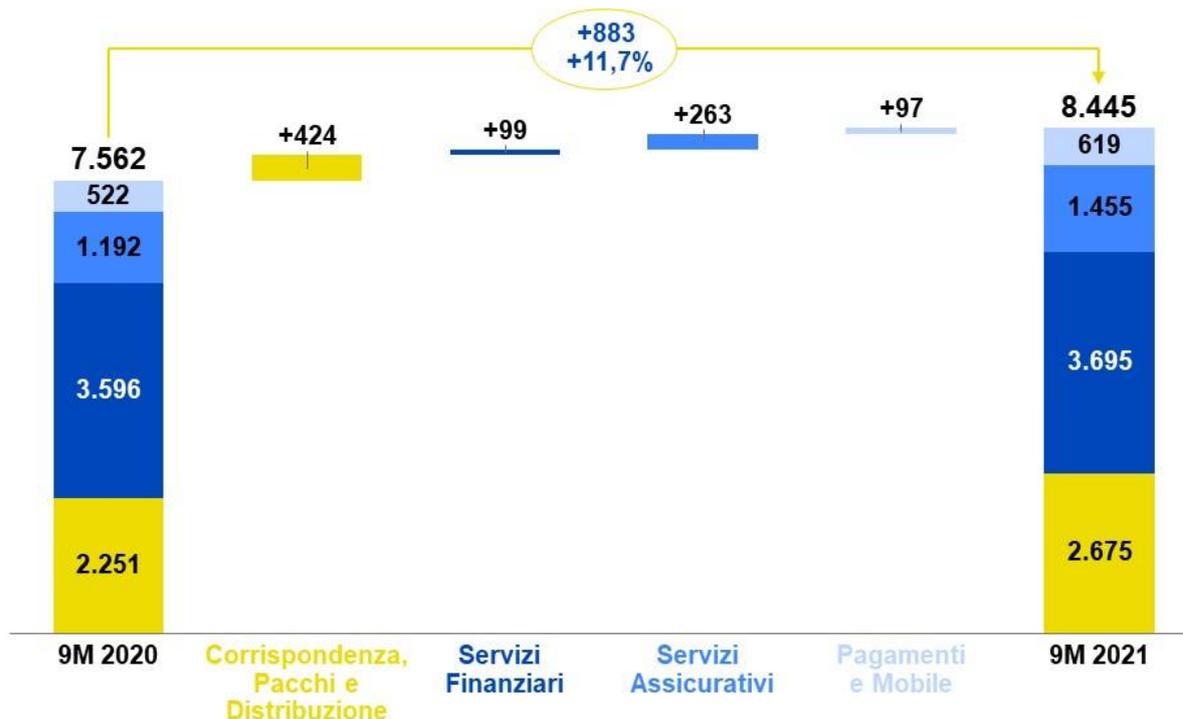
Il risultato operativo consolidato si attesta al 30 settembre 2021 a 1.615 milioni di euro e registra un aumento di 371 milioni di euro (+29,8%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (1.244 milioni di euro).

5.2.1 SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

Di seguito vengono rappresentati i principali risultati economici per *Strategic Business Unit*.

RICAVI DA MERCATO

(in milioni di euro)



I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* si attestano a 2.675 milioni di euro evidenziando una crescita di 424 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020, per effetto della significativa crescita del *business* pacchi, dell'incremento dei ricavi della corrispondenza tradizionale (+141 milioni di euro, pari a +10,3% rispetto ai primi nove mesi del 2020) e grazie anche al consolidamento dei ricavi del Gruppo Nexive (119 milioni di euro nei primi nove mesi del 2021).

La *Strategic Business Unit Servizi Finanziari* ha contribuito ai ricavi del Gruppo per 3.695 milioni di euro, con una variazione positiva di 99 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020 che beneficia del contributo delle plusvalenze realizzate nell'ambito della gestione attiva del portafoglio titoli. I previsti minori rendimenti sul portafoglio titoli correlati alla flessione dei tassi di mercato sono in parte controbilanciati dalla crescita delle giacenze sui depositi dei clienti e dagli interessi derivanti dall'acquisto dei crediti fiscali.

La *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* ha registrato ricavi da mercato per 1.455 milioni di euro e una variazione positiva di 263 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020. In particolare, i ricavi netti Vita si attestano a 1.351 milioni di euro e aumentano rispetto ai primi nove mesi del 2020 di 269 milioni di euro,

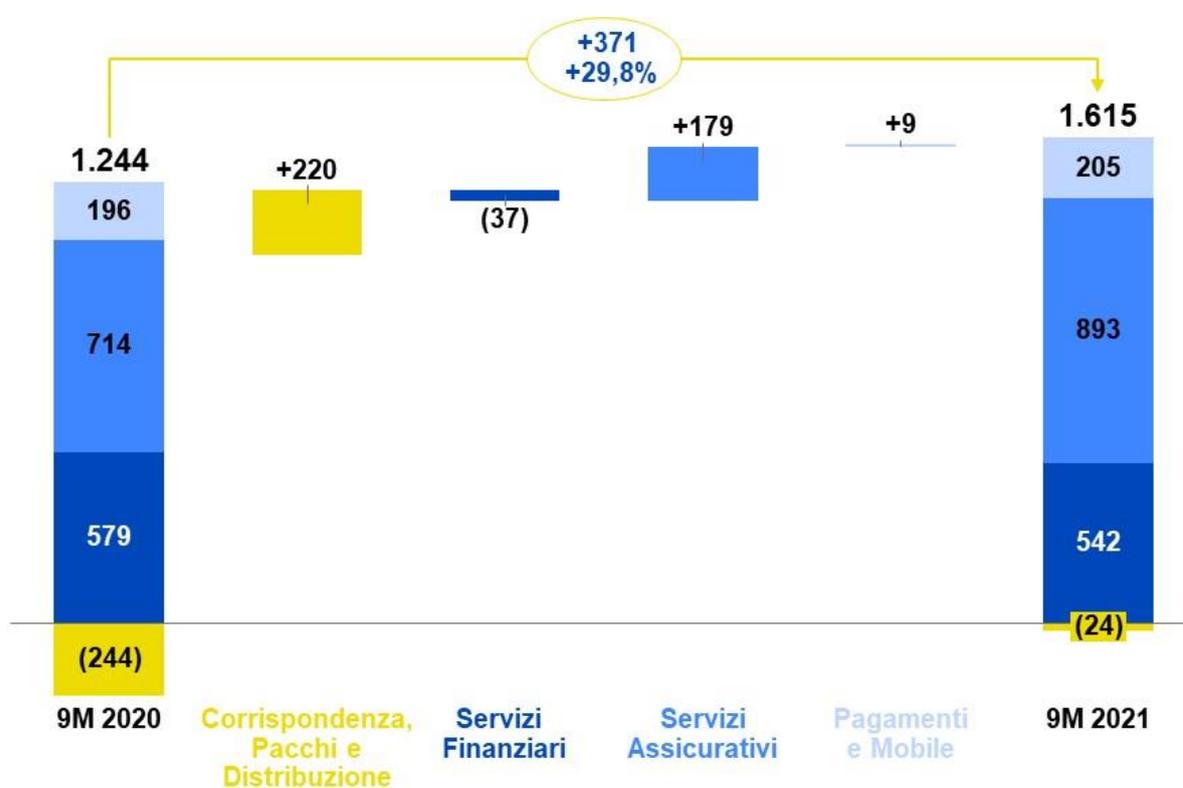
principalmente per l'effetto volume correlato all'incremento delle masse medie gestite e per la crescita della redditività imputabile all'aumento delle polizze multiramo nell'ambito del mix di offerta.

I ricavi netti Danni, si attestano a 104 milioni di euro in lieve flessione (-6 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2020 e sono penalizzati nei primi nove mesi da componenti negative una tantum (circa 14 milioni di euro prevalentemente ascrivibili alle garanzie per Covid-19 sulle polizze salute dei dipendenti di Poste Italiane).

La *Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile* ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 619 milioni di euro (+97 milioni di euro, rispetto al corrispondente periodo del 2020), registrando una crescita in tutti i comparti.

EBIT

(in milioni di euro)

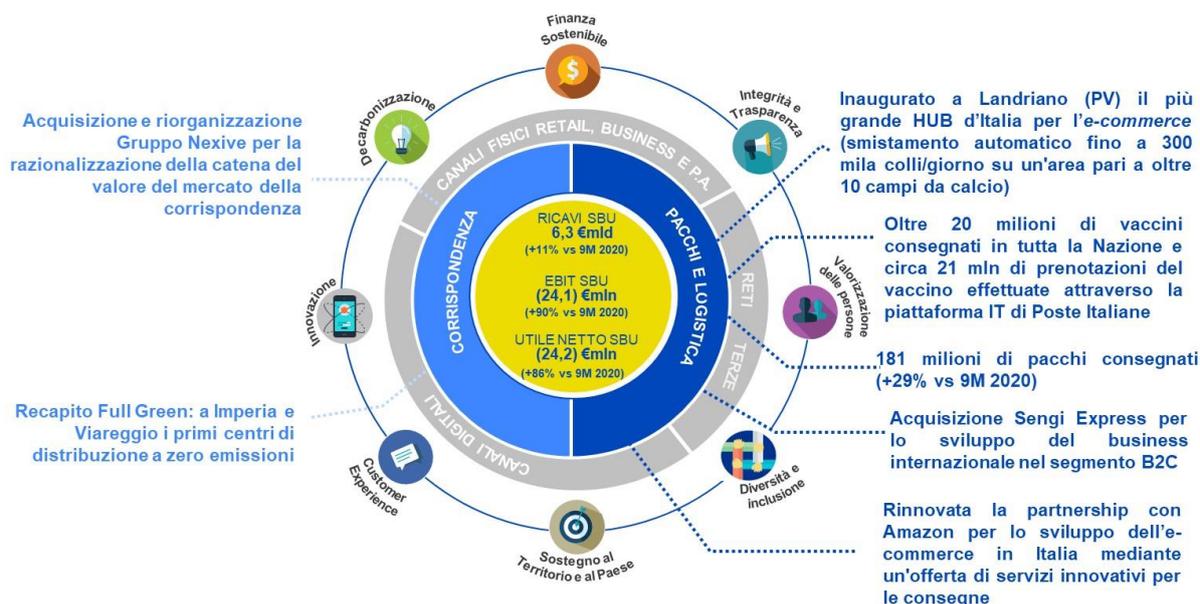


Il risultato operativo della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* risulta negativo per 24 milioni di euro in miglioramento (+220 milioni di euro) rispetto al valore negativo realizzato nei primi nove mesi del 2020 (-244 milioni di euro).

Performance in crescita anche per la *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* e per quella di *Pagamenti e Mobile* che registrano rispettivamente al 30 settembre 2021 un risultato operativo di 893 milioni di euro (+179 milioni di euro rispetto all'analogo periodo 2020) e 205 milioni di euro (+9 milioni di euro rispetto al 30 settembre 2020).

La *Strategic Business Unit Servizi Finanziari* contribuisce ai risultati operativi del gruppo con un EBIT di 542 milioni di euro in diminuzione rispetto all'analogo periodo dello scorso esercizio di 37 milioni di euro.

5.2.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE



Le performance positive dei primi nove mesi del 2021 della *Strategic Business Unit* riflettono ricavi in crescita in entrambi i segmenti, corrispondenza e pacchi, trainati dal significativo sviluppo di quest'ultimo. Positivo il contributo del comparto *mail* grazie alla ripresa delle attività produttive rispetto ai primi nove mesi del 2020 e all'integrazione del Gruppo Nexive.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	2.675	2.251	+424	+18,9%
Ricavi da altri settori	3.583	3.380	+203	+6,0%
Ricavi totali	6.258	5.630	+628	+11,1%
Costi	6.223	5.820	+402	+6,9%
Costi vs altri settori	60	54	+6	+10,6%
Costi totali	6.282	5.874	+408	+6,9%
EBIT	(24)	(244)	+220	+90,1%
EBIT Margin %	-0,4%	-4,3%		
RISULTATO NETTO	(24)	(177)	+153	+86,3%

Principali KPI	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	52	46	+6	+13,7%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	55	53	+2	+3,9%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)*	12.623	10.799	+1.824	+16,9%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi ¹ (%)	2,1%	1,0%		
Distribuzione				
Numero di Clienti (in milioni)	35,2	34,7	+0,5	+1,3%
Numero Uffici Postali*	12.766	12.765	+1	+0,0%
Sale dedicate alla consulenza	6.950	6.752	+198	+2,9%
Rete ATM Postamat	8.072	7.757	+315	+4,1%
ESG				
Flotta green (mezzi elettrici)*	1.737	1.319	+418	+31,7%
Colonnine elettriche installate*	1.302	952	+350	+36,8%
Cassette postali smart*	403	347	+56	+16,1%
N. edifici coinvolti nel progetto Smart Building ²	401	45	+356	n.s.

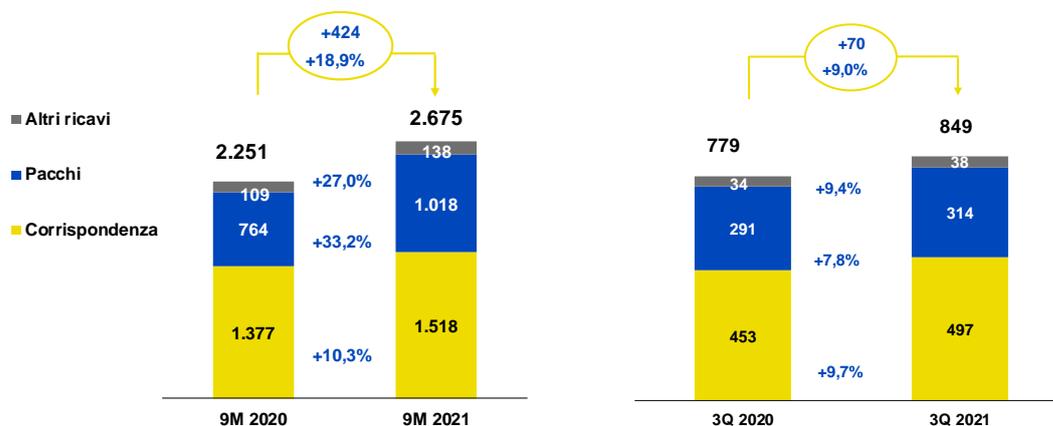
* Il dato indicato nella colonna 9M 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020

¹Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (Lockers, Tabaccai e altri collect points) sul totale volumi pacchi B2C

² Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici

RICAVI DA MERCATO

(in milioni di euro)

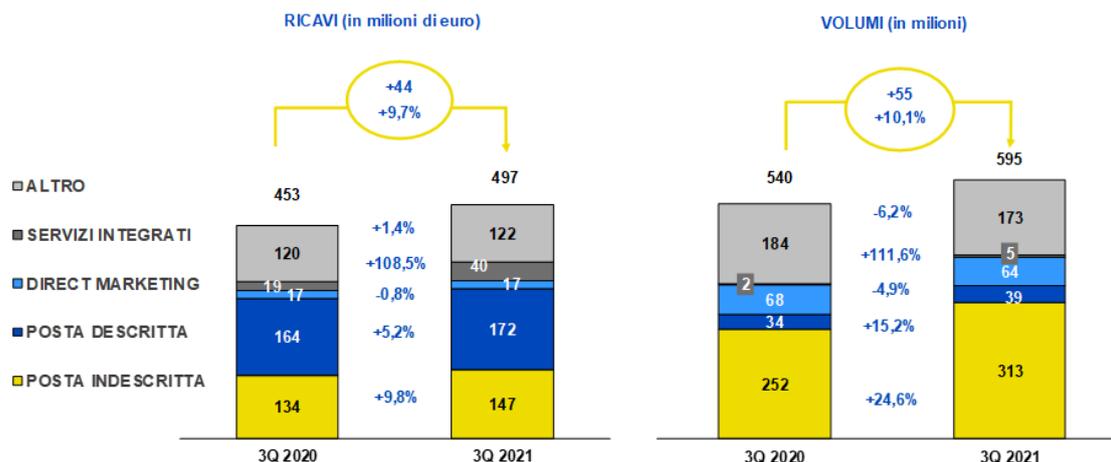
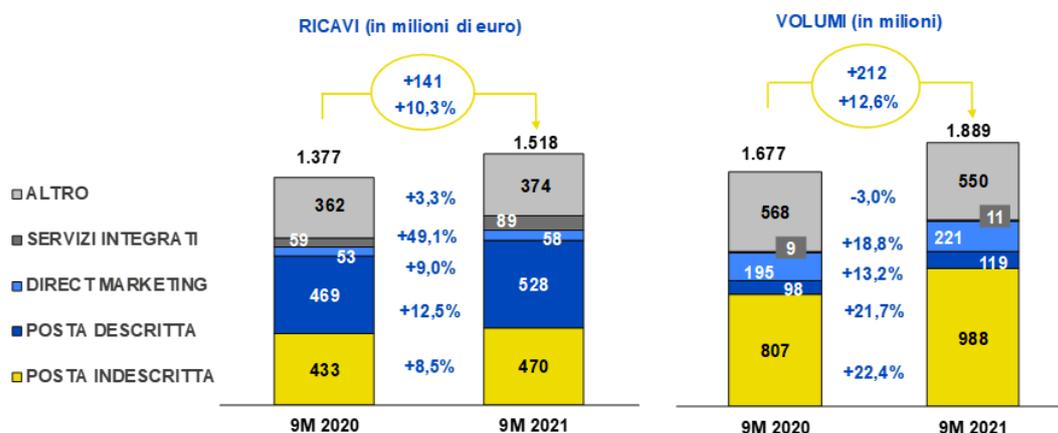


I Ricavi di settore dei primi nove mesi passano da 2.251 milioni di euro del 2020 a 2.675 milioni di euro del 2021 (+424 milioni di euro; +18,9%), confermando anche nel terzo trimestre del 2021 la crescita registrata nei trimestri precedenti.

La variazione positiva dei primi nove mesi del 2021 è dovuta all'incremento dei ricavi della corrispondenza tradizionale (+141 milioni di euro, pari a +10,3% rispetto al 2020), grazie alla ripresa delle attività che erano state impattate nei primi nove mesi del 2020 dalle misure restrittive imposte dal *lockdown* e al contributo positivo del Gruppo Nexive (+88 milioni di euro) relativamente al *business mail*.

I ricavi hanno inoltre beneficiato delle *performance* particolarmente positive del comparto pacchi (+254 milioni di euro di ricavi, pari a +33,2%, rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente). La crescita del comparto pacchi è distribuita su tutti i segmenti e trainata dal segmento B2C e dallo sviluppo del *business* internazionale relativamente ai flussi *inbound* (+19 milioni di euro, pari a +43,1%, rispetto all'analogo periodo del 2020) grazie anche all'acquisizione dell'operatore cinese Sengi Express. Il segmento dei pacchi ha inoltre beneficiato del contributo della commessa per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale.

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).

Le *performance* dei servizi di Corrispondenza registrate dal Gruppo nei primi nove mesi del 2021 evidenziano una crescita sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del +12,6% (+212 milioni di invii) e del +10,3% (+141 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente.

La Posta Descritta registra nei primi nove mesi una crescita dei volumi del 21,7% (+21 milioni di invii) accompagnata da un aumento dei ricavi del 12,5% (+59 milioni di euro), concentrata prevalentemente nel secondo trimestre. Anche nel terzo trimestre la crescita continua ad essere imputabile alla ripresa degli invii di raccomandate e Atti Giudiziari rispetto all'analogo periodo del 2020.

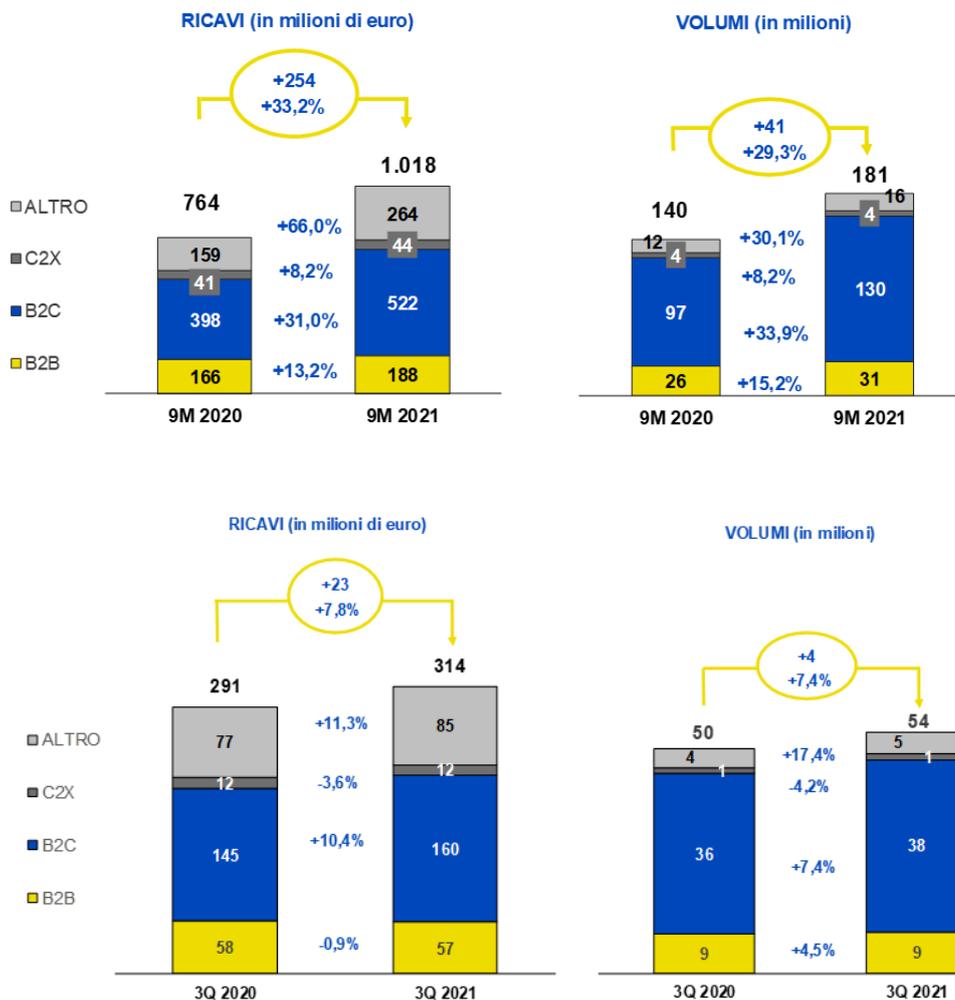
La ripresa incoraggiante dei volumi della Posta Indescritta registrata nei primi due trimestri del 2021 prosegue anche nel terzo trimestre dell'anno determinando nei primi nove mesi una crescita dei volumi e dei ricavi, rispettivamente del +22,4% (+180 milioni di invii) e del +8,5% (+37 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2020.

I Servizi integrati presentano volumi e ricavi in crescita rispetto all'analogo periodo del 2020 rispettivamente del +18,8% (+2 milioni di invii) e del +49,1% (+29 milioni di euro), per via del contributo positivo generato dalla ripresa delle attività di notifica di prodotti quali atti amministrativi e giudiziari, e grazie anche, nel terzo trimestre, alla ripresa degli invii delle cartelle esattoriali.

Il Direct Marketing presenta nei primi nove mesi del 2021 un incremento di volumi del 13,2% (+26 milioni di invii) che determina una variazione positiva dei ricavi di circa 5 milioni di euro (+9%). Tale crescita, concentrata nel secondo trimestre dell'anno (+34 milioni di invii ovvero +9 milioni di euro di ricavi) è correlata all'aumento delle spedizioni a carattere commerciale da parte di clienti a seguito della ripresa delle attività economiche.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, continua a registrare una flessione dei volumi pari al 3% (-17 milioni di invii) rispetto all'analogo periodo del 2020, ancorché abbia registrato un notevole miglioramento dell'andamento nel secondo trimestre. Nella voce sono inclusi anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale (197 milioni di euro) e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale: entrambe le voci presentano risultati in linea con quelle dell'analogo periodo dell'anno precedente.

Pacchi



B2B: acronimo di *Business to Business*. Servizi per le spedizioni da azienda ad azienda. Offerta che punta su qualità e affidabilità, con opzioni di consegna con tempi definiti, spedizioni prevalentemente multicollo.

B2C: acronimo di *Business to Consumer*. Un'offerta modulare creata per l'e-commerce con scelta di servizi accessori.

C2X: individua i pacchi di tipo "Consumer-to-Consumer/Business", ovvero i pacchi inviati dai consumatori sia ad altri consumatori sia a imprese.

ALTRO: include ricavi e spedizioni internazionali e da *partnership* con altri operatori logistici. La voce include inoltre ricavi da servizi dedicati (servizi altamente customizzati e progettati su esigenze specifiche di Banche, Assicurazioni, Pubbliche Amministrazioni o di Clienti con le medesime caratteristiche tecnico operative), da servizi di logistica integrata (gestione magazzino) inclusivi anche del corrispettivo della commessa aggiudicata dal Ministero degli Interni per la distribuzione di dispositivi di protezione individuale e dal servizio di trasporto su gomma a lungo raggio (servizio operato dalla società Sender Italia).

Il comparto pacchi nei primi nove mesi del 2021 continua a presentare uno sviluppo significativo delle *performance*, con una variazione positiva sia in termini di volumi che di ricavi rispettivamente del +29,3% (+41 milioni di invii) e +33,2% (+254 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio.

La crescita si concentra in particolar modo sul segmento B2C, grazie al forte sviluppo dell'*e-commerce*. Tale processo, a cui si stava già progressivamente assistendo nel corso degli anni precedenti e che ha subito una forte accelerazione generata dalla pandemia, continua a manifestare i propri effetti anche con la ripresa dell'economia e la riapertura dei punti di accesso fisici alle diverse attività economiche. In particolare, il settore B2C ha realizzato nei primi nove mesi dell'anno in corso ricavi per 522 milioni di euro, in crescita del 31% (+123 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2020, a fronte di 130 milioni di spedizioni realizzate (+33,9%, pari a +33 milioni di invii).

Performance positive anche per il segmento B2B che realizza nei primi nove mesi del 2021 ricavi per 188 milioni di euro, in crescita del 13,2% (+22 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2020), a fronte di 31 milioni di spedizioni gestite (+4 milioni di invii, +15,2%).

Alla *performance* della voce Altro, che registra nei primi nove mesi del 2021 un incremento di 105 milioni di euro (+66%) rispetto all'analogo periodo del 2020, contribuisce principalmente la commessa di logistica integrata aggiudicata nel mese di maggio 2020 a Poste Italiane per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale (+70 milioni di euro verso il 2020) e lo sviluppo del *business* internazionale (+19 milioni di euro ovvero +43,1%), che beneficia dell'integrazione nel Gruppo dell'operatore cinese Sengi a partire dal mese di marzo 2021.

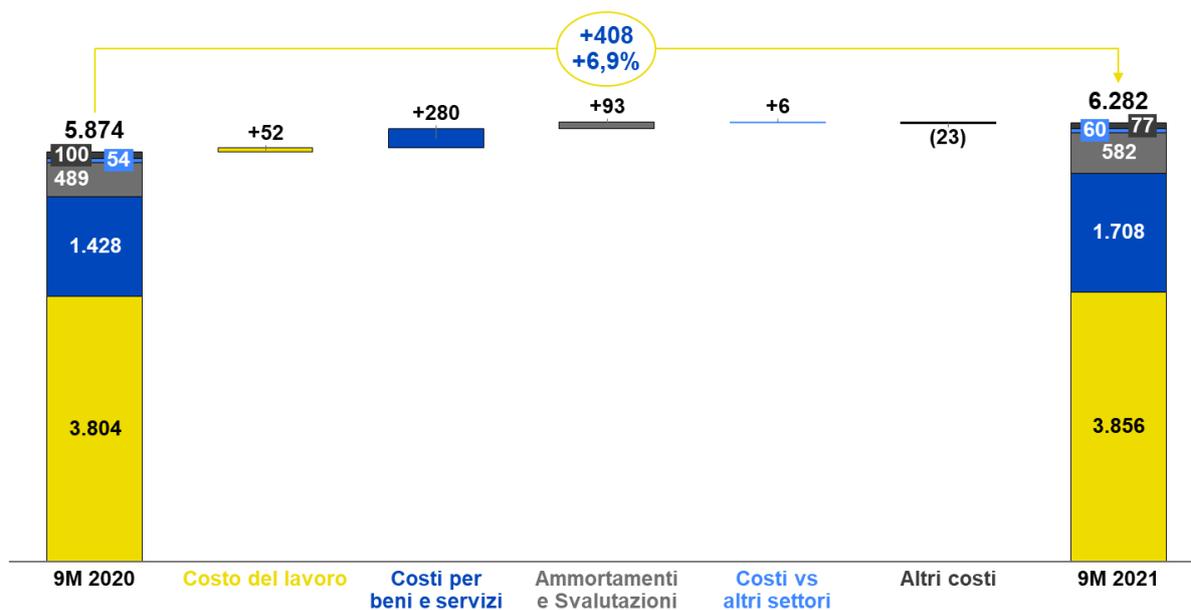
Nel terzo trimestre 2021 i volumi dei pacchi hanno rallentato il *trend* di crescita iniziato nel primo semestre dell'anno rispetto all'analogo periodo del 2020, tendendo a un livello "*new normal*" post pandemia. A questo andamento contribuisce anche il rallentamento della crescita dei volumi provenienti dalla Cina per l'entrata in vigore dal 1° luglio 2021 della Direttiva Europea "*Low Value Consignment*" (si rinvia, per maggiori approfondimenti, a quanto riportato nel Paragrafo "Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo" nella sezione degli investimenti della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione).

Per saperne di più



COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



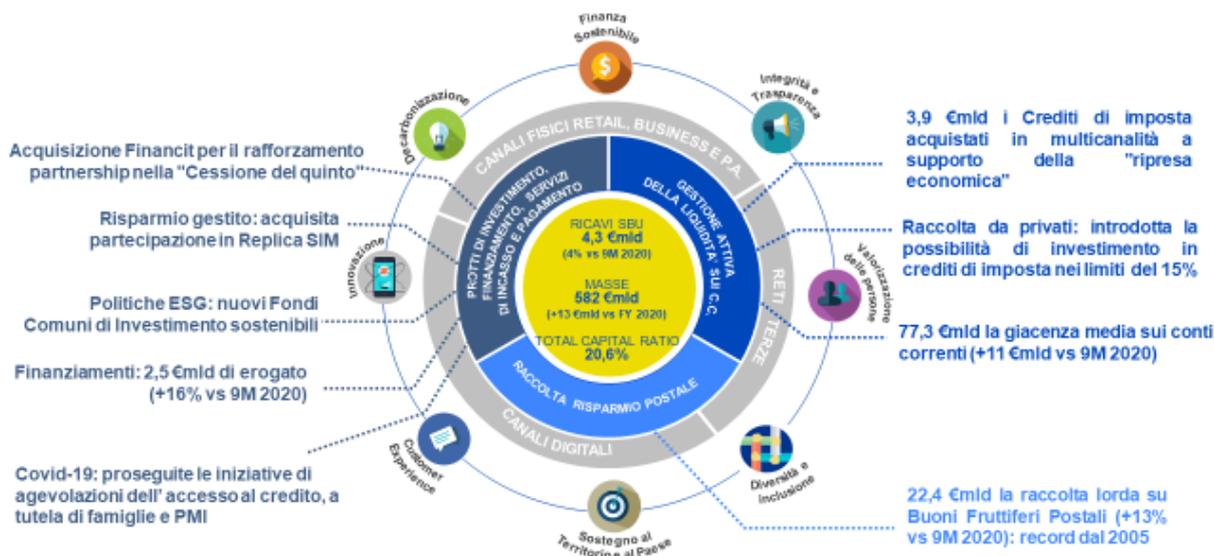
I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi ai primi nove mesi del 2021 ammontano a 6.282 milioni di euro con un incremento di 408 milioni di euro (+6,9%) rispetto all'analogo periodo del 2020. Tale andamento è sostanzialmente riconducibile alla crescita dei costi per beni e servizi per 280 milioni di euro (+19,6%), prevalentemente per i costi variabili sostenuti a supporto dello sviluppo del *business* dei pacchi, per le attività di *call center* e i servizi di natura informatica necessari a supportare la trasformazione digitale del Gruppo. Inoltre, i costi per beni e servizi risentono delle spese legate all'emergenza da Covid-19 e delle spese a supporto della campagna vaccinale, per un valore complessivo pari a 58 milioni di euro (81 milioni di euro nello stesso periodo del 2020 sostenuti per l'emergenza sanitaria).

Il costo del lavoro si attesta a 3.856 milioni di euro in crescita di 52 milioni di euro rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente riconducibile sostanzialmente all'incremento del costo del lavoro ordinario (+46 milioni di euro, +1,2%) principalmente per i minori costi correlati all'emergenza sanitaria registrati nei primi nove mesi del 2020 (accesso al Fondo di Solidarietà, minori costi per incentivazione manageriale MBO e commerciale della forza vendita, e altre indennità varie quali ad esempio straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il *lockdown*). Tale variazione è solo parzialmente mitigata dalla riduzione dell'organico mediamente impiegato nei primi nove mesi del 2021 (circa 2.800 FTE in meno rispetto allo stesso periodo del 2020).

La voce ammortamenti e svalutazioni registra un incremento di 93 milioni di euro (+19% rispetto allo stesso periodo del 2020), imputabile principalmente ai maggiori investimenti del periodo rispetto ai primi nove mesi del 2020.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per i primi nove mesi del 2021 negativo per 24 milioni di euro, in miglioramento di 220 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2020 (+90,1%).

5.2.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI



I risultati economici della *Strategic Business Unit* dei primi nove mesi del 2021 mostrano ricavi complessivi in crescita per l'effetto congiunto dei maggiori ricavi da mercato riferibili principalmente alla realizzazione di plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio titoli e ai maggiori volumi erogati sul comparto finanziamenti e dei maggiori ricavi da altri settori conseguiti dal comparto assicurativo per la crescita del relativo *business*.

L'EBIT, in flessione nel confronto con i primi nove mesi del 2020, risente dei maggiori corrispettivi riconosciuti alla *Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione per le attività di collocamento dei prodotti nonché ai maggiori accantonamenti effettuati per far fronte a probabili passività.

Il *Total Capital Ratio* a settembre 2021 si è attestato al 20,6% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta. In data 30 giugno 2021 si è proceduto ad un apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio Destinato BancoPosta attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo per 350 milioni di euro, a termini e condizioni che ne hanno consentito la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1" o "AT1"). Tale incremento patrimoniale ha contribuito a portare, al 30 settembre 2021, il valore del leverage ratio al 3%.

SERVIZI FINANZIARI	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	3.695	3.596	+99	+2,8%
Ricavi da altri settori	560	479	+81	+16,8%
Ricavi totali	4.255	4.076	+180	+4,4%
Costi	157	89	+68	+76,6%
Costi vs altri settori	3.556	3.408	+149	+4,4%
Costi totali	3.713	3.496	+217	+6,2%
EBIT	542	579	(37)	-6,4%
EBIT Margin %	12,7%	14,2%		
UTILE NETTO	393	407	(13)	-3,3%

Principali KPI	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
Masse gestite/amministrate (in miliardi di euro)*	582,0	568,6	+13,4	+2,4%
Raccolta netta (in milioni di euro)	10.527	11.207	(680)	-6,1%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	4.146	2.067	+2.079	+100,6%
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	77,3	66,4	+10,9	+16,5%
Rendimento complessivo raccolta ¹	1,9%	2,4%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	318,8	316,1	+2,7	+0,9%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	2.527	2.181	+346	+15,9%
Crediti di imposta acquistati alla fine del periodo (in miliardi di euro) ²	3,9	n.a.	n.s.	n.s.

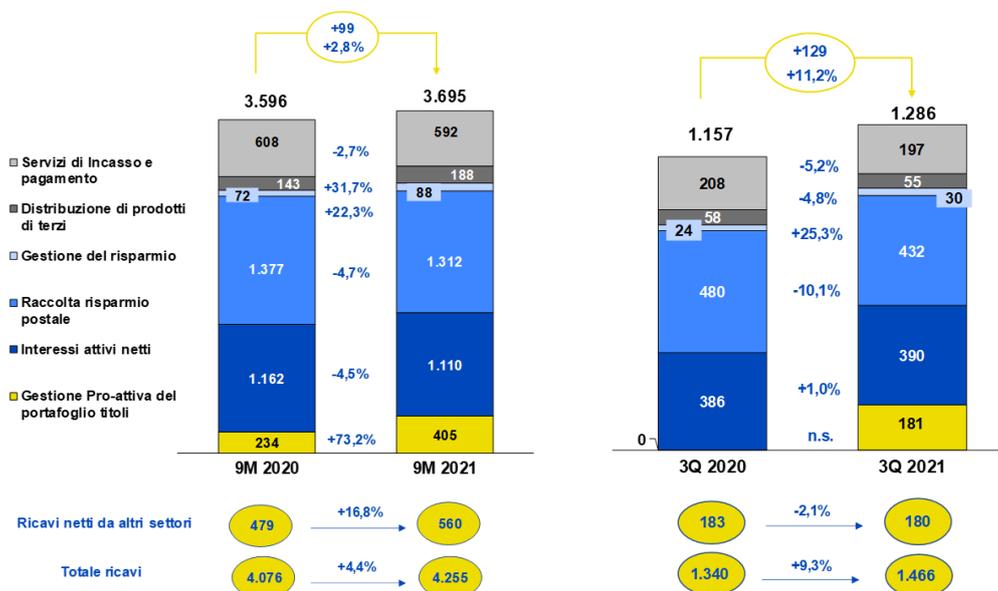
* Il dato indicato nella colonna 9M 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020

¹ Escludendo le capital gain

² Valore liquidato

RICAVI DA MERCATO

(in milioni di euro)



Distribuzione prodotti terzi: Distribuzione di prodotti erogati/emessi da partner terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.).

Servizi di incasso e pagamento: Bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

Gestione del risparmio: Gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

Raccolta risparmio postale: Raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Interessi attivi netti: Ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria.

Gestione pro-attiva del portafoglio titoli: Plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

I ricavi da mercato dei primi nove mesi del 2021 ammontano a 3.695 milioni di euro e registrano una crescita di 99 milioni di euro (+2,8%) rispetto a 3.596 milioni di euro realizzati nello stesso periodo dell'anno precedente.

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi netti in flessione rispetto al corrispondente periodo del 2020 (-53 milioni di euro, -4,5%), essenzialmente per effetto dei previsti minori rendimenti legati al perdurare dello scenario di bassi tassi di mercato e soltanto parzialmente mitigati dall'incremento degli impieghi conseguenti alle maggiori giacenze sui depositi dei clienti; (ii) Plusvalenze realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio titoli pari a 405 milioni di euro, in aumento di 171 milioni di euro (+73,2%) rispetto ai 234 milioni di euro dell'analogo periodo del 2020.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.312 milioni di euro (in diminuzione di 65 milioni di euro, pari a -4,7% rispetto all'analogo periodo del 2020); nelle more della sottoscrizione di un nuovo accordo con Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. tali ricavi riflettono l'attività resa nel periodo gennaio-settembre 2021 e sono valorizzate in coerenza alle previsioni essenziali dell'accordo che ha regolato il servizio nel periodo 2018-2020. I ricavi da servizi di incasso e pagamento pari a 592 milioni di euro registrano una flessione del 2,7% (-16 milioni di euro) rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno, ascrivibile prevalentemente a minori volumi sui bollettini.

Con riferimento ai ricavi da distribuzione di prodotti terzi che si attestano a 188 milioni di euro, in aumento di 45 milioni di euro (+31,7%) rispetto all'analogo periodo del 2020 (143 milioni di euro), la variazione è da ricondurre principalmente ai maggiori volumi erogati sui prestiti personali e cessioni del quinto sensibilmente impattati, nei primi nove mesi del 2020, dalla minore operatività dovuta al *lockdown*.

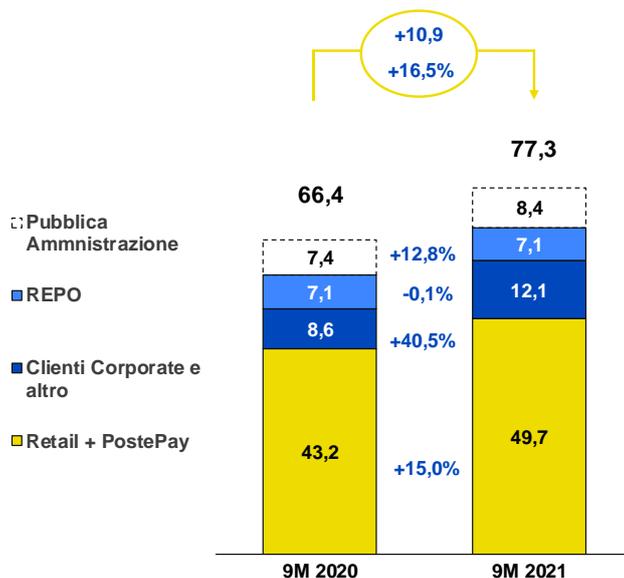
I ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio mostrano risultati in crescita rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente di 16 milioni di euro (+22,3%), principalmente riconducibili alle commissioni di gestione  dei fondi comuni di investimento grazie anche alla nuova raccolta sui fondi ESG.

I ricavi da altri settori si attestano a 560 milioni di euro (+16,8% rispetto all'analogo periodo del 2020). La variazione positiva è imputabile principalmente alla crescita dei volumi del *business* assicurativo e al conseguente aumento delle commissioni riconosciute per il collocamento e mantenimento delle polizze. *Per saperne di più* 

Il terzo trimestre dell'anno mostra ricavi da mercato in crescita rispetto all'analogo periodo del 2020 di 129 milioni di euro (+11%), trainati principalmente dall'aumento dei ricavi derivanti dalla realizzazione di plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio (+181 milioni di euro); tale variazione è parzialmente mitigata dai minori ricavi del Risparmio Postale (-48 milioni di euro, -10,1%) e dei servizi di incasso e pagamento (-11 milioni di euro, -5,2%).

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

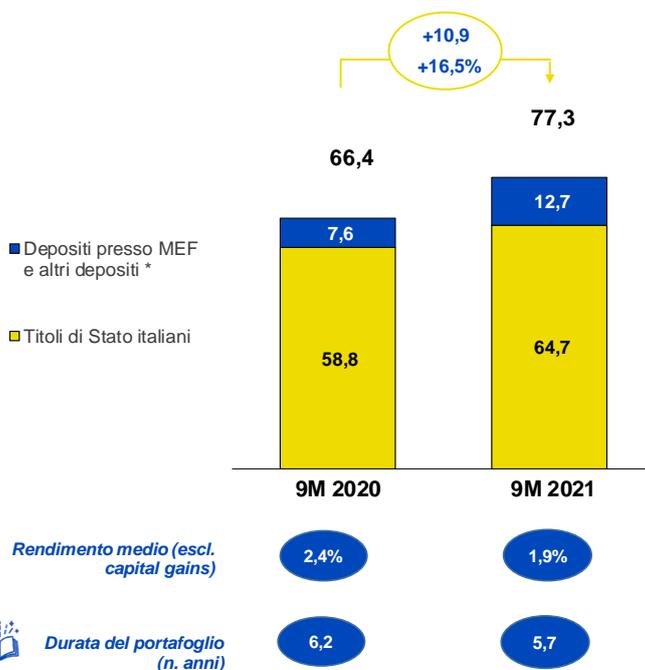
(in miliardi di euro)



Al 30 settembre 2021, la Giacenza Media dei conti correnti si incrementa, passando da 66,4 miliardi di euro a 77,3 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 10,9 miliardi di euro, è da ricondurre alla crescita di tutti i segmenti di *business* e prevalentemente al contributo positivo della clientela *Retail* e Postepay (+6,5 miliardi di euro, +15,0%) e della clientela *Corporate* (+3,5 miliardi di euro, +40,5%).

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)



*Include liquidità sul Buffer  depositi presso altre istituzioni finanziarie, ulteriori impieghi a breve termine (< 12 mesi), la giacenza media impiegata per l'acquisto dei crediti fiscali ed esclude la liquidità di Poste Italiane.

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 64,7 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (circa 8,4 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 fiscali che, al 30 settembre 2021, ammonta a circa 0,5 miliardi di euro.

Per saperne di più



Il mercato finanziario del primo trimestre del 2021 è stato condizionato prevalentemente dall'inasprirsi della seconda ondata della pandemia Covid-19 e, in Italia, le tensioni politiche di gennaio-febbraio 2021 hanno comportato un aumento dello spread BTP-Bund che ha toccato i 125 bps.

Nei mesi di marzo e aprile 2021 lo spread ha di nuovo subito un periodo di tensione registrando un picco massimo di 123 bps per via degli elevati volumi di emissioni sul mercato primario per poi scendere intorno a 100 bps con l'allentarsi della pressione sul mercato primario. In tale scenario, la gestione del portafoglio Bancoposta è stata caratterizzata dall'acquisto e dal rinnovo dei titoli in scadenza nell'anno 2021 (nel periodo di incremento dello *spread*).

A partire da inizio giugno 2021 è iniziato un percorso di restringimento che ha portato lo *spread* BTP- Bund nel *range* 100-110 bps; in tale periodo è stato avviato il programma di vendita a termine di titoli con la realizzazione delle plusvalenze pianificate per l'anno 2022 e ultimato quello del 2021.

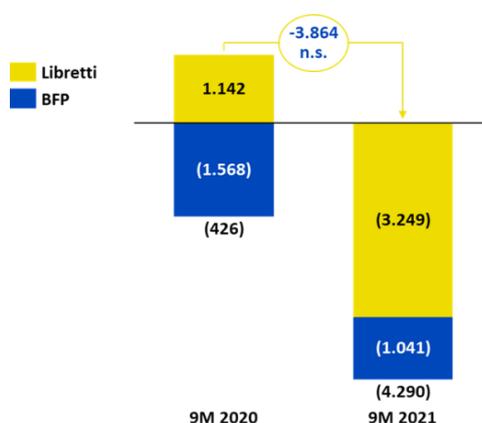
Nei mesi di maggio e giugno 2021 sono state realizzate operazioni di *funding* per il rinnovo anticipato di parte del portafoglio RE.PO.  a finanziamento della leva strutturale, in considerazione delle condizioni di finanziamento favorevoli.



Nel corso del terzo trimestre del 2021, sebbene il contesto di mercato continui a essere caratterizzato da livelli bassi dei tassi di interesse, si è assistito ad un lieve aumento dei tassi rispetto ai trimestri precedenti che ha avuto l'effetto di incrementare il rendimento medio dei titoli in portafoglio.

RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(in milioni di euro)

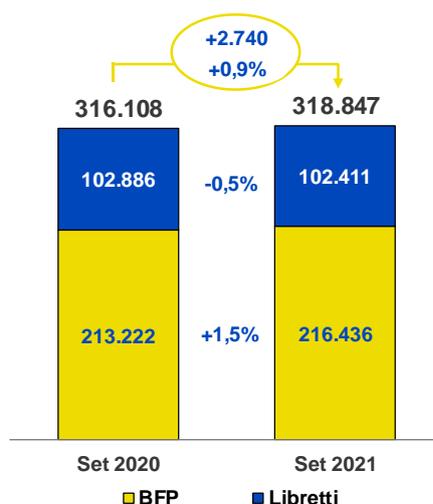


Al 30 settembre 2021 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -4.290 milioni di euro, inferiore di circa 3.864 milioni di euro rispetto al valore del corrispondente periodo dell'anno precedente. Tale variazione negativa non ha però riguardato entrambi i prodotti del comparto. Sui Libretti si è registrata una contrazione pari a circa 4.391 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020, dovuta in parte alla maggiore propensione all'investimento rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, anche a seguito del miglioramento dello scenario economico; il confronto rispetto ai primi nove mesi 2020 inoltre non è omogeneo poiché i dati del 2021, non includono il rateo delle pensioni pagate nel mese di gennaio 2021, il cui accredito sui libretti è stato effettuato a fine dicembre 2020 per un importo pari a 2.551 milioni di euro.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali (BFP) la variazione rispetto al dato al 30 settembre 2020 è positiva per circa 527 milioni di euro; tale variazione beneficia di nuove sottoscrizioni pari a 22,4 miliardi di euro, in aumento del 13% rispetto al dato dello stesso periodo del 2020, e correlate a un più alto numero di BFP in scadenza nei primi nove mesi del 2021 rispetto a quello dell'analogo periodo dell'anno precedente.

GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*

(in milioni di euro)

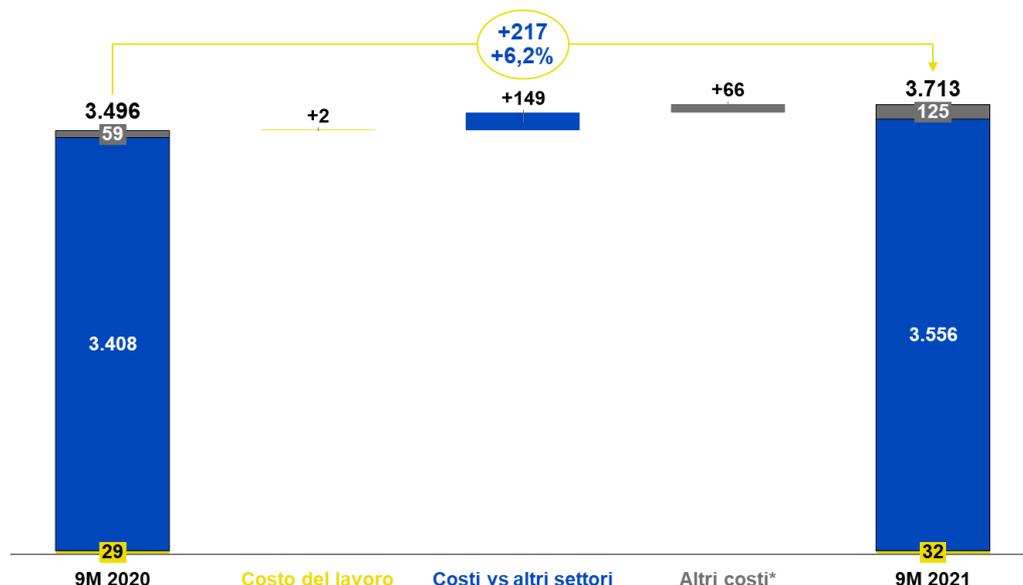


* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra un incremento di oltre 2,7 miliardi di euro rispetto al 30 settembre 2020; il dato dei Libretti è correlato alla minore preferenza per la liquidità a seguito di uno scenario macroeconomico maggiormente favorevole e dello spostamento verso prodotti di investimento. La crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) dei primi nove mesi del 2021 è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore, ammortamenti e altri costi e oneri

I costi totali del settore ammontano a 3.713 milioni di euro in aumento di 217 milioni di euro (+6,2%) rispetto a 3.496 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi⁵⁰ in relazione alle attività affidate alla *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e alla relativa crescita dei volumi.

La voce Altri costi registra un incremento rispetto all'analogo periodo del 2020 principalmente ascrivibile a maggiori accantonamenti a Fondi rischi riconducibili ai rischi operativi legati all'operatività di BancoPosta e ai rilasci dei fondi rischi registrati nell'analogo periodo del 2020, riconducibili alle iniziative di tutela promosse a favore dei sottoscrittori dei fondi immobiliari.

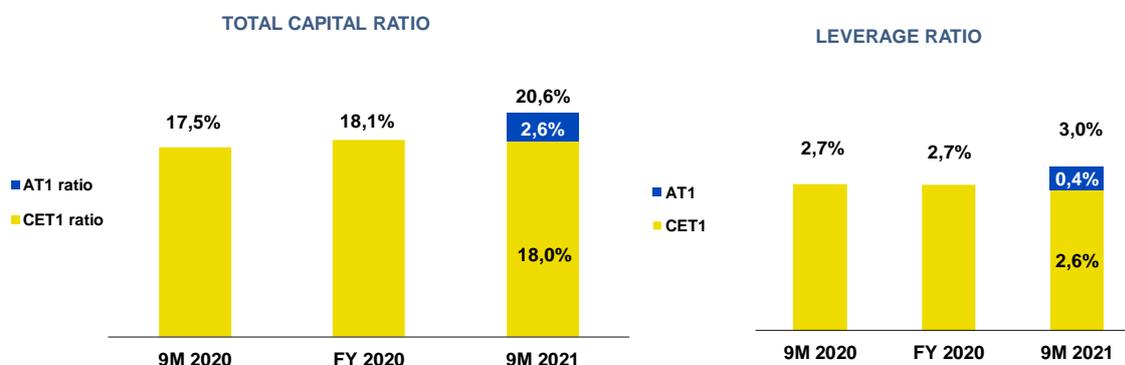
⁵⁰Le attività svolte dalle varie strutture di Poste Italiane S.p.A. a favore della gestione del Patrimonio BancoPosta sono disciplinate dall'apposito Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A.

Tale Regolamento, in esecuzione di quanto previsto nel Regolamento del Patrimonio BancoPosta (approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018), 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.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nei primi nove mesi del 2021 si attesta a 542 milioni di euro, in diminuzione del 6,4% rispetto al corrispondente periodo del precedente esercizio (-37 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 9 milioni di euro) e delle imposte del periodo (158 milioni di euro), il settore chiude i primi nove mesi del 2021 con un risultato netto di 393 milioni di euro, in diminuzione di 13 milioni di euro rispetto ai 407 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020 (-3,3%).

dati in milioni di euro	9M 2020	FY 2020	9M 2021
CET1 CAPITAL	2.383	2.449	2.442
TOTAL CAPITAL	2.383	2.449	2.792
TOTAL ASSETS	99.100	103.981	106.200
RWA - Risk Weighted Assets	13.635	13.502	13.538



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, si evidenzia come, a seguito del perfezionamento dell'incremento patrimoniale tramite *Additional Tier 1* per 350 milioni di euro, il Leverage Ratio è aumentato, posizionandosi al 30 settembre 2021 al 3,0%. Il CET 1 Ratio al 30 settembre 2021, si è attestato al 18,0%, e il Total Capital Ratio comprensivo dell'*Additional Tier 1* è pari a 20,6%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

5.2.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI



Performance positive della *Strategic Business Unit*. L'aumento delle masse gestite e una maggiore redditività, grazie anche a un mix di prodotti più favorevole, trainano i ricavi nel comparto Vita. Nel comparto danni la crescita del *business* è accompagnata da una maggiore diversificazione a favore del *business Welfare*.

Il *Solvency ratio* a 289% conferma la solidità patrimoniale del Gruppo.

SERVIZI ASSICURATIVI	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	1.455	1.192	+263	+22,1%
Ricavi da altri settori	2	0	+2	n.s.
Ricavi totali	1.457	1.192	+265	+22,2%
Costi	108	99	+9	+9,0%
Costi vs altri settori	456	380	+76	+20,1%
Costi totali	564	479	+85	+17,8%
EBIT	893	714	+179	+25,1%
EBIT Margin %	61,3%	59,9%		
UTILE NETTO	655	523	+132	+25,2%

Principali KPI	30 settembre 2021	31 dicembre 2020	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	158,5	153,7	+4,8	+3,1%
Solvency Ratio	289%	267%		
Ramo Vita	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro) ¹	13.907	12.239	+1.668	+13,6%
<i>di cui: Rami I-IV-V</i>	10.938	10.784	+154	+1,4%
<i>di cui: Ramo III</i>	2.969	1.455	+1.514	+104,0%
Incidenza premi multiramo sul totale	57%	34%		
Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)	15,1	14,4	+0,7	+5,0%
Tasso di riscatto	3,0%	2,5%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento ²	43,0%	14,0%		
Ramo Danni	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - danni (in milioni di euro) ³	247	185	+62	+33,6%
Premi medi giornalieri - offerta modulare (in migliaia di euro)	207	94	+113	+119,8%
Premi intermediati su motor (in migliaia di euro)	3.690	n.a.	n.s.	n.s.
Combined ratio (netto riassicurazione) ⁴	88,3%	76,5%		

¹ Include i premi lordi contabilizzati, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste.

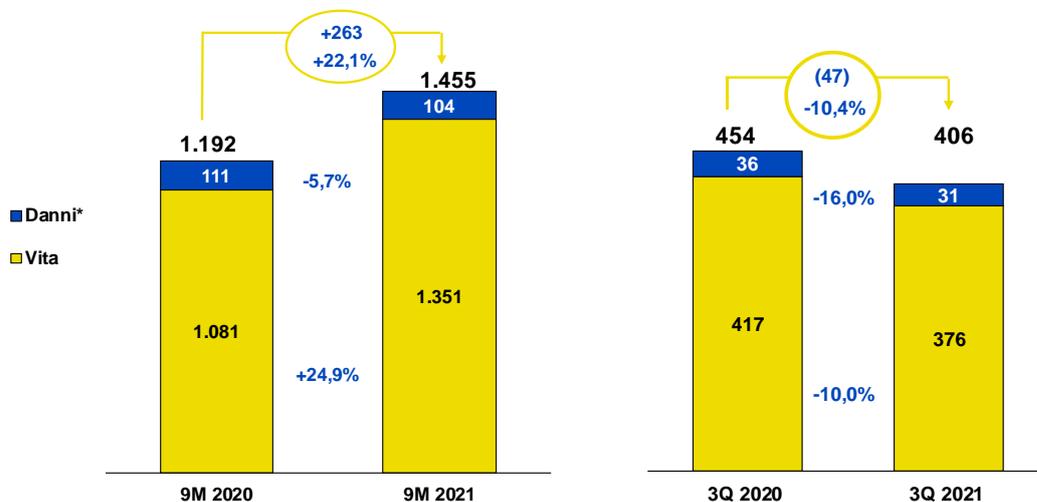
² Per i prodotti in collocamento viene valorizzata la presenza di una componente ESG. Sono esclusi i prodotti a campagna con raccolta lorda annua inferiore a 100 milioni di euro.

³ Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste.

⁴ Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza.

RICAVI DA MERCATO

(in milioni di euro)



*Include Poste Welfare Servizi, Poste Insurance Broker e altri ricavi

Ricavi Vita: commissioni di collocamento derivanti dalla vendita di Polizze di Ramo I, III, e V; commissioni di gestione delle polizze di Ramo I e III; margine di protezione derivante dalla vendita dei prodotti di protezione (polizze Credit Protection Insurance cd CPI, Temporanea Caso Morte cd TMC e Long Term Care cd LTC) e variazione delle altre riserve tecniche sulle Polizze Vita.

Ricavi Danni: ricavi afferenti le polizze di protezione *retail* (Modulare e Pagamenti) e collettive (Welfare), nonché ricavi per i servizi relativi alla gestione dei fondi sanitari, per la vendita delle polizze *motor* e altri ricavi.

I ricavi da mercato passano da 1.192 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020 a 1.455 milioni di euro del 2021 (+22,1%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.351 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 104 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano, rispetto al 30 settembre 2020, del 24,9% (+269 milioni di euro), prevalentemente per effetto del contributo positivo del margine finanziario (che passa da 830 milioni di euro nei primi nove mesi del 2020 a 1.099 milioni di euro nel 2021 con una crescita di +269 milioni di euro); quest'ultimo beneficia sia di una crescita della redditività, imputabile al mix d'offerta incentrato sui prodotti multiramo, che di un effetto volume correlato all'incremento delle masse medie gestite (maggiori riserve medie complessive per 8,9 miliardi di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020).

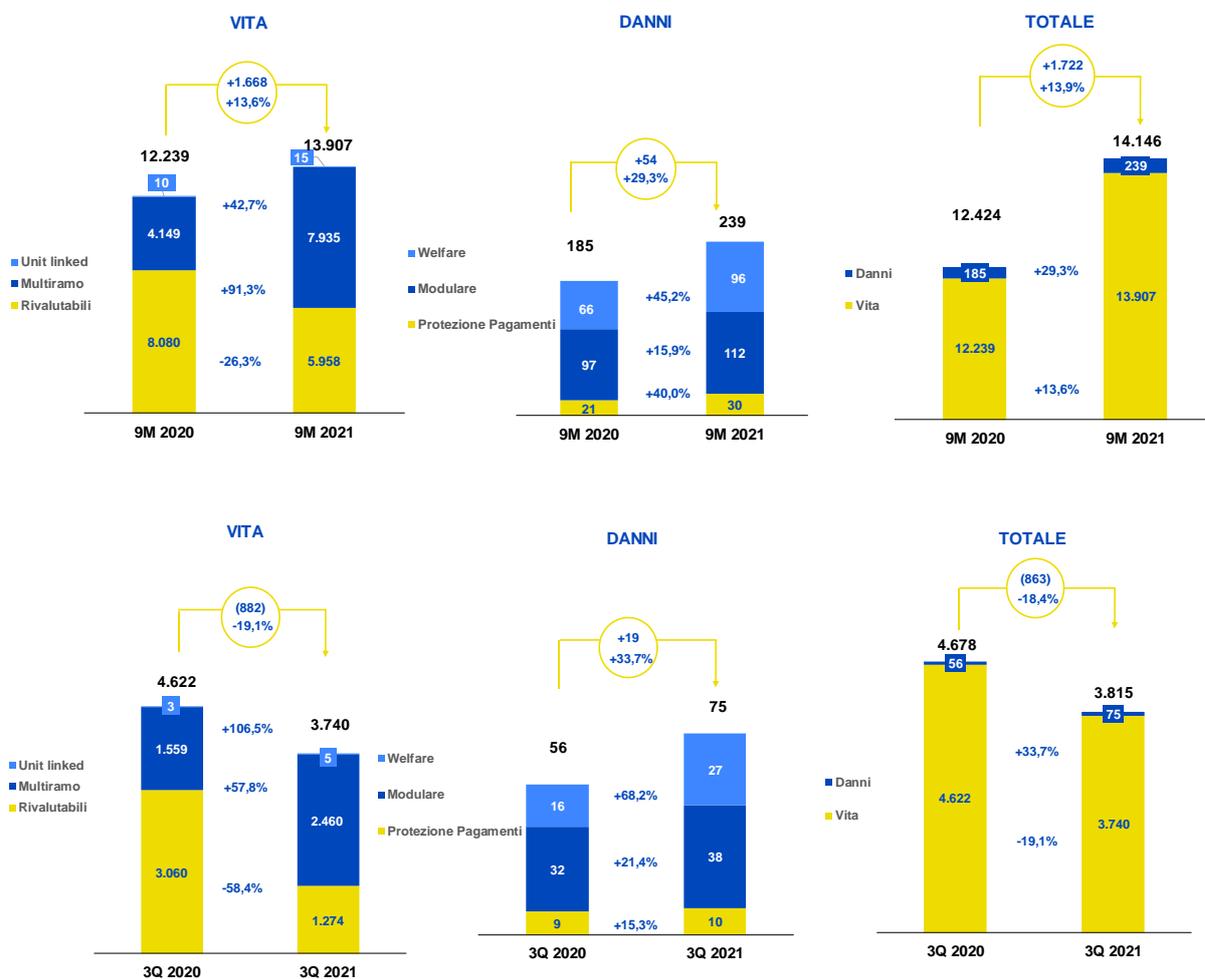
I ricavi netti Danni si attestano a 104 milioni di euro in lieve flessione rispetto al corrispondente periodo del 2020 (-6 milioni di euro, -5,7%). In particolare i premi lordi contabilizzati crescono di 54 milioni di euro (+29,3%) rispetto ai primi nove mesi del 2020, mentre i sinistri sono influenzati dalla maggiore incidenza del *business* Welfare (incidenza dei relativi premi pari al 40% rispetto al 36% dei primi nove mesi del 2020) e da componenti non ripetibili (es: garanzie per Covid-19 sulle polizze salute dipendenti Poste Italiane). Il *Combined Ratio*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari all'88%, in crescita di 12 p.p. rispetto al corrispondente periodo del 2020.

Il terzo trimestre evidenzia una diminuzione dei ricavi Vita di 42 milioni di euro (-10%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio riconducibile prevalentemente alla minore raccolta del comparto Vita (-0,9

miliardi di euro). Nel comparto Danni si evidenzia una lieve flessione dei ricavi pari a 6 milioni di euro rispetto al terzo trimestre 2020 nonostante una crescita dei premi lordi contabilizzati pari a 19 milioni di euro.

PREMI LORDI CONTABILIZZATI

(in milioni di euro)

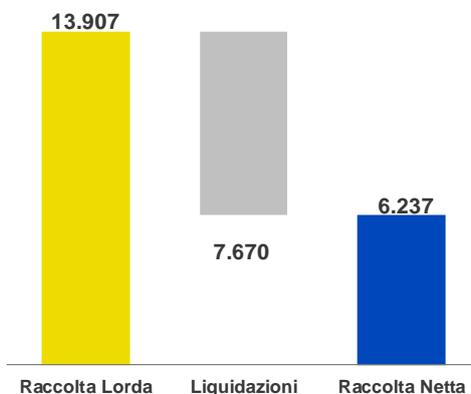


La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 13,9 miliardi di euro, in crescita del 13,6% rispetto ai primi nove mesi del 2020 con un mix di prodotti supportato dalla raccolta dei prodotti Multiramato che rappresenta il 57% dei volumi complessivi (34% nell'analogo periodo del precedente esercizio).

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 239 milioni di euro, in crescita di 54 milioni di euro (+29,3%) rispetto ai primi nove mesi del 2020 principalmente grazie al contributo del comparto Welfare e dell'offerta Modulare (rispettivamente +30 milioni di euro, pari a +45,2%, e +15 milioni di euro, pari a +15,9%). Nel corso del periodo è stata lanciata con successo la nuova offerta integrata Vita/Danni che ha conseguito ricavi, in linea con le aspettative, pari a 5,7 milioni di euro.

RACCOLTA NETTA VITA AL 30 SETTEMBRE 2021

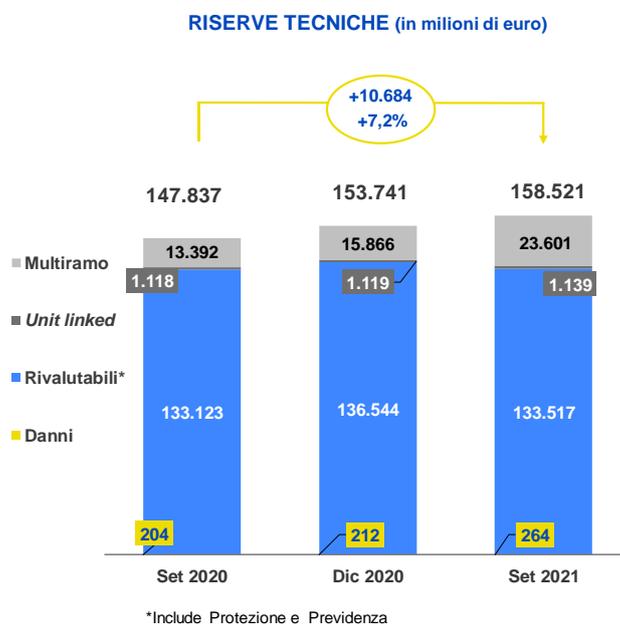
(in milioni di euro)



La raccolta netta Vita si attesta a 6,2 miliardi di euro e si mantiene positiva sui portafogli di gestione separata e fondi interni. Il tasso di riscatto rilevato è pari a 3,0% in crescita rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio (pari al 2,5%) ma sempre molto inferiore alla media di mercato⁵¹.

RISERVE TECNICHE NETTE

(in milioni di euro)



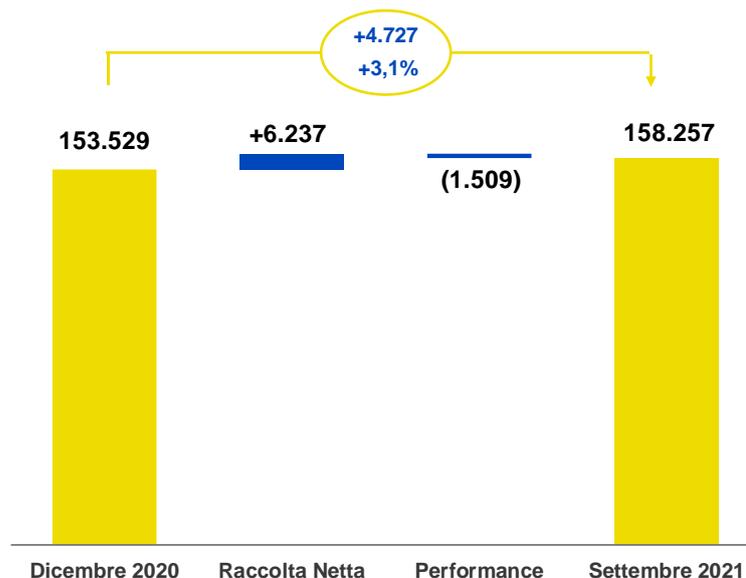
Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 158,3 miliardi di euro e crescono di 4,7 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto della crescita delle riserve matematiche (+7,4 miliardi di euro),

⁵¹ Fonte: Ania (6,19%: secondo trimestre 2021).

supportate dalla raccolta netta positiva, in parte controbilanciata dall'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (-2,8 miliardi di euro) che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 264 milioni di euro in crescita rispetto al dato rilevato al 31 dicembre 2020 (212 milioni di euro).

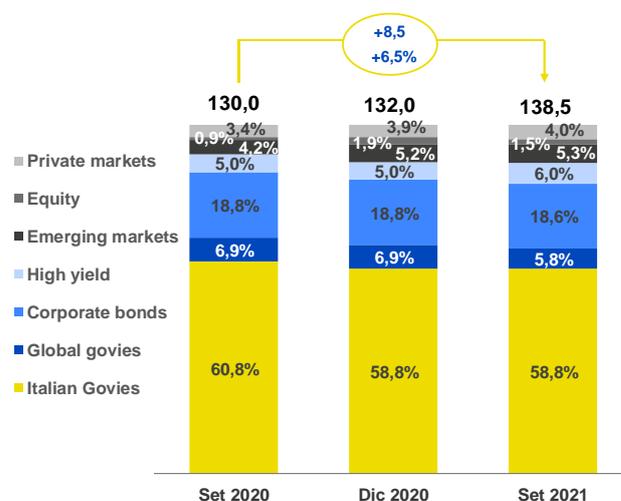
MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE NETTE VITA

(in milioni di euro)



RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI*

(in miliardi di euro)



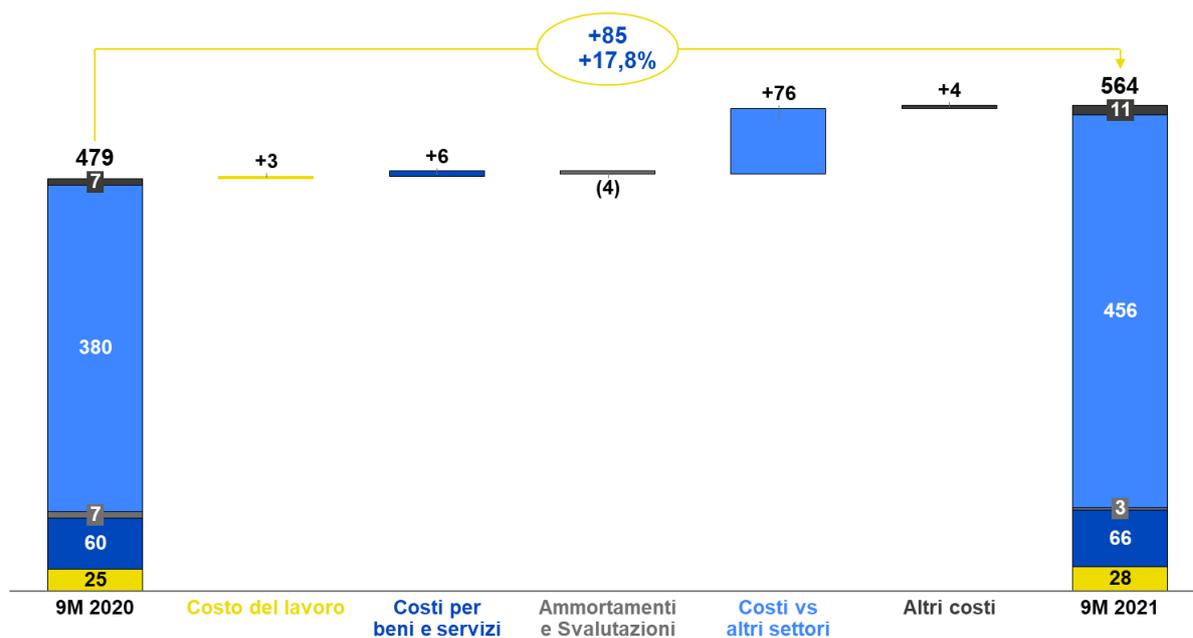
*Include gli attivi sottostanti le gestioni separate di Ramo I e del patrimonio libero secondo i local GAAP

Nei primi nove mesi del 2021, in coerenza con l'ultima *asset allocation*  approvata della Compagnia, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, con l'obiettivo di ridurre la concentrazione del rischio Italia, a favore di *asset class*  che presentano una minore correlazione al rischio associato a titoli governativi italiani (ad esempio, titoli *Corporate High Yield* ).

All'interno dei fondi di investimento, la diversificazione si è manifestata con una riduzione della concentrazione del rischio legato ai titoli governativi.

COSTI TOTALI

(in milioni di euro)

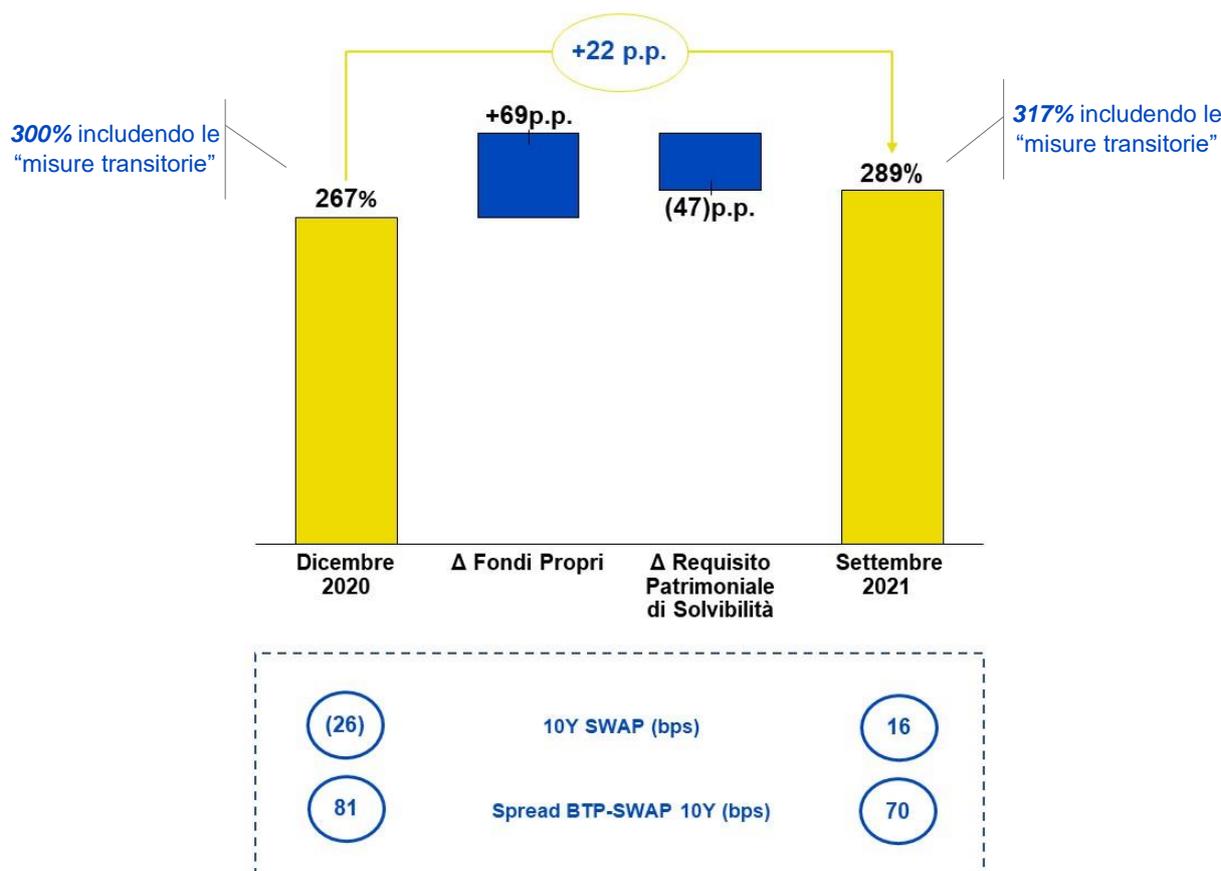


I costi totali ammontano a 564 milioni di euro in crescita di 85 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2020 principalmente per l'evoluzione dei costi infrasettoriali (+76 milioni rispetto al 2020), prevalentemente riconducibili alle maggiori provvigioni corrisposte alla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+61 milioni di euro) per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento a seguito della crescita della raccolta lorda, nonché ai maggiori servizi resi dalla Capogruppo (+14 milioni di euro a fronte dei maggiori servizi IT per la cessione dei rami d'azienda Poste Vita, Poste Assicura, e Poste Welfare Servizi afferenti alle attività di gestione ICT in favore di Poste Italiane, che ha avuto efficacia il 1° marzo 2020).

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nei primi nove mesi del 2021 un risultato della gestione operativa che si attesta a 893 milioni di euro, in crescita del 25,1% (+179 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2020 (714 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 40 milioni di euro) e delle imposte del periodo (279 milioni di euro), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 30 settembre 2021 un risultato netto di 655 milioni di euro in crescita del 25,2% (+132 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2020.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 30 settembre 2021 al 289%, in aumento rispetto al 267% rilevato a dicembre 2020 (+22 p.p.), mantenendosi a livelli molto superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del management (200%).

La variazione del periodo è dovuta all'incremento dei fondi propri disponibili (+69 p.p.) a seguito delle dinamiche positive dell'andamento dei tassi di interesse (+42 bps tasso Swap a 10 anni) e dello spread BTP-Swap (-11 bps spread a 10 anni) parzialmente compensato da un incremento del requisito di capitale. L'incremento del requisito di capitale (-47 p.p.) è dovuto ai maggiori rischi di sottoscrizione, controparte, mercato e operativi, non compensati dall'incremento della diversificazione tra i rischi⁵².

L'inclusione delle misure transitorie  sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili portando il valore del *Solvency Ratio* al 30 settembre 2021 a 317% (300% al 31 dicembre 2020).

In data 26 luglio 2021 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione di capitale di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni, per 300 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("*Restricted Tier 1*" o "RT1"), finalizzato a rafforzare il *Solvency Ratio*. Tale rafforzamento

⁵² La formula standard prevede una diversificazione fra i rischi considerati nel requisito di capitale (SCR) che consente una riduzione del requisito.

patrimoniale, in coerenza con il Piano “24SI”, è finalizzato a supportare lo sviluppo futuro del *business* del Gruppo Poste Vita sfruttando le attuali condizioni favorevoli di mercato.

5.2.5 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE



Le *performance* della *Strategic Business Unit* dei primi nove mesi 2021 mostrano una crescita dei ricavi da mercato in tutti i comparti con uno sviluppo significativo dell'operatività delle carte di pagamento Postepay, la crescita della *customer base* nella telefonia fissa e mobile e la ripresa dei volumi di F23/F24.

PAGAMENTI E MOBILE	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	619	522	+97	+18,6%
Ricavi da altri settori	246	260	(14)	-5,5%
Ricavi totali	866	783	+83	+10,6%
Costi	343	310	+33	+10,7%
Costi vs altri settori	318	278	+40	+14,6%
Costi totali	661	587	+74	+12,5%
EBIT	205	196	+9	+4,7%
EBIT Margin %	23,7%	25,0%		
UTILE NETTO	150	145	+5	+3,5%

Principali KPI	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
Monetica				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro) ¹	43.636	34.412	+9.223	+26,8%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro) ²	35.374	27.256	+8.117	+29,8%
Numero di Carte (in milioni) ³	28,9	28,9	(0,0)	-0,1%
di cui Carte Postepay (in milioni)*	21,5	21,7	(0,2)	-1,0%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni) ⁴	8,4	7,7	+0,7	+9,2%
di cui Postepay Green (in migliaia)	23	n.a.	n.s.	n.s.
di cui Postepay Connect (in migliaia)*	401	273	+128	+47,1%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.454	1.112	+342	+30,8%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni) ⁵	374	275	+99	+36,1%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi** (in %)	40%	33%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi** (in %)	80%	75%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)*	4.816	4.623	+193	+4,2%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)*	4.531	4.380	+151	+3,4%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)*	285	243	+42	+17,3%
MNP (Mobile Number Portability) - cessazioni (in migliaia)	328	404	(76)	-18,8%
Usage DATI (GB per SIM attiva per mese)	7,9	5,3	+2,6	+49,9%
Usage VOCE (min per SIM attiva per mese)	453,7	437,1	+16,6	+3,8%
Contratti Fibra (attivazioni in migliaia) ⁶	13,9	n.a.	n.s.	n.s.

n.a.: non applicabile

n.s.: non significativo

* Il dato indicato nella colonna 9M 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020.

** include transazioni effettuate su *properties* Poste Italiane Retail e Business più altri canali digitali.

¹ Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

² Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

³ Include carte Postepay e carte di debito.

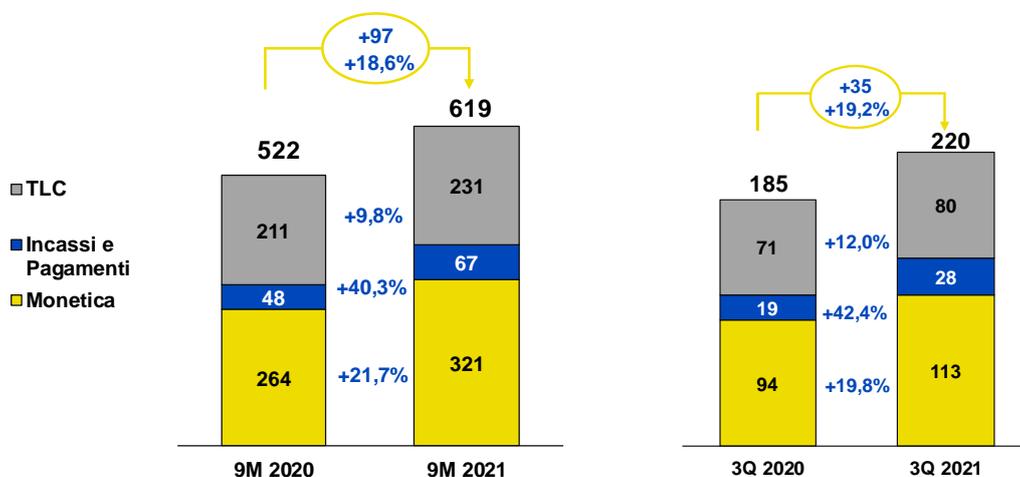
⁴ Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect

⁵ Include transazioni e-commerce + web (su *digital properties* di Poste Italiane).

⁶ Customer base Fibra

RICAVI DA MERCATO

(in milioni di euro)



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.

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (postamat - *interchange fee* su transato delle carte); 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).

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico, e da vendita di telefonini e router da corner UP) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa e Poste Casa Ultraveloce (*ultrabroadband*)).

I ricavi da mercato del primi nove mesi del 2021 si attestano a 619 milioni di euro registrando un incremento di 97 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2020 (+18,6%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti.

Nel dettaglio, i ricavi da mercato della Monetica segnano una crescita di 57 milioni di euro (+21,7%), passando da 264 milioni di euro nei primi nove mesi del 2020 a 321 milioni di euro nel 2021 per via dei maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento nonché della crescita sostenuta dei ricavi da servizi di *Acquiring* per l'aumento del transato.

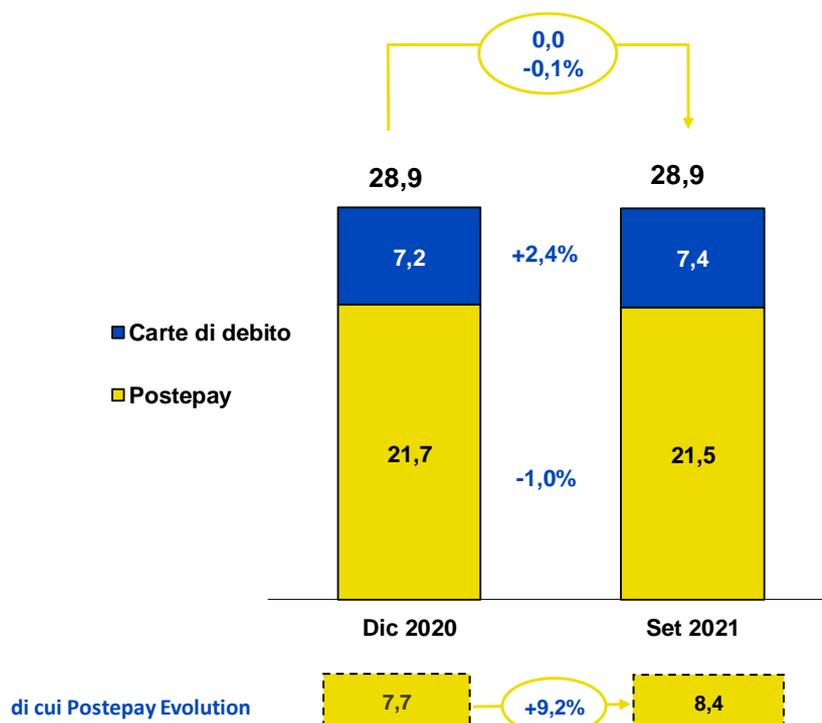
I ricavi da mercato dei servizi di Incasso e Pagamento pari a 67 milioni di euro registrano una crescita del 40,3% (+19 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2020, ascrivibile essenzialmente ai maggiori ricavi da F23/F24, al contributo positivo del servizio di pagamento PagoPA verso la Pubblica Amministrazione (servizio lanciato nel mese di maggio 2020) e ai maggiori ricavi da bonifici da Postepay Evolution.

Il comparto delle Telecomunicazioni registra un aumento dei ricavi da mercato che passano da 211 milioni di euro conseguiti nei primi nove mesi del 2020 a 231 milioni di euro (+9,8%) nel 2021. Il risultato positivo è dovuto sia all'aumento dei ricavi della telefonia mobile, sia della telefonia fissa, per effetto prevalentemente di una maggiore *customer base* attiva su entrambi i segmenti.

La *performance* del terzo trimestre con ricavi pari a 220 milioni di euro in crescita di 35 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2020 (+19,2%) mostrano il contributo positivo di tutti i comparti: i ricavi da monetica pari a 113 milioni registrano una variazione positiva di 19 milioni di euro rispetto al terzo trimestre del 2020 grazie principalmente ai maggiori ricavi generati dall'operatività delle carte di pagamento; i ricavi dai servizi di incasso e

pagamento si attestano a 28 milioni di euro con una crescita di 8 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2020 trainati dal contributo positivo del servizio di pagamento PagoPA verso la Pubblica Amministrazione; i ricavi conseguiti nel comparto TLC crescono di 9 milioni di euro rispetto al terzo trimestre del 2020, attestandosi a 80 milioni di euro con il contributo positivo di entrambi i comparti: telefonia fissa (+3,6 milioni di euro) e telefonia mobile (+4,8 milioni di euro), grazie alla crescita delle relative *customer base*.

STOCK CARTE (in milioni)



Al 30 settembre 2021 lo stock complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito ammonta a 28,9 milioni (28,9 al 31 dicembre 2020), con un transato pagamenti sui circuiti *off us* e *on us* dei primi nove mesi del 2021 pari a 43,6 miliardi di euro, in crescita di circa 9,2 miliardi di euro (+26,8%) rispetto ai primi nove mesi del 2020.

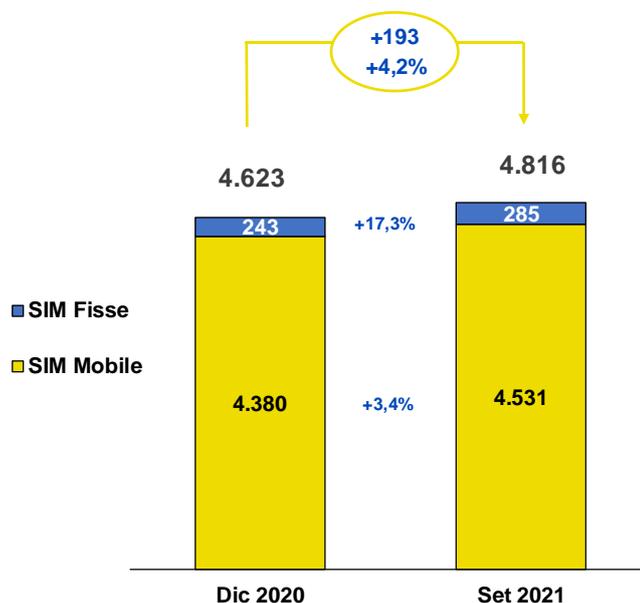
Le carte Postepay ammontano al 30 settembre 2021 a 21,5 milioni (-1,0% rispetto al 31 dicembre 2020) e di queste 8,4 milioni sono rappresentate dalle carte Postepay Evolution, il cui stock al 30 settembre 2021 è in aumento del 9,2% (+0,7 milioni) rispetto al 31 dicembre 2020.

Nel corso dei primi nove mesi del 2021 si registra un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 30,8% (pari a +342 milioni di transazioni) rispetto all'analogo periodo del 2020, trainato dal forte impulso delle transazioni *e-commerce* e sul *web* (+36,1%).

In ambito Acquiring a fronte di un numero di POS installati al 30 settembre 2021 di circa 243 mila (+77% rispetto all'analogo periodo del 2020 con un incremento di 105 mila POS installati) il transato sviluppato è stato di circa 16,8 miliardi di euro (+3,6 miliardi di euro ovvero +28% rispetto ai primi nove mesi del 2020).

STOCK SIM

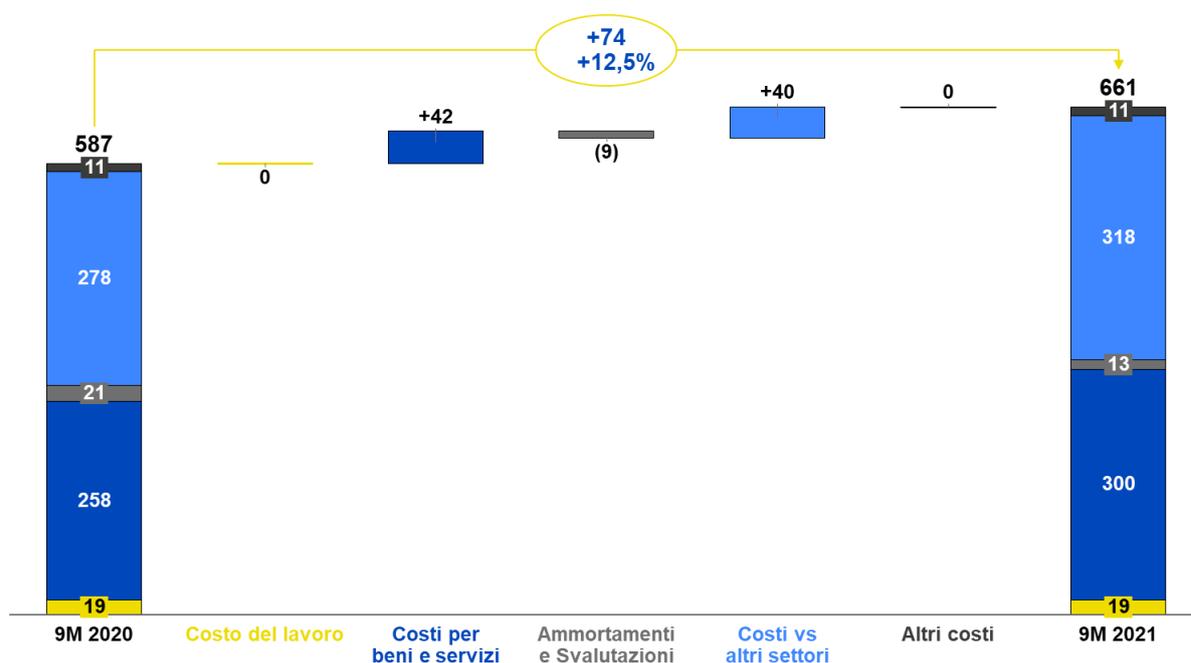
(in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 30 settembre 2021, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee, in crescita del 3,4% rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e la nuova offerta per la fibra ottica "Poste Casa Ultraveloce" presentano complessivamente una crescita del 17,3% (285 mila linee a settembre 2021 rispetto alle 243 mila linee al 31 dicembre 2020). Con riferimento all'ingresso del Gruppo nel mercato della fibra ottica, al 30 settembre 2021 la relativa *customer base* ammonta a circa 13.900 unità.

COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 661 milioni di euro segnando un incremento di 74 milioni di euro (+12,5%) rispetto ai primi nove mesi del 2020. In particolare, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 42 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente per effetto principalmente dei maggiori costi legati all'operatività delle carte e ai servizi di *acquiring* e dei maggiori costi variabili da traffico inerenti i servizi di telecomunicazione.

Nel terzo trimestre 2021 i costi del traffico inerenti i servizi di telecomunicazione registrano una diminuzione per effetto delle efficienze realizzate a seguito della migrazione verso il *network* del nuovo *Mobile Host Operator*.

I costi per servizi resi dalle altre funzioni del Gruppo Poste Italiane aumentano di 40 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente essenzialmente per via dei maggiori costi di esternalizzazione dei servizi di Telecomunicazione conseguenti alla cessione in favore della Capogruppo del ramo d'azienda ICT che ha avuto efficacia il 1° ottobre 2020, nonché per le maggiori attività di distribuzione e servizi di *back-office*.

Gli ammortamenti e le svalutazioni si riducono di 9 milioni di euro a seguito della citata cessione del ramo d'azienda ICT.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile dei primi nove mesi del 2021 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 205 milioni di euro, in crescita del 4,7% (+9 milioni di euro) rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 3 milioni di euro) e delle imposte del periodo (57 milioni di euro), il risultato di periodo si attesta a 150 milioni di euro e mostra un incremento di 5 milioni di euro (+3,5%) rispetto all'analogo periodo del 2020.

5.3 DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs



Il Gruppo, in coerenza con le nuove linee strategiche del Piano Industriale “24SI”, si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l’accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini.

In tale contesto, 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.

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico basato su *cloud*  ibrido, API aperte  e tecnologie esponenziali, applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo.

È proseguita quindi nel corso dei primi nove mesi del 2021 la trasformazione del Gruppo verso 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 “senza differenze” su tutti i punti di contatto.

RETI TERZE

Nei primi nove mesi del 2021 si è registrata la crescita del contributo delle reti fisiche alternative all’Ufficio Postale nell’erogazione dei servizi del Gruppo. Le reti terze, con oltre 37 mila punti di contatto convenzionati su tutto il territorio, rappresentano una valida alternativa per la clientela in particolare in un contesto ancora caratterizzato dall’emergenza sanitaria, in cui la ridotta mobilità induce a privilegiare i servizi di prossimità.

Transazioni giornaliere su reti terze pari a 385 mila +17% vs 9M 2020

Con riferimento alle Reti terze, aumenta la preferenza dei clienti per il pagamento dei bollettini su tale canale (crescita anno su anno del 15% nei volumi). Parimenti crescono di circa il 19% le ricariche PostePay effettuate presso tabaccai e altri punti convenzionati. Infine, continua gradualmente ad aumentare anche il numero dei pacchi consegnati sulle reti alternative, seppur rimanendo su volumi ancora contenuti.

DIGITAL PROPERTIES

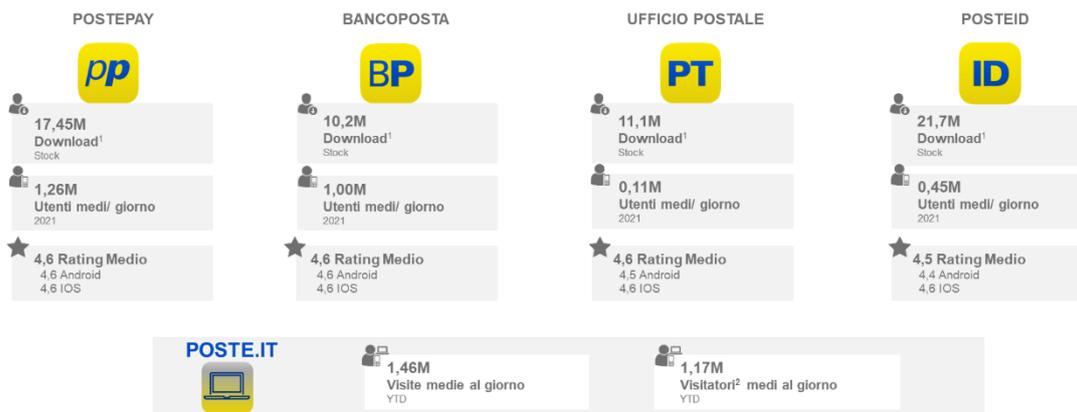
Il Gruppo ha posto in essere un programma di “trasformazione digitale” di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2020, in considerazione degli effetti dell’emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un’ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

6,2 milioni di visite giornaliere sui canali digitali del Gruppo (+48% vs 9M 2020)

Mercato Digital – In Italia sono più di 50 milioni le persone che accedono *online* (oltre 1 milione le persone che si sono connesse ad internet per la prima volta nel corso del 2020, un incremento del 2,2% rispetto al 2019) e 41 milioni quelle presenti ed attive sui canali social (oltre 2 milioni di nuovi utenti, un incremento quasi del 6% rispetto al 2019). Il 97% degli italiani utilizza uno *smartphone* e il 74% un computer desktop o laptop, mentre quasi raddoppia la penetrazione di *device* per la *smart home* nelle case degli italiani (14% di penetrazione del 2020 rispetto al 8% del 2019). Per quanto concerne l’*e-commerce*, nel 2020 in Italia si è speso il 24% in più rispetto al 2019 nel mondo dei *consumer goods*.

Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2021/02/digital-2021---i-dati-italiani>

Di seguito le principali informazioni relative alle *digital properties* del Gruppo Poste Italiane:



Fonte: Webtrends, Adobe Analytics, Store iOS, Android, Windows, elaborazione interna DTO

Note:

1) Utenti iOS e Android che hanno scaricato l'APP

2) Il nr di visitatori rappresenta il conteggio dei singoli cookie (browser) che hanno visitato il sito nel periodo di osservazione. Lo stesso utente che visita il sito utilizzando diversi browser e/o diversi device (pc/mobile) viene contato più volte.

I canali digitali *web* e *app* di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *on-line* per 32,5 milioni di utenti *retail* (24,6 milioni al 30 settembre 2020) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* per i primi nove mesi del 2021 è stata di 4 milioni (2,7 milioni gli utenti medi giornalieri nei primi nove mesi del 2020). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che nei primi nove mesi del 2021 sono state pari a 89,5 milioni per un valore transato di 23,1 miliardi di euro (62,8 milioni di transazioni nei primi nove mesi del 2020 per un valore transato di 15,2 miliardi di euro).

PRINCIPALI KPIs

Nei primi nove mesi del 2021 si conferma l'impatto sempre più rilevante dei *new channels* (canali digitali e reti terze) in termini di interazioni dei clienti del Gruppo (52,6% avvenute sui nuovi canali) e in termini di transazioni complessive sul totale (dal 27% del 2020 al 32% dei primi nove mesi del 2021).

Principali KPIs Digital e reti terze (B2B2C)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI	
KPI's Digital + B2B2C				
Interazioni digital+contact center+B2B2C/Interazioni totali giornaliere*	52,6%	50,0%		
Transazioni digital + B2B2C/totale transazioni*	32%	27%		
KPI's Digital				
Clienti registrati ai canali digitali (web e app) di Poste Italiane (in milioni)*	32,5	27,1	+5,4	+19,9%
Utenti giornalieri (web e app) (in milioni) ¹	4,0	2,7	+1,3	+46,2%
Numero transazioni Digitali - Consumer (in milioni)	89,4	62,8	+26,6	+42,3%
Download App (in milioni)*	65,2	48,1	+17,1	+35,6%
Poste Italiane Digital e-Wallets (in milioni)*	8,8	7,4	+1,4	+19,2%
Identità digitali attive (numero in milioni)*	19,5	12,2	+7,3	+60,1%
Identità digitali Private attive (numero in milioni)*	10,7	6,6	+4,1	+62,1%
Clienti abilitati al digitale (%) ²	65,7%	n.d.		
Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%) ³	17,9%	n.d.		
Prenotazioni ticket UP da App	19,03	4,26	+14,8	n.s.
KPI's Reti terze (B2B2C)				
Volumi bollettini (in milioni)	53,1	46,1	+7,0	+15,3%
Ricariche Postepay (in milioni)	40,0	33,7	+6,3	+18,6%
Ricariche Postemobile (in milioni)	8,1	7,9	+0,3	+3,4%
Pacchi consegnati (in milioni)	2,8	1,0	+1,8	+176,0%

n.d.: non disponibile

n.s.: non significativo

* Il valore rappresentato nel 9M 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020

¹ Media dei valori giornalieri nel periodo di riferimento

² Clienti che hanno le credenziali di accesso ai canali digitali

³ Clienti che hanno effettuato un pagamento sui canali digitali a valore con strumenti di pagamenti di Poste

Anche nel 2021 continua la crescita del traffico di visite e visitatori dei canali digitali, passando da 4,2 milioni di visite medie giornaliere dei primi nove mesi del 2020 a 6,2 milioni di visite medie giornaliere a settembre 2021. In particolare, il traffico *web* è passato da una media di circa 1,04 milioni di visitatori nel periodo marzo-dicembre 2020 (post emergenza pandemia) a 1,17 milioni di visitatori nei primi nove mesi del 2021; per lo stesso periodo anche le *app* vedono una crescita da 2,06 milioni a 2,83 milioni di visitatori giornalieri. Il numero medio di transazioni effettuate sui canali digitali è pari a circa 9,9 milioni di transazioni mensili (+42% rispetto ai primi nove mesi del 2020) con un valore transato pari a circa 2,56 miliardi di euro mensili (+52% rispetto ai primi nove mesi del 2020).

Sito web poste.it

Circa 17 milioni di visitatori a settembre 2021 (+57% vs 2020)

Al 30 settembre 2021 risultano attive più di 10,7 milioni di Identità Digitali Private (Account di Poste Italiane). L'Identità Digitale Privata  ha lo scopo di fornire una modalità di accesso funzionale e sicura a tutte le *digital properties* (dati, *account internet* e altri diritti nel mondo digitale) del Gruppo. Poste Italiane mantiene una quota di mercato superiore all'80%, con una *customer base* che conta oltre 20,6 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 19,5 milioni attive, a fronte di oltre 7,6 milioni di nuove attivazioni nell'anno in corso.

Poste Italiane si conferma il primo gestore d'Identità Digitale con oltre 20 mln di SPID  rilasciati



Potenziamento dei canali digitali

Nel corso dei primi nove mesi del 2021 sono stati realizzati importanti servizi che rafforzano la presenza di Poste Italiane sui canali digitali:

- sulle *app* di BancoPosta e PostePay, oltre che sul sito *web* in area riservata, è stata prevista la possibilità di consultare facilmente e gestire le proprie **domiciliazioni utenze** (mandati Sepa Direct Debit o SDD ) attive sul conto o sulla PostePay Evolution nonché attivare **bonifici istantanei** (servizio  SCT-SEPA Crediti Transfer-Instant);
- in linea con le opportunità dell'open banking  abilitate dalla normativa PSD2, è stato realizzato il **servizio Account Information Service (AIS)**  che consente ai correntisti di collegare in *app* BancoPosta i conti di altri istituti finanziari per avere in modalità semplificata la situazione aggiornata della propria liquidità;
- dal mese di maggio 2021 è stato abilitato il servizio di acquisto e gestione sui canali digitali dell'**offerta fibra**.
- nel mese di luglio 2021 è stata introdotta la possibilità di **abilitare in app**⁵³ **i prodotti finanziari** (conti correnti, libretti *smart* e carte Postepay) direttamente in ufficio postale con il supporto degli operatori inquadrando un *QRcode*  sul PAD  ;
- nell'ambito dell'analisi proattiva dell'*experience* dei Clienti sui *touchpoint* digitali  sono stati effettuati interventi di miglioramento al fine di eliminare i punti di frizione identificati e anticipare le segnalazioni dei clienti sui canali digitali, che hanno portato ad un incremento del valore medio del **rating delle app**, che è passato da 4,1 a dicembre 2020 al 4,6 a settembre 2021.

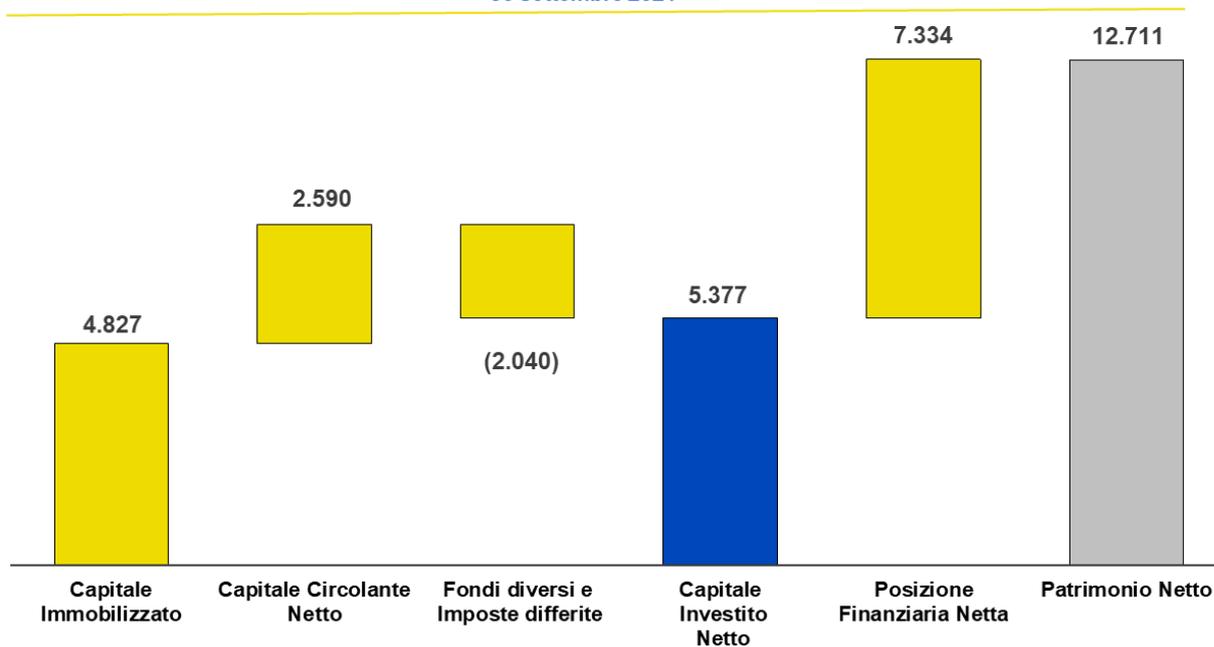
⁵³ Il cliente inquadrando il *QR Code* che viene visualizzato sul display del PAD presente in ufficio postale (sul *corner*, sportello e/o sala consulenza), può scaricare l'*app* (qualora non la avesse già disponibile sul telefono) e abilitare i prodotti di cui è titolare nel *wallet* e quindi all'operatività in *app* (consultazione e disposizione).

5.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO



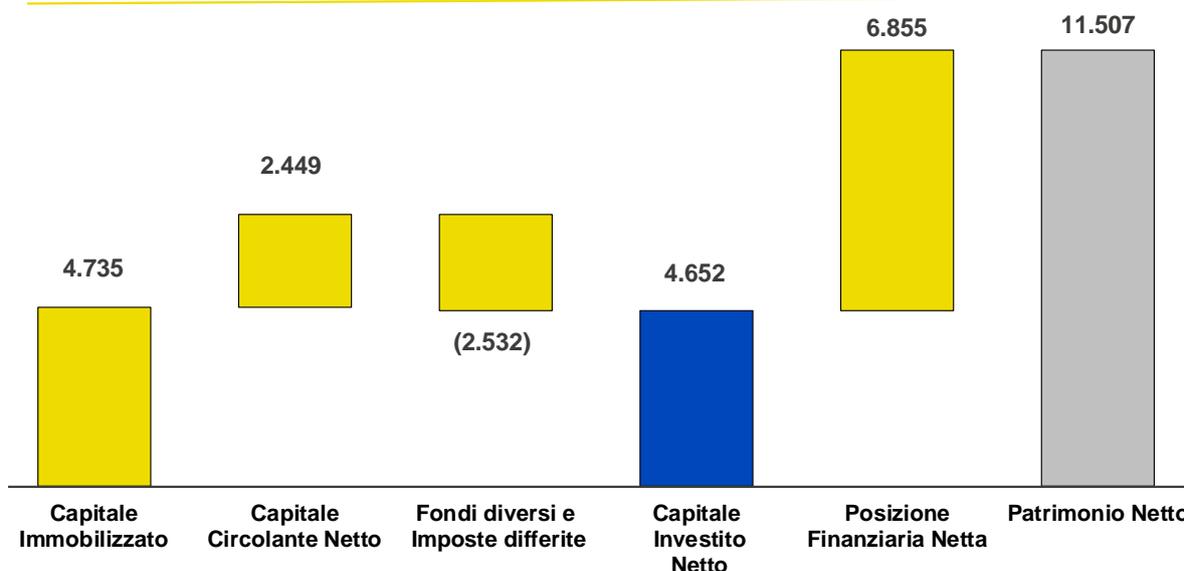
Dati in milioni di euro	30 settembre 2021	31 dicembre 2020	VARIAZIONI	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.827	4.735	+92	+2%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.590	2.449	+141	+6%
CAPITALE INVESTITO LORDO	7.417	7.184	+233	+3%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'	(2.040)	(2.532)	+492	+19%
CAPITALE INVESTITO NETTO	5.377	4.652	+725	+16%
PATRIMONIO NETTO	12.711	11.507	+1.204	+10%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(7.334)	(6.855)	(479)	-7%
Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	1.809	1.839	(30)	-2%

30 settembre 2021



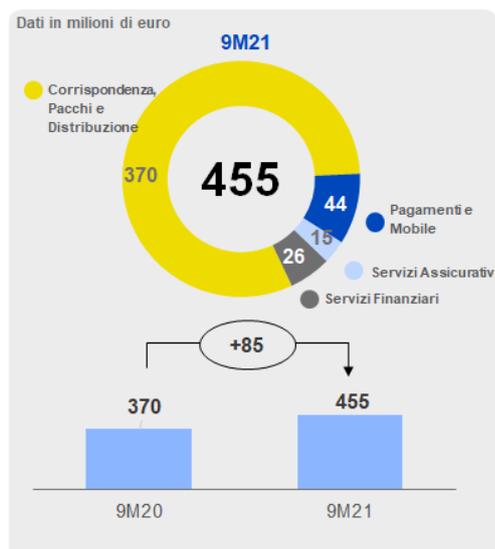
dati in milioni di euro

31 dicembre 2020



Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 2021 si attesta a 4.827 milioni di euro, segnando un incremento di 92 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso, oltre all'incremento di 10 milioni di euro derivante dal primo consolidamento del gruppo Nexive e alla rilevazione provvisoria dell'avviamento per le acquisizioni della stessa Nexive per 36 milioni di euro e di Sengi Express per 16 milioni di euro, investimenti per 455 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 136 milioni di euro. Tale variazione è stata parzialmente compensata da ammortamenti per 597 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 677 milioni di euro, riferibili alle partecipazioni detenute in Anima Holding S.p.A., FSIA Investimenti S.r.l. e ai nuovi investimenti perfezionati da Poste Italiane in Financit S.p.A. (in precedenza denominata BNL Finance S.p.A.), in cui è stata acquisita una partecipazione azionaria pari al 40% della società per complessivi 40 milioni di euro, e in Replica SIM S.p.A., di cui è divenuta titolare del 45% del capitale sociale per un corrispettivo pari a 10 milioni di euro.

Gli **investimenti** del Gruppo nei primi nove mesi del 2021 ammontano a 455 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 23% rispetto al valore al 30 settembre 2020 (+85 milioni di euro). Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano circa il 70% del valore complessivo. Si evidenziano nello specifico, tra i principali progetti, gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'introduzione dei veicoli a tre ruote per le attività di recapito, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del nuovo Piano Strategico “24SI”, circa l’81% degli Investimenti di Gruppo (370 milioni di euro) sono stati destinati all’automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*. In particolare, è proseguito il percorso di rinnovo della nuova flotta dedicata al recapito, con l’inserimento di oltre 4.000 nuovi mezzi, di cui la maggior parte tricicli endotermici a basse emissioni. Nell’ambito della rivoluzione *green*, nel corso del secondo trimestre, sono stati inaugurati i primi due centri di smistamento “*full green*” (Imperia e Viareggio), nelle quali i mezzi messi a disposizione dei portalettere per il recapito della corrispondenza e dei pacchi sono ad emissioni zero (elettrici), confermando così l’attenzione dell’Azienda per gli investimenti a tutela dell’ambiente. Complessivamente al 30 settembre 2021 sono stati introdotti oltre 1.700 mezzi elettrici (tra tricicli, quadricicli e autoveicoli) ed implementate linee di recapito a zero emissioni su 15 centri città.

Il primo luglio 2021 è divenuta attuativa la nuova direttiva 52⁵⁴ che impone che tutti gli invii in importazione contenenti merce, indipendentemente dal loro valore, debbano essere sottoposti ad un processo dichiarativo doganale, ovvero essere assoggettati al pagamento dell’IVA. A tal fine sono stati implementati sviluppi *software* e interventi immobiliari volti alla rivisitazione dei processi di lavorazione delle merci provenienti dall’estero.

In tema di Innovazione di *Business*, i primi nove mesi dell’anno hanno visto una serie importante di rilasci relativi all’integrazione logistica della rete di Poste Italiane con quella di Nexive che, dal 1 ottobre 2021, ha assunto il ruolo di *Operating Company* per la gestione della nuova rete di recapito del Gruppo.

Sono proseguite le attività legate alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro e della sicurezza informatica  tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. A tutto settembre 2021 sono stati ulteriormente estesi il servizio di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e centrali

⁵⁴ Il Decreto legislativo del 25 maggio 2021 n. 83 (Pubblicato in GU n. 141 del 15.06.2021) recepisce le disposizioni contenute nelle Direttive n. 2017/2455/UE e n. 2019/1995/UE al fine di semplificare gli obblighi IVA delle imprese che effettuano operazioni di e-commerce in ambito transfrontaliero.

antintrusione obsoleti. In particolare, sono state installate più di 530 nuove telecamere sostituendone oltre 560, nonché installate circa 30 nuove centrali antintrusione sostituendone circa 500.

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 proseguite gli interventi volti alla sostituzione delle lampade con quelle a tecnologia LED (oltre 87.000 nei primi nove mesi 2021), all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 360 edifici coinvolti nei primi nove mesi 2021) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂.

Nell'ambito della Trasformazione e Ingegnerizzazione Tecnologica si è proseguito con lo sviluppo della piattaforma tecnologica *Hybrid Cloud*, pensata per gestire in modo uniforme sia le risorse proprietarie di Poste Italiane che quelle attivate presso i Provider pubblici, e per ospitare le applicazioni re-ingegnerizzate in logica Cloud Native. Nei primi nove mesi 2021 si è registrato un importante trasferimento dall'infrastruttura tradizionale verso l'ambiente *Hybrid Cloud*.

Nella *Strategic Business Unit Servizi Finanziari* gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 26 milioni di euro e hanno riguardato lo sviluppo dell'offerta a distanza e l'ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale, Vita e Fondi. Nel comparto del Risparmio Postale sono state sviluppate ulteriori implementazioni nelle nuove modalità di raccolta sui canali digitali (sito *web* e *app*) mediante l'invio di suggerimenti di sottoscrizione da parte del consulente, con o senza l'interazione con il cliente, nell'area riservata dei clienti di Buoni Fruttiferi Postali e la possibilità di finalizzare tali suggerimenti anche tramite canale *app*. Nel periodo sono stati inoltre attuati interventi volti ad abilitare il processo di vendita a distanza sui canali digitali, oltre che per i prodotti del Risparmio Postale, anche per i prodotti assicurativi e fondi comuni di investimento.

È stato introdotto, per il prodotto Cessione del Quinto, un nuovo processo di gestione in Ufficio Postale delle richieste di conteggio estintivo da parte della clientela, al fine di promuovere e gestire eventuali azioni di *retention* verso la clientela stessa.

È stata rilasciata in ambito *app* BancoPosta per i correntisti BancoPosta la funzionalità "AIS" (*Account Information System*).

Per saperne di più



Ulteriori investimenti sono stati realizzati per rendere disponibile la possibilità di ricevere bonifici in modalità istantanea sui libretti ordinari e *smart* e conti correnti, nonché di emettere bonifici in modalità istantanea a valere sui conti correnti.

Nella *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*. Proseguono inoltre gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Gli investimenti complessivamente realizzati nel periodo ammontano a 15 milioni di euro.

Gli investimenti che hanno interessato la *Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile* ammontano a 44 milioni di euro. In ambito TLC, continuano gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescere la competitività sul mercato. Nei primi nove mesi del 2021 sono stati completati i rilasci tecnologici a supporto della nuova offerta PosteCasa Ultraveloce sia tramite canale *web* che Ufficio Postale. In ambito Mobile sono stati effettuati i rilasci tecnologici a supporto della modifica del *Mobile Host Operator* che consentono la vendita di nuove SIM Card

e la finalizzazione del processo di migrazione sull'operatore Vodafone delle SIM attualmente attive con il precedente operatore Wind.

In ambito incassi, nei primi nove mesi del 2021 le attività sono state orientate al consolidamento del ruolo di Poste Italiane nel sistema PagoPA. Sono proseguite le attività volte alla realizzazione della Piattaforma PAC (Pubbliche Amministrazioni Centrali) per la gestione dei pagamenti spontanei verso le PAC con bollettino PA, e gli interventi di adeguamento del sistema di accettazione PagoPA alla gestione di incassi multi beneficiario sia lato prestatore del servizio di pagamento che lato intermediario, che saranno rilasciate entro il 2021.

È stata inoltre completata la prima fase dei rilasci legati alla dematerializzazione della rendicontazione bollettini incassati dai clienti *Business* e PA.

Per maggiori approfondimenti delle iniziative finalizzate all'accelerazione dei processi di digitalizzazione, si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Potenziamento dei canali digitali".

Per saperne di più



Il **Capitale circolante netto** al 30 settembre 2021 ammonta a 2.590 milioni di euro e si incrementa di 141 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2020. A tale variazione hanno concorso principalmente:

- un incremento degli Altri crediti e attività per 201 milioni di euro e delle Altre passività per 77 milioni di euro, per un incremento netto complessivo delle poste in commento di 124 milioni di euro. La variazione è prevalentemente riconducibile alle partite verso il personale relative al pagamento anticipato, in coerenza con quanto definito nel rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro siglato in data 23 giugno 2021, dell'una tantum riconosciuta al personale nel mese di luglio a copertura della *vacatio* contrattuale relativa al quarto trimestre 2021 e al primo semestre 2022, e ai minori dei debiti verso istituti previdenziali e assistenziali.
- maggiori Crediti commerciali per 211 milioni di euro e minori Debiti commerciali di 87 milioni di euro;
- Debiti netti per imposte correnti con un incremento di 279 milioni di euro riconducibile essenzialmente alla rilevazione delle imposte del periodo, parzialmente compensate dal pagamento degli acconti per l'esercizio corrente e per il saldo dell'esercizio precedente.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 30 settembre 2021 ammonta a 2.040 milioni di euro e si decrementa di 492 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto del decremento dei fondi per rischi e oneri e del trattamento di fine rapporto rispettivamente per 265 e 130 milioni di euro e dei minori crediti netti per imposte differite per 97 milioni di euro, in larga parte ascrivibili alle vendite effettuate nel periodo degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI, parzialmente compensati dagli effetti riconducibili alla variazione del *fair value* degli strumenti derivati di *cash flow hedge* e alla variazione negativa dei fondi per rischi e oneri.

A tale voce contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.131 milioni di euro (1.396 milioni di euro a fine dicembre 2020) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 398 milioni di euro (576 milioni di euro al 31 dicembre 2020). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari per 183 milioni di euro (139 milioni al 31 dicembre 2020) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 275 milioni di euro (267 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

Il **Patrimonio netto** al 30 settembre 2021 ammonta a 12.711 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2020, registra un incremento di 1.204 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo deriva principalmente dell'utile del periodo di 1.174 milioni di euro e dell'emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida del valore nominale complessivo di 800 milioni di euro (794 milioni di euro al netto dei costi di transazione) con l'obiettivo di rafforzare la struttura patrimoniale del Gruppo.

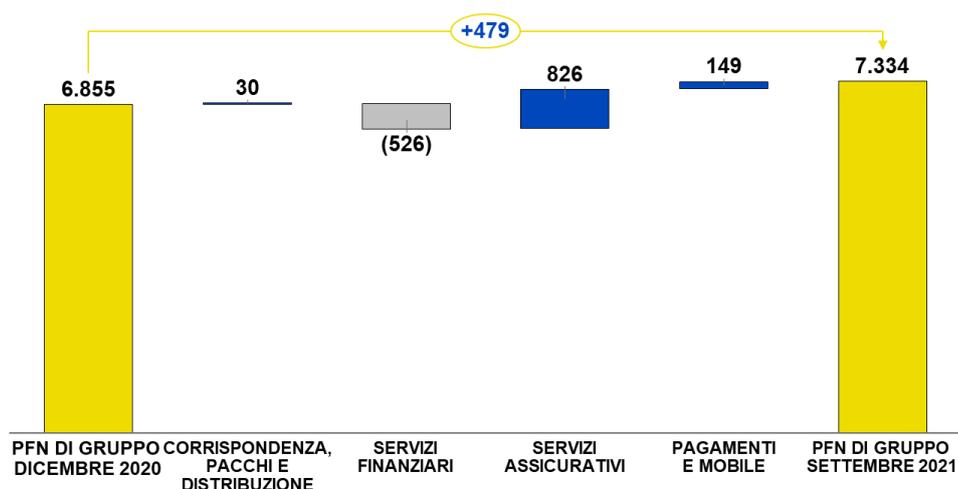
A seguito di tale emissione si è proceduto in data 30 giugno 2021 ad un apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio Destinato BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non-call di 8 anni, per 350 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1" o "AT1"), finalizzato a rafforzarne il Leverage Ratio.

Inoltre, la Capogruppo ha proceduto in data 26 luglio 2021 alla ricapitalizzazione di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua, per 300 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("Restricted Tier 1" o "RT1"), finalizzato a rafforzarne il Solvency Ratio.

Tali effetti positivi sono parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per 421 milioni di euro, dal decremento della riserva di *fair value* di 271 milioni di euro e della riserva di *cash flow* di 105 milioni.

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 30 settembre 2021 è in avanzo di 7.334 milioni di euro, in aumento di 479 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un avanzo di 6.855 milioni di euro).

A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 1.445 milioni di euro (di cui 1.174 milioni di euro riferibili all'utile del periodo);
- il decremento della riserva di *fair value* (a seguito principalmente delle vendite effettuate nel periodo, al netto delle oscillazioni positive di valore, degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari) per 537 milioni di euro;
- l'effetto negativo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 109 milioni di euro e investimenti per 455 milioni di euro;

- il flusso monetario positivo derivante dall'effetto dell'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo per un ammontare, al netto dei costi di transazione, pari a 794 milioni di euro. La variazione include, inoltre, gli effetti negativi derivanti dalla distribuzione di dividendi per 421 milioni di euro, dalle acquisizioni di Nexive e Sengi per complessivi 61 milioni di euro (investimento complessivo di 47 milioni di euro, oltre alla posizione finanziaria netta acquisita di 14 milioni di euro) e dall'incremento delle passività finanziarie per *leasing* per 131 milioni di euro rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è negativa per circa 3,1 miliardi di euro ed è rilevata per un pari importo a Conto economico in quanto pressoché interamente riferita a strumenti coperti da derivati di *fair value hedge*, la cui corrispondente variazione positiva del *fair value* compensa l'effetto negativo rilevato per i suddetti strumenti.

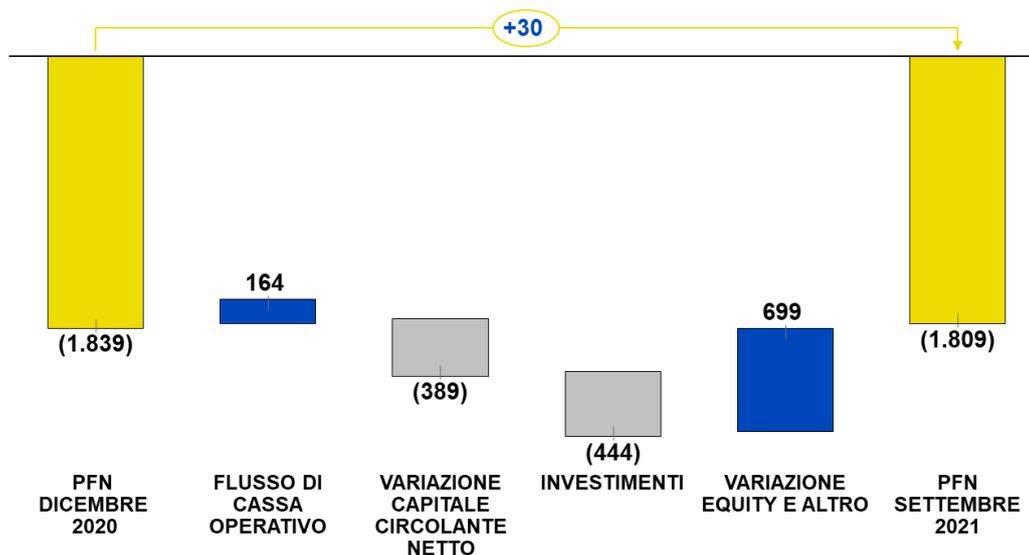
Al 30 settembre 2021 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 4,1 miliardi di euro (8,1 miliardi al 31 dicembre 2020). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione positiva degli strumenti derivati, la Capogruppo evidenzia un decremento dei Depositi a garanzia a favore delle controparti per circa 3,2 miliardi di euro.

Al 30 settembre 2021, la posizione finanziaria della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2020:

- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 7,6 miliardi di euro
- un incremento dei depositi presso il MEF di 3,6 miliardi di euro ascrivibile all'aumento della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica;
- un decremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 2,4 miliardi di euro, in larga parte ascrivibile al progressivo miglioramento del *fair value* dei derivati che ha ridotto il fabbisogno di liquidità sul mercato dei pronti contro termine passivi per far fronte a Depositi in garanzia, parzialmente compensato dalle nuove operazioni di finanziamento a supporto di futuri investimenti non ancora perfezionati nel corso del periodo;
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 0,4 miliardi di euro (inclusa la variazione negativa a Conto economico per 1,7 miliardi di euro relativa alla parte coperta da strumenti di *fair value hedge*);
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 4,6 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è negativa per 1,4 miliardi di euro;
- un incremento dei crediti d'imposta Legge n.77/2020 per 3,4 miliardi di euro.

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 30 settembre 2021 è in disavanzo di 1.809 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un disavanzo di 1.839 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.177 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 632 milioni di euro (disavanzo di 628 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

In dettaglio la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 164 milioni di euro alla quale contribuiscono ammortamenti per 582 milioni di euro, parzialmente compensati dalla variazione negativa dei fondi rischi per 330 milioni di euro (prevalentemente riconducibile a una riduzione del fondo di incentivazione agli esodi e del fondo oneri del personale) e dal risultato del periodo negativo per 24 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 389 milioni di euro ascrivibile principalmente a un incremento dei crediti e debiti commerciali netti per circa 300 milioni di euro e all'incremento netto degli Altri crediti e Altre passività riconducibile alle partite con il personale per circa 140 milioni di euro relative al pagamento anticipato, in coerenza con quanto definito nel rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro siglato in data 23 giugno 2021, dell'una tantum riconosciuta al personale nel mese di luglio a copertura della *vacatio* contrattuale relativa al quarto trimestre 2021 e al primo semestre 2022, e ai minori dei debiti verso istituti previdenziali e assistenziali, al netto del contributo positivo della variazione delle imposte e altre partite minori.
- nuovi investimenti per 444 milioni di euro;
- altri decrementi dell'indebitamento per complessivi 699 milioni di euro principalmente ascrivibili a:
 - un flusso monetario positivo netto per 444 milioni di euro derivante dall'effetto combinato dell'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo per un ammontare, al netto dei costi di transazione, pari a 794 milioni di euro, parzialmente compensato dal successivo apporto di

- mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio Destinato BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo per 350 milioni di euro;
- un flusso monetario negativo per l'effetto della ricapitalizzazione di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua per 300 milioni di euro;
 - un flusso monetario positivo da dividendi di 742 milioni di euro, che tiene conto dei dividendi pagati agli azionisti (421 milioni di euro);
 - l'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 133 milioni di euro;
 - l'effetto negativo derivante dalle acquisizioni di Nexive e Sengi per complessivi 61 milioni di euro (investimento complessivo di 47 milioni di euro, oltre alla posizione finanziaria netta acquisita di 14 milioni di euro).

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riferiscono principalmente a:

- utilizzo di linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve termine per complessivi 650 milioni di euro;
- 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, erogato nel mese di maggio 2021, in scadenza a maggio 2028;
- private *placement* per circa 50 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2023;
- 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.

Si segnala, inoltre, che un finanziamento bancario a medio termine per 250 milioni di euro è stato rimborsato nel mese di gennaio 2021.

Indebitamento finanziario ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Indebitamento finanziario ESMA

dati in milioni di euro	Al 30 settembre 2021	Al 31 dicembre 2020	VARIAZIONI	
A. Disponibilità liquide	(2.575)	(2.254)	(321)	-14,2%
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-	-	n.s.
C. Altre attività finanziarie correnti	(36)	(425)	389	91,5%
D. Liquidità (A + B + C)	(2.611)	(2.679)	68	2,5%
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	882	894	(12)	-1,3%
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	2	-	2	n.s.
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	884	894	(10)	-1,1%
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	(1.727)	(1.785)	58	3,2%
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.745	1.873	(128)	-6,8%
J. Strumenti di debito	1.047	1.046	1	0,1%
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	25	25	-	0,0%
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	2.817	2.944	(127)	-4,3%
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	1.090	1.159	(69)	-6,0%

n.s.: non significativo

Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA con Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori

dati in milioni di euro	Al 30 settembre 2021	Al 31 dicembre 2020	VARIAZIONI	
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	1.090	1.159	(69)	-6,0%
Attività finanziarie non correnti	(76)	(98)	22	22,4%
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(25)	(25)	-	0,0%
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(463)	(35)	(428)	n.s.
Posizione Finanziaria Netta	526	1.001	(475)	-47,5%
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.283	838	445	53,1%
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	1.809	1.839	(30)	-1,6%

n.s.: non significativo

Le **Disponibilità liquide** e le **linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 30 settembre 2021 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 2,6 miliardi di euro (di cui 2,4 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 2,3 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 30 settembre 2021 e al 31 dicembre 2020.

Descrizione	(milioni di euro)	
	Saldo al 30.09.2021	Saldo al 31.12.2020
Linee di credito committed	1.750	1.750
Finanziamenti a breve	1.750	1.750
Linee di credito uncommitted	2.158	1.893
Finanziamenti a breve	1.215	1.017
Scoperti di c/c	145	148
Crediti di firma	798	728
Totale	3.908	3.643
Utilizzi committed	-	-
Finanziamenti a breve	-	-
Utilizzi uncommitted	1.066	633
Finanziamenti a breve	650	250
Crediti di firma	416	383
Totale	1.066	633



6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel corso dei nove mesi del 2021 lo scenario macroeconomico, seppur in continuo miglioramento, è stato comunque caratterizzato dall'emergenza sanitaria. L'evoluzione della pandemia insieme con l'avanzamento della campagna vaccinale e il perdurare delle politiche espansive adottate dagli Stati hanno consentito un recupero e una crescita economica che, seppur in modo eterogeneo, hanno interessato le diverse economie nazionali. In Italia, la Legge di Bilancio approvata dal Consiglio dei Ministri il 28 ottobre 2021 punta a sostenere, anche per l'anno 2022, la crescita e la competitività del Paese per accompagnarlo verso una stagione di ripresa.

Nel corso del periodo il Gruppo ha confermato la propria vocazione di operatore di sistema proseguendo il proprio impegno sociale a supporto delle Istituzioni e assumendo un ruolo di primo piano nella campagna vaccinale; ha messo, infatti, a disposizione la propria infrastruttura IT e la propria rete logistica per la prenotazione e distribuzione dei vaccini con oltre 20 milioni di vaccini consegnati su tutto il territorio nazionale, oltre ad aver implementato un piano di vaccinazione aziendale per i propri dipendenti.

I risultati economico-finanziari dei primi nove mesi 2021 sono positivi e in crescita anche rispetto ai livelli pre-pandemia. I risultati attesi del Gruppo per l'intero anno 2021 sono superiori ai target fissati e comunicati alla comunità finanziaria nell'ambito del *Capital Market Day* di marzo u.s., a testimonianza della validità degli indirizzi strategici del Piano "24SI" e della loro *execution*, dimostrando la capacità di saper intercettare e soddisfare i bisogni emergenti di prossimità, flessibilità, sostenibilità e sicurezza espressi dalla clientela.

Nel corso dei prossimi mesi, il Gruppo proseguirà nel suo obiettivo di accompagnare il Paese in una crescita responsabile, inclusiva e sostenibile, attraverso un percorso di trasformazione digitale che farà leva su importanti investimenti in tecnologia volti a supportare la diffusione della cultura digitale dei propri dipendenti e clienti, per colmare il *digital divide* geografico e generazionale del Paese. Il Gruppo proseguirà, inoltre, il percorso di evoluzione dell'offerta con l'ingresso nel mercato dell'energia previsto nel corso del 2022 e con lo sviluppo dei segmenti strategici dei pacchi, della monetica e della protezione. Il Gruppo supporterà, inoltre, il *go to market* delle nuove offerte *RC Auto* e del *ultrabroadband*, per migliorare la penetrazione nel mercato nella fase post-lancio. Inoltre, a supporto della ripresa economica, Poste Italiane proseguirà nell'acquisto dei crediti di imposta legati al c.d. "D.L. Rilancio".

Poste Italiane mira a supportare la "ripartenza del Paese", mettendo a disposizione la principale rete distributiva omnicanale d'Italia, anche attraverso il proprio coinvolgimento all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), facilitando la transizione digitale nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, e favorendo l'inclusione delle piccole comunità.

Alla trasformazione digitale si accompagna l'impegno verso la trasformazione ecologica per una crescita sostenibile lungo l'arco di Piano; la strategia ambientale prevede importanti iniziative e investimenti "green" tra cui, a titolo esemplificativo, l'efficientamento energetico degli immobili, la riduzione delle emissioni della flotta aziendale e il fotovoltaico. Tali azioni accompagneranno il Gruppo verso la c.d. "carbon neutrality" prevista entro l'anno 2030.

7. ALTRE INFORMAZIONI



[EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2021](#)

[OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA](#)

[RELAZIONI INDUSTRIALI](#)

[WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION](#)

[CORPORATE UNIVERSITY](#)

[PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE
AUTORITA'](#)

7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2021



Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto Intermedio di gestione al 30 settembre 2021 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 10 novembre 2021, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2021, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2021 nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2021, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021. 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 0,185 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, sarà messo in pagamento a decorrere dal 24 novembre 2021, con "data stacco" della cedola n. 9 coincidente con il 22 novembre 2021 e record date (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 23 novembre 2021.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 10 novembre 2021, pari a 1.300.877.079, l'ammontare complessivo dell'acconto risulta pari a 241 milioni di euro.

7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA



Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, dal 1 gennaio al 30 settembre 2021, nove operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso, diciotto operazioni di compravendita titoli di Stato e un'operazione in Pronti Contro Termine.

7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI



Emergenza Covid-19

Nel corso dei primi nove mesi del 2021, in considerazione del perdurare dell'emergenza Covid-19, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno proseguito il confronto, nell'ambito del Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) finalizzato a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del virus.

Il Comitato continua a porre la massima attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, stalli di posizione, pulizia e sanificazione) favorendo il ricorso allo *smart working* (prorogato con modalità "semplificata" fino al 31 dicembre p.v.) e monitorando l'attività di *screening* preventivo messa in campo dall'Azienda. Con riferimento a quanto previsto dal "Protocollo nazionale per la realizzazione dei piani aziendali finalizzati all'attivazione di punti straordinari di vaccinazione anti SARS-CoV-2/ Covid-19 nei luoghi di lavoro" sottoscritto il 6 aprile 2021 tra Governo, INAIL e Parti Sociali, l'Azienda ha avviato un piano di vaccinazione dei dipendenti che ha preso avvio dapprima per i colleghi residenti nel Lazio e, successivamente, per quelli residenti nelle regioni Lombardia, Piemonte, Veneto, Campania e Calabria presso specifici HUB ubicati nei capoluoghi di regione.

Sempre al fine di rendere maggiormente efficaci le misure di contenimento del rischio di contagio da coronavirus, è stata modificata l'Istruzione operativa per la ricostruzione dei contatti Covid-19 alla luce delle nuove indicazioni fornite dalle competenti Autorità governative e sanitarie, per la parte relativa alla resistenza del virus sulle superfici e alla durata del periodo di incubazione.

In considerazione del positivo andamento della diffusione epidemiologica conseguente anche alla realizzazione del piano vaccinale da parte del Governo, è stato deciso che, a partire dal mese di ottobre i dipendenti in *smart working* effettuino due giornate di rientro settimanali presso le proprie sedi di lavoro, ferma restando la necessità da parte dell'Azienda di garantire le dotazioni e le misure di sicurezza anti COVID-19 all'interno dei luoghi di lavoro; inoltre, come previsto dal D.L. 127/2021, l'accesso e la permanenza nei luoghi di lavoro sono stati subordinati, a partire dal 15 ottobre 2021, al possesso di valido *Green Pass*. A tal proposito, nell'ambito del Comitato OPN l'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali il piano di rientro predisposto per i dipendenti che rendono la prestazione in *smart working* e sono state dettagliate le modalità operative relative ai controlli atti a verificare il possesso del *Green Pass*. È stato specificato che tali controlli saranno effettuati a campione da parte dei preposti ovvero di altro personale specificamente delegato. Nei siti dotati di guardiania e controllo accessi, i controlli verranno effettuati anche dal personale delle ditte che prestano tale servizio. Sono state inoltre diffuse a tutto il personale specifiche Istruzioni Operative di Sicurezza e ai preposti le indicazioni esplicative delle modalità di effettuazione e rendicontazione dei controlli.

Contratto Collettivo Nazionale Di Lavoro per il Personale Non Dirigente di Poste Italiane

Il 23 giugno 2021 è stato sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il personale non dirigente di Poste Italiane e delle Aziende del Gruppo rientranti nel relativo campo di applicazione.

Il contratto, con riferimento sia alla parte normativa che a quella economica, avrà vigenza fino al 31 dicembre 2023. Sono previsti miglioramenti economici per complessivi 110 euro lordi medi, che verranno riconosciuti entro l'arco di vigenza del CCNL. In particolare, è previsto un incremento a regime dei minimi tabellari pari a complessivi 90 euro lordi medi, da erogarsi in due tranches con decorrenza luglio 2022 e luglio 2023. Sarà inoltre incrementato il

valore del Ticket per la consumazione del pasto per 20 euro mensili complessivi, di cui 10 euro mensili a decorrere da luglio 2022 e ulteriori 10 euro mensili da luglio 2023. Con riferimento all'anno 2020, nel cedolino di luglio 2021 è stato erogato un importo una tantum a titolo di competenze contrattuali arretrate pari a 900 euro lordi medi; in relazione alle decorrenze previste per il riconoscimento degli aumenti dei minimi tabellari di cui sopra, con la medesima decorrenza di luglio 2021 è stato erogato un ulteriore importo una tantum pari a 800 euro lordi medi a titolo di anticipazione sui futuri miglioramenti economici. I suddetti importi, riferiti al personale inquadrato nel livello C, saranno oggetto di riparametrazione per i restanti dipendenti, in funzione del relativo livello di appartenenza.

**Rinnovato il
CCNL: validità
fino al 2023**

In relazione ai profili normativi del Contratto, si è proceduto all'efficientamento di alcuni istituti, rivisitando la relativa disciplina, e al recepimento, per altri, delle modifiche legislative e delle regolamentazioni pattizie intervenute dalla data di sottoscrizione del precedente rinnovo, ivi inclusa quella relativa alla smonetizzazione delle festività coincidenti con la domenica di cui all'accordo sottoscritto il 3 marzo 2021 (cfr. infra), che è stata resa strutturale grazie all'inserimento della relativa disciplina all'interno del CCNL.

Con riferimento al sistema di welfare aziendale è stato confermato l'attuale Piano di Assistenza Sanitaria integrativa, sia per quanto riguarda le condizioni di accesso e le prestazioni, sia con riferimento agli importi dei pacchetti base e plus ed a quelli relativi all'estensione al nucleo familiare.

Da ultimo, per quanto attiene al sistema delle Relazioni Industriali, si è proceduto ad una revisione dell'impianto contrattuale prestando particolare attenzione alle evoluzioni indotte dalla forte spinta innovatrice della digitalizzazione, tenendo anche conto della necessità di garantire ottimali livelli di servizio alla clientela. Al fine di governare efficacemente tali processi innovativi e di prevenire i conflitti, assumendo il consenso quale elemento chiave per accompagnare il processo di crescita e sviluppo aziendale, è stato ulteriormente valorizzato il ruolo della contrattazione, anche incidendo sul processo di informazione e consultazione. È stata, poi, riservata una particolare attenzione ai lavoratori che rendono la prestazione in modalità agile riconoscendo a tale personale, similmente a quanto già previsto per i telelavoratori, tutte le prerogative previste dal CCNL, oltre che dalle intese in materia, anche in considerazione della particolare modalità di svolgimento della prestazione lavorativa.

Mercato Privati

Il 14 gennaio 2021 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un verbale relativo ad alcune tematiche di Mercato Privati. Con riferimento all'assetto della rete degli Uffici Postali, modificato in ragione della pandemia in atto, si è convenuto di proseguire con ulteriori azioni di graduale ripristino della stessa. Inoltre, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti negli uffici anche durante la fase di emergenza sanitaria, sono state illustrate alcune iniziative orientate a gestire con maggiore efficacia la clientela in attesa (attenzione alla fase di accoglienza, valutazione della possibilità di aumentare la capienza massima delle persone che possono contemporaneamente sostare all'interno dell'ufficio postale).

Il 30 settembre 2021 è stato sottoscritto il Verbale di Accordo di riorganizzazione della filiera commerciale, con la finalità di adeguarla ai mutevoli scenari di contesto, alle nuove esigenze di mercato e della clientela, individuando soluzioni in grado di aumentarne l'efficacia e la capacità di penetrazione sul mercato. Gli interventi previsti hanno natura innovativa e sperimentale, verranno implementati in maniera graduale già a partire dal mese di ottobre, e le relative azioni saranno oggetto di una prima verifica a livello nazionale nel mese di dicembre. Le linee di intervento tracciate nell'Accordo di riorganizzazione si articolano su quattro direttrici:

1. rafforzamento della filiera di supporto alla vendita, in particolare per i prodotti/servizi di Front End e la pianificazione commerciale;

2. evoluzione del modello commerciale del corner (Corner 2.0)⁵⁵ e doppio turno commerciale per il rafforzamento dell'offerta e la valorizzazione della proposizione commerciale dei nuovi prodotti e servizi;
3. sviluppo di nuovi modelli di proposizione commerciale attraverso l'introduzione di Specialisti Consulenti da Remoto e di una consulenza mista – in presenza e a distanza - per gli Specialisti Consulenti Mobili;
4. rafforzamento delle figure commerciali dedicate alla clientela *premium*.

Politiche Attive Del Lavoro

Il 24 marzo 2021 è stato condiviso con le Organizzazioni Sindacali di avviare una manovra straordinaria, ulteriore rispetto a quella definita con l'Intesa del 14 gennaio 2021⁵⁶, che si pone l'obiettivo di garantire il necessario sostegno all'operatività del *Front End* di Mercato Privati. L'Accordo, fermo restando il quadro di interventi di Politiche Attive che sarà definito dalle Parti per il prossimo triennio, individua le leve gestionali, da declinare in considerazione delle peculiarità territoriali, quali assunzioni da mercato esterno in regime part time, sportellizzazioni⁵⁷, conversioni da part time a full time ed assunzioni di specialisti da mercato esterno. Rispetto alle assunzioni di specialisti, è stato inoltre condiviso di avviare una fase di selezione per valorizzare eventuali candidature interne di personale di Mercato Privati attraverso uno specifico *job posting*.

Il 3 agosto 2021 è stato sottoscritto l'accordo triennale (2021-2023) sulle Politiche Attive del Lavoro che ha l'obiettivo di rafforzare i livelli di presidio delle strutture operative territoriali attraverso una dettagliata serie di azioni gestionali che interessano Posta, Comunicazione e Logistica, Mercato Privati, e Digital Technology & Operations (conversioni Part Time/Full Time, sportellizzazioni, assunzioni da mercato esterno, mobilità).

In particolare, sono state dettagliate per ambito organizzativo e per tipologia di intervento le specifiche dei singoli interventi previsti per l'anno 2021.

Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

Il 15 aprile 2021 è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali un Verbale di Accordo che avvia un percorso per ottimizzare alcuni aspetti sia organizzativi che gestionali in ambito Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. Con l'Accordo è stata condivisa la variazione dell'articolazione oraria della prestazione del canale POE (Piccoli Operatori Economici) che passa da sei a cinque giorni settimanali.

Smonetizzazione delle Festività Coincidenti con la domenica

Il 3 marzo 2021 è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali un Verbale di Accordo per Poste Italiane e per le Società del Gruppo che applicano il medesimo CCNL, in materia di "smonetizzazione" delle festività coincidenti con la domenica. L'Intesa attribuisce ai dipendenti per l'anno 2021 la facoltà di optare per la conversione del trattamento economico in un giorno di permesso retribuito, non monetizzabile, per ciascuna delle festività del 25 aprile, 15 agosto e 26 dicembre cadenti di domenica. Ai lavoratori che opteranno per la fruizione di giornate di festività "smonetizzate", spettano ulteriori permessi orari retribuiti, non monetizzabili, in misura pari a 1 ora per

⁵⁵ Evoluzione dell'attuale Corner dell'ufficio postale in termini di:

- ampliamento attuale offerta erogata tramite i corner;
- incremento dei corner negli uffici postali con maggiore pedonabilità;
- evoluzione dell'Operatore Corner verso una figura a maggiore contenuto relazionale.

⁵⁶ L'intesa, con riferimento alle misure di politiche attive, mirava a velocizzare il completamento delle azioni residuali riferite al 2020.

⁵⁷ Mobilità del personale interno al fine di potenziare le figure che vengono addette alle attività di sportello in ufficio postale.

ciascuna festività smonetizzata. La sottoscrizione degli Accordi per la smonetizzazione della ricorrenza del Santo Patrono coincidente con la domenica è stata demandata a livello territoriale.

Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione del personale che, attraverso un lavoro svolto in sinergia con la *Corporate University*⁵⁸, ha messo in campo azioni importanti che hanno accompagnato i dipendenti durante i difficili e delicati mesi della diffusione pandemica, ribadendo il ruolo fondamentale che la formazione ha ricoperto e continua a ricoprire nella gestione della fase emergenziale contingente. Particolare attenzione è stata riservata alla formazione online, in considerazione dell'importante ruolo che tale modalità formativa ha assunto nel contesto della situazione emergenziale connessa alla diffusione del virus Covid-19, nonché del maggiore ricorso alla stessa da parte dell'Azienda per rispettare le indicazioni governative e per garantire le necessarie misure di sicurezza e tutela della salute dei dipendenti. Per i medesimi motivi, l'Organismo ha altresì approfondito la possibilità dell'utilizzo dello strumento del lavoro agile per favorire lo svolgimento delle iniziative formative. Sono stati poi presentati alle Organizzazioni Sindacali i piani formativi 2021 rivolti alle diverse funzioni aziendali ed il catalogo corsi online sia per Poste Italiane S.p.A. che per le Società del Gruppo.

Posta, Comunicazione e Logistica

A partire dal mese di febbraio 2021, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno iniziato il confronto sulla complessiva riorganizzazione della funzione. In particolare, le Parti si sono date atto della necessità di ridefinire la prestazione del portalelettere e di estendere a tutte le grandi aree metropolitane il modello *Joint Delivery*⁵⁹ oltreché di procedere a un complessivo riassetto dell'organizzazione dell'attività delle cosiddette lavorazioni interne, attraverso un graduale processo di accentramento delle stesse. Inoltre, con Verbale del 19 maggio 2021 è stata avviata una fase di sperimentazione finalizzata a migliorare la qualità del lavoro e a ottimizzare i flussi produttivi all'interno dei siti, garantendo anche una maggiore occupabilità delle risorse.

Il 16 luglio 2021, facendo seguito a quanto in precedenza condiviso tra le Parti in merito al percorso relazionale che interessa l'evoluzione della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, Azienda, Organizzazioni Sindacali e Coordinamento Nazionale delle RSU hanno sottoscritto l'intesa sull'estensione del modello *Joint Delivery* anche ai comuni di Roma, Milano e Napoli. L'intesa prevede una serie di *step* di implementazione e precisi momenti di verifica sia a livello nazionale che territoriale.

⁵⁸ La Corporate University supporta lo sviluppo di tutte le persone del Gruppo Poste Italiane con l'obiettivo di potenziare e aggiornare le loro competenze secondo un modello di formazione caratterizzato da una forte componente di innovatività. La Corporate University, nata nel 2014 in ambito Risorse Umane e Organizzazione, è strutturata in Academy, ciascuna dedicata a specifici contenuti di *business* e competenze trasversali. Propone soluzioni didattiche innovative e nuovi ambienti di apprendimento, cogliendo le opportunità offerte dall'evoluzione digitale e tecnologica: *open learning*, formazione contestuale, formazione a distanza e fruizione *on demand* di contenuti formativi.

⁵⁹Il modello di recapito "Joint Delivery" implementa un nuovo sistema di consegna per corrispondenza e pacchi che prevede il passaggio da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, integrate tra loro, le quali si differenziano per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. L'organizzazione è innovativa: tiene conto della densità di popolazione di ogni comune e dei differenti volumi da gestire; prevede la ridefinizione delle zone di recapito per una maggiore efficienza del servizio e per ottimizzare il flusso delle consegne; contempla investimenti in nuove tecnologie di distribuzione e automazione e nella formazione del personale addetto al recapito.

Mobilità Volontaria Nazionale

Il 4 maggio 2021 Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'Accordo sulla mobilità volontaria nazionale per gli anni 2021/2022. L'intesa riprende l'architettura già consolidata dai precedenti accordi in materia e rappresenta un importante tassello in grado di accompagnare e fluidificare la gestione del personale che si integra con gli altri strumenti di politiche attive del lavoro che l'Azienda mette in campo per assicurare ottimali livelli di presidio e di qualità del servizio.

Integrazione Nexive Group S.r.l.

Con Verbale di Incontro del 7 aprile 2021, Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno effettuato un approfondimento sull'operazione di acquisizione di Nexive Group S.r.l. che, come meglio specificato all'interno delle linee evolutive del Piano Industriale, consentirà di rafforzare il ruolo strategico di Poste Italiane nel mercato postale e salvaguardare la sostenibilità del settore e dei livelli di occupazionali.

A seguito dell'espletamento delle procedure previste dall'art. 47 Legge 428/1990, definite positivamente con Verbale del 17 giugno 2021, è stato dato avvio al processo di integrazione del Gruppo Nexive che prevede da un lato la confluenza di alcune funzioni di Nexive Group S.r.l. all'interno del Gruppo Poste e, dall'altro la costituzione di una Operating Company (Op.Co.) focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, a supporto della fase "last mile" del processo di recapito di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni in favore di Poste Italiane. Le Parti si sono incontrate il 23 settembre 2021 e hanno sottoscritto il Verbale di Accordo con il quale sono state individuate le regole di integrazione del personale Nexive che dal 1 ottobre 2021 è transitato in Poste Italiane S.p.A. e in Postel S.p.A. oltre che del personale della costituenda Op.Co. che, a tutti gli effetti, fa parte del Gruppo Poste Italiane S.p.A. In particolare, con la predetta intesa, sono stati armonizzati i trattamenti normativi ed economici dei dipendenti, allineandoli a quelli previsti dal vigente CCNL del 23 giugno 2021 per i dipendenti di Poste Italiane S.p.A.; sono stati altresì definiti i criteri oggettivi di ricollocazione su base provinciale dell'ex personale Nexive all'interno delle strutture di Poste Italiane S.p.A.

Integrazione Tecnologie dell'Informazione di Postel S.p.A.

A seguito dell'espletamento delle procedure previste dall'art. 47 Legge 428/1990, definite positivamente con Verbale del 3 maggio 2021, si è avviato il processo di cessione del ramo d'azienda di "Tecnologie dell'Informazione" di Postel S.p.A. in Poste Italiane S.p.A. In data 25 giugno 2021 è stato sottoscritto il Verbale di Accordo relativo al trattamento economico e normativo che, a partire dal 1 luglio 2021, è stato applicato al personale del perimetro Tecnologie dell'Informazione di Postel trasferito in Poste Italiane S.p.A. La cessione del ramo d'azienda persegue il fine di massimizzare l'integrazione e la concentrazione dei processi, nonché di una maggiore ingegnerizzazione delle attività di funzionamento dell'IT.

Premio di Risultato

Il 30 luglio 2021 è stata sottoscritta da Azienda, Organizzazioni Sindacali e Coordinamento Nazionale delle RSU, l'intesa sul premio di risultato per Poste Italiane e per le Società del Gruppo Poste Vita, Poste Assicura, EGI, BancoPosta Fondi SGR, Poste Welfare e Servizi e PostePay. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2021. Nell'ambito dell'intesa è

stata confermata la possibilità per il lavoratore di destinare, tutto o parte del premio di risultato, al Fondo Aperto di Assistenza Integrativa Poste Vita, al Fondo Poste ovvero ad altri fondi pensionistici complementari oppure optare per servizi Welfare ad elevato impatto sociale. L'iniziativa ha consentito al personale di accedere ad un ampio paniere di beni e servizi personalizzabili in base a specifiche esigenze individuali e familiari a sostegno della conciliazione vita e tempi di lavoro e di cogliere le opportunità fiscali e contributive previste dalla legge, unitamente ad un bonus aggiuntivo riconosciuto dall'Azienda sul valore convertito.

7.4 WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION



Prosegue l'impegno aziendale nella salvaguardia del benessere delle persone attraverso iniziative orientate a rafforzare il sistema di welfare con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie in una logica di crescente prossimità e personalizzazione del *caring*.

Nell'ambito delle iniziative a sostegno delle giovani generazioni, Poste Italiane ha avviato la nuova edizione del progetto "NextGeneration" dedicato ai figli dei dipendenti ed a ragazzi provenienti da scuole secondarie di secondo grado, con l'obiettivo di avvicinare i giovani a tematiche di diversità ed inclusione, innovazione e ai mestieri del futuro. Inoltre, nell'ottica di promuovere lo scambio interculturale, sono state assegnate 21 borse di studio all'estero a favore dei figli dei dipendenti.

Nell'ambito delle attività relative alla prevenzione sono stati realizzati 7 *webinar*, in collaborazione con la Fondazione Veronesi, su tematiche legate a stili di vita corretti e salutari, all'etica e alla scienza e, al contempo, è stato lanciato un ciclo di video pillole incentrato sul mondo dell'etica e della bioetica.

A rafforzamento dei programmi di genitorialità attiva, attraverso il nuovo piano di comunicazione del progetto Maam – oggi Lifeed - che vede oltre 700 iscritti e che mira a valorizzare le competenze generative maturate durante l'esperienza genitoriale, sono proseguite le azioni di ingaggio dei dipendenti sul target genitori, neo-mamme e neo-papà, *manager* diretti, che hanno portato ad un incremento delle iscrizioni al programma da parte dei padri (39%). Si sono conclusi inoltre i soggiorni estivi per figli disabili, l'iniziativa inclusiva che offre a ragazzi disabili figli dei dipendenti due periodi di vacanza estiva della durata di 15 giorni in strutture turistiche accessibili. Il programma ha previsto a circa 40 ragazzi momenti di intrattenimento e di assistenza individuale con operatori dedicati permettendo un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione e di beneficiare per le famiglie di un sollievo nelle esigenze quotidiane di cura.

In occasione del Mese Europeo della Diversità, promosso dalla Commissione europea per sensibilizzare organizzazioni e imprese sull'importanza della diversità e dell'inclusione nei contesti di lavoro, Poste Italiane, già sottoscrittrice della Carta per le Pari Opportunità, ha aderito all'iniziativa per mettere a sistema le azioni intraprese e le prospettive di intervento per promuovere ambienti professionali sempre più inclusivi.

Nell'ambito del welfare contrattuale e in coerenza con l'accordo sindacale del 23 luglio 2020, è stato avviato, per il terzo anno consecutivo, il programma Poste Mondo Welfare 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 e ad un bonus aziendale.

Il lancio dell'iniziativa è stato preceduto da un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i loro fabbisogni individuali e familiari rispetto al set di servizi da rendere disponibili.

Nell'ambito del piano **Diversity and Inclusion** (D&I) a sostegno delle fragilità, a fine luglio è stato lanciato il progetto "Noi Siamo Qui", che punta a rafforzare le misure di *caring* nei confronti di colleghi con gravi patologie e/o malattie croniche attraverso piani di sensibilizzazione aziendale e la disponibilità di servizi finalizzati all'inclusione.

Complessivamente e a conclusione dei lavori dei gruppi interfunzionali definiti per ciascuna dimensione della D&I, quale genere, generazioni, vulnerabilità e interculturalità sono state condivise oltre 30 linee progettuali con l'obiettivo di potenziare il livello di inclusione e di valorizzazione delle differenze in tutti i contesti organizzativi aziendali.

7.5 CORPORATE UNIVERSITY



Nei primi nove mesi del 2021 sono state erogate complessivamente circa 4,5 milioni di ore di formazione.

4,5 milioni di ore di formazione nei primi nove mesi del 2021

Le strutture commerciali di Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione sono state coinvolte in importanti progetti formativi sull'evoluzione del modello di servizio in logica omnicanale, i nuovi criteri di segmentazione della clientela Retail, nonché la formazione sui nuovi *business* dell'RC Auto e della Fibra. Inoltre prosegue l'investimento formativo sugli Operatori di Sportello (OSP) con l'avvio di un'importante iniziativa a supporto della proattività commerciale.

In ambito Postale e Logistico proseguono le iniziative formative volte a diffondere la metodologia *Lean* come modello culturale e di approccio al lavoro, nonché progetti specifici che riguardano i portalettere e le altre figure professionali. In particolare, sono in fase di implementazione percorsi formativi rivolti ai responsabili Qualità e agli Specialisti Sicurezza, con l'obiettivo di potenziare l'integrazione e le relazioni interfunzionali.

A supporto dello sviluppo delle competenze in ambito Information Technology, sono state realizzate iniziative formative sulle principali dorsali di interesse, quali nuove tecnologie, metodologie e standard IT, *cloud computing*, *data analytics*, *Internet of Things* e *blockchain*.

Proseguono le iniziative di formazione Manageriale progettate per rispondere alle esigenze delle funzioni di *business*, con particolare riguardo a Posta, Comunicazione e Logistica (*Lean Academy*), Mercato Privati (percorso Responsabili Commerciali) e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (corsi di negoziazione avanzata), a cui si affiancano i corsi di formazione individuale per lo sviluppo presso le principali *Business School*, e i cicli di *webinar* trasversali destinati a tutti i dirigenti e responsabili sulle competenze manageriali e le *soft skills*.

Prosegue inoltre la formazione normativa obbligatoria riferita a tematiche trasversali per tutta la popolazione aziendale (Sicurezza sul Lavoro, D.lgs. 231/01, Sistema Integrato per la Qualità e Prevenzione della Corruzione, etc.) nonché quella specifica destinata a determinate figure professionali (es. formazione ESMA/IVASS). Si segnala inoltre, l'avvio di corsi specifici sul tema del "Fraud Management" e della Sicurezza Informatica.

A completamento delle iniziative intraprese, è stata inoltre ampliata l'offerta formativa disponibile (*Open Learning Area*), sulle varie competenze in una logica di autoformazione e autosviluppo. In particolare, l'offerta è stata arricchita mediante la messa a disposizione di una biblioteca di *e-book* composta da circa 65 testi, fruibile direttamente dalla piattaforma di *learning*.

7.6 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITA'



La trattazione che segue, redatta ai sensi del principio contabile IAS 37 – *Accantonamenti, passività e attività potenziali*, riporta i procedimenti in corso più rilevanti e per i quali sono intervenute significative variazioni nei primi nove mesi del 2021. Per la trattazione completa si rimanda al Bilancio al 31 dicembre 2020.

PRINCIPALI PROCEDIMENTI PENDENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITA'

AGCM Recapito Raccomandate

In data **19 novembre 2019**, l'**AGCM** ha avviato il procedimento **PS11563** 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. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio e l'udienza di merito si è svolta il 26 maggio 2021. La sentenza del TAR del Lazio, che non ha accolto il ricorso di Poste, è stata appellata al Consiglio di Stato. In ogni caso nel mese di maggio l'AGCM aveva dato atto che Poste ha correttamente ottemperato.

AGCM Clausole contrattuali con fornitore

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.

AGCom Servizio Postale Universale

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. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

In data 25 marzo 2021 **Poste Italiane** ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 milioni di euro, accertata nell'esercizio 2020, per violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale, in relazione alle mancate aperture di alcuni Uffici Postali, concentrate quasi totalmente nel Trentino Alto Adige, per assenza improvvisa del personale, nel periodo 1° gennaio – 21 febbraio 2020. Al 30 settembre 2021, il fondo accantonato a tal fine nell'esercizio 2020 è stato pertanto completamente utilizzato.

AGCom
Continuità
nell'erogazione del
Servizio Postale
Universale

In data 17 maggio 2021, con atto di Contestazione **6/21/DSP**, l'AGCom ha contestato a **Poste Italiane** la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale in relazione alla mancata apertura, non proceduta da comunicazione ai 42 Comuni interessati e agli utenti, di 239 Uffici Postali, nelle giornate del 28 dicembre 2019 e 4 gennaio 2020 (per complessive 328 giornate). Nel mese di dicembre 2019, Poste Italiane aveva comunque preventivamente comunicato all'Autorità le chiusure oggetto del procedimento in esame. Quest'ultima, dopo aver avviato una specifica interlocuzione con Poste e dopo aver svolto una approfondita attività istruttoria, conclusasi in data 8 ottobre 2020, aveva espressamente escluso che tali chiusure potessero dar luogo a specifiche contestazioni. A valle dell'avvio di un'ulteriore pre-istruttoria, volta a verificare l'informativa verso i Sindaci e gli utenti dei 42 Comuni interessati, l'Autorità ha notificato il suddetto atto di contestazione, avverso il quale, in data 16 giugno 2021, Poste Italiane ha trasmesso le proprie memorie difensive, che sono state esposte nell'audizione tenutasi il 21 luglio 2021. Con Delibera 313/21/CONS, notificata in data 21 ottobre 2021, l'AGCom ha chiuso il procedimento 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 di cui all'atto di Contestazione n. 6/21/DSP del 17 maggio 2021, per la chiusura nel periodo natalizio (nei giorni di sabato 28 dicembre 2019 e sabato 4 gennaio 2020) di 239 Uffici Postali. Con il provvedimento citato, l'Autorità ha rigettato le eccezioni mosse da Poste Italiane nell'ambito degli scritti difensivi sia sotto il profilo procedurale, sia nel merito, e ha accolto la richiesta, presentata in via subordinata, di applicazione del cumulo giuridico, irrogando una sanzione di importo ridotto rispetto a quello indicato per il pagamento in misura ridotta (3,28 milioni di euro). La Delibera dell'Autorità sarà oggetto di impugnativa al TAR da parte della Società.

Banca d'Italia

Nel mese di gennaio 2021, la Banca d'Italia ha richiesto informazioni in merito alla chiusura del servizio **Trading Online** con particolare riferimento alle motivazioni e alle modalità di comunicazione ai clienti. Il riscontro è stato fornito il 25 marzo 2021.

Nel mese di febbraio 2021, la Banca d'Italia ha avviato un'indagine conoscitiva avente ad oggetto le innovazioni tecnologiche adottate dagli intermediari finanziari "**Indagine Fintech 2021**", con focus sia sulle partecipazioni e collaborazioni con aziende Fintech, sia sulla detenzione di *crypto-assets*. L'indagine è stata avviata anche sulla società controllata PostePay SpA, con la quale è stata predisposta la risposta. Il riscontro è stato fornito il 23 aprile 2021.

In data 30 marzo 2021, la Banca d'Italia ha inviato a BancoPosta e alla controllata PostePay SpA una nota per richiedere approfondimenti sulle azioni in corso per la **gestione del rischio IT**, con focus su alcune aree di miglioramento identificate nella nota stessa. Il riscontro è stato fornito il 1° giugno 2021.

In data 5 agosto 2021, la Banca d'Italia ha inviato a BancoPosta una nota con la quale ha richiesto, in relazione all'accertamento ispettivo condotto nel 2019 in ambito **trasparenza bancaria**, lo stato d'avanzamento del piano degli interventi previsto sulle aree di miglioramento emerse, nonché alcuni chiarimenti su specifici aspetti in esso riportati. Il termine per il riscontro è fissato per il 12 novembre 2021.

Consob

Nel mese di marzo 2021, la Consob ha avviato un'indagine avente ad oggetto la **prestazione di servizi su criptovalute** da parte degli intermediari, con un focus sugli investimenti/strumenti finanziari con sottostanti criptovalute posti in essere per conto della clientela unitamente ad eventuali attività progettuali previste sul tema nel prossimo triennio. Il riscontro è stato fornito il 19 aprile 2021.

Sempre nel mese di marzo 2021, la Consob ha richiesto informazioni relative a segnalazioni, da parte della clientela, di ritardi **nell'esecuzione delle operazioni di trasferimento titoli verso altri intermediari**, con evidenze dei reclami riconducibili alla fattispecie in oggetto, eventuali anomalie identificate nel processo in esame e, in ultimo, la valutazione della funzione *Compliance* sul tema, unitamente ai controlli svolti. Il riscontro è stato fornito il 22 aprile 2021.

Nel mese di maggio 2021, la Consob ha trasmesso una nota tecnica con gli **esiti degli accertamenti ispettivi** condotti dall'Autorità da gennaio ad ottobre 2020, con particolare riferimento alle seguenti aree: i) *product governance*; ii) procedure per la valutazione di adeguatezza; iii) formazione del personale della rete commerciale. In data 15 giugno 2021 si è tenuto un incontro con l'Autorità nel quale è stata richiesta la predisposizione di una specifica nota di risposta, che è stata inviata il 16 luglio 2021.

IVASS
Liquidazione di polizze vita

Il 19 febbraio 2020 l'IVASS ha notificato a **Poste Vita** un atto di contestazione inerente l'asserito ritardo nella **liquidazione di polizze vita**. La Compagnia ha depositato le proprie memorie difensive il cui termine per il deposito, fissato in 60 giorni dalla data della notifica, era stato sospeso dal 23 febbraio al 15 aprile 2020 ed ulteriormente prorogato al 15 maggio 2020 in ragione dell'entrata in vigore del Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 23, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 94 dell'8 aprile 2020. Successivamente, in data 14 aprile 2021, l'IVASS ha notificato a Poste Vita il provvedimento con il quale, definendo il relativo procedimento, ha irrogato alla Compagnia il minimo edittale della sanzione pari a 0,03 milioni di euro. La società ha quindi provveduto a versare nei termini tale importo chiudendo la posizione.

In data 25 agosto 2020 e 24 febbraio 2021, l'IVASS ha notificato a **Poste Vita** due ulteriori atti di contestazione entrambi inerenti l'asserito ritardo nella liquidazione di polizze vita. La Compagnia ha depositato nei termini le proprie memorie difensive riferite a tali due procedimenti. Con riferimento all'atto di contestazione notificato il 25 agosto 2020, nel corso del mese di agosto 2021, l'Autorità ha formalizzato l'archiviazione del procedimento senza comminare alcuna sanzione e definendo quindi interamente le relative posizioni; con riguardo all'atto di contestazione notificato il 24 febbraio 2021, la società è in attesa di conoscere le determinazioni dell'Autorità che potrà formulare una proposta di sanzione restando, in tal caso, ferma la facoltà per la Compagnia di presentare ulteriori osservazioni.

IVASS
Polizze dormienti

Il 4 maggio 2021, a seguito di un incontro svoltosi il 12 aprile, con riferimento ai processi in essere a supporto della gestione delle **polizze dormienti**, l'IVASS ha trasmesso a **Poste Vita** e a **Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta** una comunicazione con cui ha richiesto la presentazione, entro 60 giorni, di un piano di azioni con le iniziative che le Società intendono adottare per migliorare i processi sopra richiamati. Su richiesta dell'Autorità, il relativo piano, accompagnato dalle valutazioni delle funzioni *Compliance* e *Revisione Interna*, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 24 giugno 2021 ed inviato il 2 luglio 2021.

IVASS
Governio, gestione
e controllo
investimenti e
rischi finanziari

In data 14 dicembre 2020, l'IVASS ha avviato una verifica ispettiva ordinaria sulla **valutazione del governo**, sulla **gestione** e sul **controllo degli investimenti** e dei **rischi finanziari di Poste Vita**. L'accertamento ispettivo si è concluso nel corso del primo semestre 2021 ed i relativi esiti sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione della controllata in occasione della riunione del 26 luglio 2021. Gli esiti dell'accertamento ispettivo includono rilievi, in parte già anticipati nel corso dell'ispezione, in relazione ai quali in data 12 aprile u.s. il Consiglio di Amministrazione della Compagnia ha già approvato un mirato piano di azione volto al superamento degli stessi. Il citato Piano è oggetto di monitoraggio periodico da parte delle funzioni di controllo della Compagnia e potrà essere oggetto di modifiche ed integrazioni in considerazione dei recenti esiti ispettivi. Con riguardo a taluni dei predetti rilievi, l'IVASS ha configurato violazioni degli artt. 30 bis, 30 ter, 37 ter e 183 del D.Lgs. n. 209/2005 e delle relative disposizioni di attuazione emanate con regolamento dalla stessa Autorità. La Compagnia ha predisposto entro i tempi previsti dalla normativa le memorie difensive a sostegno della correttezza del proprio operato. In relazione a quanto in oggetto, non sono comunque emersi elementi significativi da considerare nel Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 2021.

IVASS
Normativa
Antiriciclaggio

Dal 1° marzo al 18 giugno 2021, l'IVASS ha condotto degli accertamenti ispettivi mirati alla verifica del rispetto della **normativa antiriciclaggio**, congiuntamente, presso **Poste Vita e Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta**. Gli esiti dell'attività ispettiva, rappresentati nei verbali inviati il 29 settembre 2021, hanno evidenziato un quadro di conformità complessivamente soddisfacente di processi e procedure finalizzati all'adempimento degli obblighi di **adeguata verifica della clientela** e alla conseguente valutazione di rapporti ed operazioni anomale. Per le aree di miglioramento segnalate dall'Autorità, Poste Vita e Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta hanno definito iniziative opportune.

COVIP

In data 27 maggio 2021 la **Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)** ha avviato una verifica ispettiva ordinaria sulla forma pensionistica Postaprevidenza Valore le cui attività sono tutt'ora in corso.

Autorità
Garante per la
protezione dei
dati personali

In data 15 gennaio 2014 il Garante Privacy, al termine di un procedimento avviato nei confronti di **Postel** nel 2009, ha disposto l'applicazione di una sanzione di 0,34 milioni di euro dei cui effetti la Società ne ha tenuto conto nel bilancio 2013. Contro tale disposizione Postel ha proposto ricorso e istanza di sospensione al Tribunale Civile di Roma, quest'ultima accolta dal giudice con ordinanza del 16 giugno 2014. In data 21 gennaio 2016 il giudice ha annullato l'ordinanza di ingiunzione del Garante Privacy limitatamente alla sanzione di 0,1 milioni di euro, rigettando invece le altre eccezioni preliminari di merito di Postel. Avverso la suddetta sentenza, per la parte della sanzione non annullata dal Tribunale, la Società ha proposto ricorso innanzi alla Corte di Cassazione, che ha respinto il ricorso presentato dalla Società e ha confermato la sanzione di 0,34 milioni di euro. A seguito della predetta ordinanza il Garante Privacy non ha provveduto alla riassunzione del giudizio innanzi al Tribunale, per cui si può ritenere definitivamente concluso il procedimento relativo all'applicazione dell'ulteriore sanzione ipoteticamente irrogabile.

Procedimenti
tributari

Con riferimento alle verifiche tributarie effettuate a partire dall'anno 2018 presso la sede della Società **SDA Express Courier SpA**, in data 27 maggio 2021 la Direzione Regionale Agenzia delle Entrate del Lazio (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 che eviti il proliferare del contenzioso. Tale procedura è attualmente in corso e si ritiene che possa concludersi entro la fine del 2021.

Procedimenti in
materia
previdenziale

A partire dall'esercizio 2012, l'Agenzia INPS di Genova Ponente ha emesso nei confronti di **Postel** degli avvisi di addebito, per complessivi 25,8 milioni di euro al 30 settembre 2021, 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. 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 nella misura di legge per la differenza tra il valore degli assegni familiari versati dalla Società e i contributi CUAF richiesti. Avverso tale pronuncia, l'INPS ha proposto ricorso in Appello (RG n. 203/2021) la cui prima udienza è stata fissata il 14 gennaio 2022. Da ultimo 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 come da dispositivo delle sentenze stesse per complessivi 0,17 milioni di euro. In particolare, il Tribunale ha ritenuto dovuto il contributo di mobilità per il periodo successivo a ottobre 2015 (e fino a dicembre 2016 essendo stato poi soppresso dalla legge) e ha ritenuto applicabile l'aliquota del 4,40% per i contributi CUAF, richiamando al riguardo i noti precedenti della Cassazione. Risultano ancora pendenti ulteriori giudizi al momento ancora in fase istruttoria, relativi ai ricorsi presentati da Postel avverso gli avvisi di addebito per taluni periodi compresi tra maggio 2009 a maggio 2021. Tenuto conto delle sentenze, delle motivazioni adottate e delle ulteriori pretese avanzate dall'INPS, la Società ha adeguato i propri Fondi rischi anche sulla scorta del parere dello studio legale che la assiste nel contenzioso. Il fondo iscritto in bilancio al 30 settembre 2021 risulta pari a 11,52 milioni di euro.

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.

A seguito dell'udienza dell'8 novembre 2021 il giudice del Tribunale civile di Roma si è riservato di interessare il Collegio in ordine alla chiamata in causa del Ministero dell'Economia e delle Finanze e di Cassa Depositi e Prestiti assegnando, limitatamente a questo punto, il termine per eventuali note entro il 12 novembre 2021.

8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 30 SETTEMBRE 2021



STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

(milioni di euro)

ATTIVO	30 settembre 2021	31 dicembre 2020
Attività non correnti		
Immobili, impianti e macchinari	2.190	2.134
Investimenti immobiliari	32	31
Attività immateriali	780	755
Attività per diritti d'uso	1.148	1.200
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	677	615
Attività finanziarie	223.064	221.134
Crediti commerciali	2	2
Imposte differite attive	1.087	1.123
Altri crediti e attività	3.710	3.839
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	3.275	29
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	53	54
Totale	236.018	230.916
Attività correnti		
Rimanenze	163	165
Crediti commerciali	2.584	2.373
Crediti per imposte correnti	348	187
Altri crediti e attività	1.384	1.054
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	565	6
Attività finanziarie	22.214	26.749
Cassa e depositi BancoPosta	8.670	6.391
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	7.092	4.516
Totale	43.020	41.441
TOTALE ATTIVO	279.038	272.357
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	30 settembre 2021	31 dicembre 2020
Patrimonio netto		
Capitale sociale	1.306	1.306
Riserve	4.332	3.909
Azioni proprie	(40)	(40)
Risultati portati a nuovo	7.106	6.327
Totale Patrimonio netto di Gruppo	12.704	11.502
Patrimonio netto di terzi	7	5
Totale	12.711	11.507
Passività non correnti		
Riserve tecniche assicurative	158.573	153.794
Fondi per rischi e oneri	500	625
Trattamento di fine rapporto	900	1.030
Passività finanziarie	14.334	18.366
Imposte differite passive	1.096	1.229
Altre passività	1.476	1.576
Totale	176.879	176.620
Passività correnti		
Fondi per rischi e oneri	631	771
Debiti commerciali	1.750	1.837
Debiti per imposte correnti	453	13
Altre passività	1.922	1.745
Passività finanziarie	84.692	79.864
Totale	89.448	84.230
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	279.038	272.357

PROSPETTO DELL'UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

Terzo trimestre 2021	Terzo trimestre 2020		Primi nove mesi 2021	Primi nove mesi 2020
850	779	Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	2.676	2.251
1.286	1.156	Ricavi netti da servizi finanziari	3.695	3.596
1.362	1.172	<i>Ricavi da servizi finanziari</i>	3.831	3.707
(76)	(16)	<i>Oneri derivanti da operatività finanziaria</i>	(136)	(111)
405	453	Ricavi da servizi assicurativi al netto delle variazioni delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	1.455	1.192
3.805	4.673	<i>Premi assicurativi</i>	14.096	12.393
913	882	<i>Proventi derivanti da operatività assicurativa</i>	3.124	2.441
(4.235)	(5.354)	<i>Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri</i>	(15.475)	(13.041)
(78)	252	<i>Oneri derivanti da operatività assicurativa</i>	(290)	(601)
220	185	<i>Ricavi da pagamenti e mobile</i>	619	522
2.761	2.572	Ricavi netti della gestione ordinaria	8.445	7.561
675	624	Costi per beni e servizi	2.098	1.773
1.241	1.246	Costo del lavoro	3.934	3.878
199	178	Ammortamenti e svalutazioni	597	517
(7)	(9)	Incrementi per lavori interni	(24)	(27)
72	47	Altri costi e oneri	190	111
15	9	Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	35	65
566	478	Risultato operativo e di intermediazione	1.615	1.244
15	19	Oneri finanziari	54	54
30	30	Proventi finanziari	92	83
-	-	Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(1)	1
5	9	Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	20	(1)
586	498	Risultato prima delle imposte	1.674	1.271
185	146	Imposte sul reddito	500	373
401	352	UTILE DEL PERIODO	1.174	898
400	352	di cui Quota Gruppo	1.172	898
1	-	di cui Quota di spettanza di Terzi	2	-
0,308	0,271	Utile per azione	0,903	0,691
0,308	0,271	Utile diluito per azione	0,903	0,691

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

Terzo trimestre 2021	Terzo trimestre 2020		Primi nove mesi 2021	Esercizio 2020	Primi nove mesi 2020
401	352	Utile/(Perdita) del periodo	1.174	1.206	898
		Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
		<i>Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI</i>			
(48)	1.774	Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(12)	2.016	598
(157)	1	Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(425)	(263)	(230)
(1)	-	Incremento/(Decremento) per perdite attese	(5)	7	7
		<i>Copertura di flussi</i>			
(62)	(30)	Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(143)	(28)	75
(7)	(15)	Trasferimenti a Conto economico	(4)	5	(19)
78	(494)	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	167	(495)	(122)
-	-	Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
-	-	Incremento/(Decremento) delle riserve relative a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
		Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
		<i>Strumenti di capitale valutati al FVOCI</i>			
-	-	Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	47	17	1
-	-	Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto	-	-	-
-	10	Utili/(Perdite) attuariali da TFR	38	(5)	10
1	(2)	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(11)	1	(2)
-	-	Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
(196)	1.244	Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	(348)	1.255	318
205	1.596	TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO	826	2.461	1.216
204	1.596	di cui Quota Gruppo	824	2.462	1.216
1	-	di cui Quota di spettanza di Terzi	2	(1)	-

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	Patrimonio netto											Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi	Totale Patrimonio netto
	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 di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione	Risultati portati a nuovo			
Saldo al 1° gennaio 2020	1.306	(40)	299	1.210	-	1.018	115	-	2	2	5.786	9.698	-	9.698
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	270	40	-	-	-	906	1.216	-	1.216
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(402)	(402)	-	(402)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(49)	(49)	-	(49)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	2
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6
Saldo al 30 Settembre 2020	1.306	(40)	299	1.210	-	1.288	155	-	2	4	6.241	10.465	6	10.471
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	1.006	(57)	-	-	-	297	1.246	(1)	1.245
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(211)	(211)	-	(211)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	2
Saldo al 31 dicembre 2020	1.306	(40)	299	1.210	-	2.294	98	-	2	6	6.327	11.502	5	11.507
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	(271)	(105)	-	-	-	1.200	824	2	826
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(421)	(421)	-	(421)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	5	-	5
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	794	-	-	-	-	-	-	794	-	794
Saldo al 30 Settembre 2021	1.306	(40)	299	1.210	794	2.023	(7)	-	2	11	7.106	12.704	7	12.711

RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO

(milioni di euro)

	Primi nove mesi 2021	Primi nove mesi 2020
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	2.811	1.265
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	1.705	884
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	4.516	2.149
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	4.516	2.149
Risultato del periodo	1.174	898
Ammortamenti e svalutazioni	597	517
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	42	49
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	-	(2)
(Incremento)/Decremento Rimanenze	3	(29)
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	(516)	(512)
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	427	(594)
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(514)	-
Variazioni dei fondi rischi e oneri	(273)	(134)
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(99)	(94)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	24	37
Altre variazioni	44	38
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]	909	174
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	5.936	9.851
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(8.981)	(10.626)
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	(3.041)	(1.262)
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	7.792	4.623
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]	1.706	2.586
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]	2.615	2.760
Investimenti:		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(455)	(370)
Partecipazioni	(50)	(2)
Altre attività finanziarie	(4)	(36)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	(40)	-
Disinvestimenti:		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	4	4
Partecipazioni	-	-
Altre attività finanziarie	411	8
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]	(134)	(396)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	(278)	1.763
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	-
Dividendi pagati	(421)	(402)
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	794	-
Altre operazioni con azionisti di minoranza	-	1
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]	95	1.362
Flusso delle disponibilità liquide [f]=[c+d+e]	2.576	3.726
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	7.092	5.875
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	7.092	5.875
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(4.005)	(3.222)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	3.087	2.653

9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO

Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari Alessandro Del Gobbo dichiara, ai sensi dell'art. 154 bis comma 2 del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile contenuta nel presente Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 2021 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

10. APPENDICE

[SCHEMI DI CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATI](#)

[INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE](#)

10.1 SCHEMI DI CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATI

Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni di euro)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI		3Q 2021	3Q 2020	VARIAZIONI	
Ricavi	8.445	7.562	883	11,7%	2.761	2.574	187	7,3%
<i>di cui:</i>								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	2.675	2.251	424	18,9%	849	779	70	9,0%
Servizi Finanziari	3.695	3.596	99	2,8%	1.286	1.157	129	11,2%
<i>di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli</i>	405	234	171	73,2%	181	0	181	n.s.
Servizi Assicurativi	1.455	1.192	263	22,1%	406	454	(47)	-10,4%
Servizi di Pagamento e mobile	619	522	97	18,6%	220	185	35	19,2%
Costi	6.232	5.801	432	7,4%	1.996	1.918	79	4,1%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	3.934	3.878	57	1,5%	1.242	1.245	(3)	-0,3%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	3.914	3.863	51	1,3%	1.227	1.238	(11)	-0,9%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	25	12	13	115,2%	14	8	6	80,5%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(5)	3	(7)	n.s.	1	(0)	1	n.s.
Altri costi operativi	2.298	1.923	375	19,5%	755	673	82	12,2%
EBITDA	2.213	1.761	452	25,6%	765	656	108	16,5%
Ammortamenti e svalutazioni	597	517	80	15,6%	199	178	21	11,8%
EBIT	1.615	1.244	371	29,8%	566	479	87	18,3%
EBIT Margin %	19,1%	16,5%			20,5%	18,6%		
Proventi/(Oneri) finanziari	59	27	32	118,0%	20	19	1	3,4%
Utile lordo	1.674	1.271	403	31,7%	586	498	88	17,7%
Imposte	500	373	127	34,1%	185	145	40	27,6%
Utile netto	1.174	898	276	30,7%	401	353	48	13,6%
Utile netto per azione (€)	0,90	0,69	0,21	30,7%	0,31	0,27	0,04	13,6%

Contribuzione delle *Strategic Business Unit* al Conto economico consolidato

9M 2021 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	6.258	4.255	1.457	866	(4.392)	8.445
Ricavi da terzi	2.675	3.695	1.455	619	-	8.445
Ricavi infrasettoriali	3.583	560	2	246	(4.392)	-
Totale costi	6.282	3.713	564	661	(4.392)	6.830
Costo del lavoro totale	3.856	32	28	19	-	3.934
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	3.837	31	26	19		3.914
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	24	0	1	0		25
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(4)	0	0	0		(4)
Altri costi operativi	1.785	125	77	311		2.298
Ammortamenti e svalutazioni	582	0	3	13		596
Costi infrasettoriali	60	3.556	456	318	(4.392)	4.388
EBIT	(24)	542	893	205	-	1.615
EBIT MARGIN %	-0,4%	12,7%	61,3%	23,7%		19,1%
Proventi/(Oneri) finanziari	7	9	40	3		59
Utile lordo	(17)	551	933	208		1.674
Imposte	7	158	279	57		500
Utile netto	(24)	393	655	150		1.174

Conto economico per *Strategic Business Unit*

STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(dati in milioni di euro)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI		3Q 2021	3Q 2020	VARIAZIONI	
Ricavi	6.258	5.630	628	11,1%	2.086	1.902	183	9,6%
Corrispondenza	1.518	1.377	141	10,3%	497	453	44	9,7%
Pacchi	1.018	764	254	33,2%	314	291	23	7,8%
Altri ricavi	138	109	29	27,0%	38	34	3	9,4%
Ricavi infrasettoriali	3.583	3.380	203	6,0%	1.237	1.124	113	10,1%
Costi	5.701	5.386	315	5,8%	1.815	1.783	31	1,8%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	3.856	3.804	52	1,4%	1.218	1.222	(4)	-0,3%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	3.837	3.791	46	1,2%	1.204	1.215	(11)	-0,9%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	24	10	14	135,9%	14	7	6	87,3%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(4)	3	(7)	n.s.	1	(0)	1	n.s.
Altri costi operativi	1.785	1.528	257	16,8%	577	541	36	6,7%
Costi infrasettoriali	60	54	6	10,6%	19	20	(1)	-4,9%
EBITDA	558	245	313	127,7%	271	119	152	127,4%
Ammortamenti e svalutazioni	582	489	93	19,0%	193	170	24	14,0%
EBIT	(24)	(244)	220	90,1%	78	(50)	128	n.s.
EBIT Margin %	-0,4%	-4,3%			3,7%	-2,6%		
Proventi/(Oneri) finanziari	7	5	1	24,6%	6	(1)	7	n.s.
Utile lordo	(17)	(238)	221	92,7%	84	(51)	135	n.s.
Imposte	7	(62)	69	111,2%	39	(9)	48	n.s.
Utile netto	(24)	(177)	153	86,3%	45	(42)	87	n.s.

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

(dati in milioni di euro)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI		3Q 2021	3Q 2020	VARIAZIONI	
Ricavi	4.255	4.076	180	4,4%	1.466	1.340	125	9,3%
Gestione pro-attiva del portafoglio titoli	405	234	171	73,2%	181	0	181	n.s.
Interessi attivi netti	1.110	1.162	(53)	-4,5%	390	386	4	1,0%
Raccolta risparmio postale	1.312	1.377	(65)	-4,7%	432	480	(48)	-10,1%
Servizi di Incasso e Pagamento	592	608	(16)	-2,7%	197	208	(11)	-5,2%
Distribuzione di prodotti di terzi	188	143	45	31,7%	55	58	(3)	-4,8%
Gestione del risparmio	88	72	16	22,3%	30	24	6	25,3%
Ricavi infrasettoriali	560	479	81	16,8%	180	183	(4)	-2,1%
Costi	3.713	3.496	217	6,2%	1.285	1.159	126	10,9%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	32	29	2	7,4%	9	9	0	4,3%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	31	29	3	9,4%	9	9	1	6,8%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	0	1	(1)	-67,8%	0	0	(0)	-85,7%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	0	0	0	n.s.	0	0	0	105,9%
Altri costi operativi	125	59	66	111,8%	48	20	28	141,4%
Costi infrasettoriali	3.556	3.408	149	4,4%	1.228	1.130	98	8,6%
EBITDA	542	580	(37)	-6,4%	180	181	(1)	-0,5%
Ammortamenti e svalutazioni	0,4	0,4	(0)	-5,1%	0,1	0,1	(0)	-16,1%
EBIT	542	579	(37)	-6,4%	180	181	(1)	-0,5%
EBIT Margin %	12,7%	14,2%			12,3%	13,5%		
Proventi/(Oneri) finanziari	9	(11)	20	n.s.	2	2	(1)	-33,2%
Utile lordo	551	568	(17)	-3,0%	182	183	(2)	-0,9%
Imposte	158	161	(4)	-2,2%	52	49	3	5,5%
Utile netto	393	407	(13)	-3,3%	130	134	(4)	-3,3%

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI		3Q 2021	3Q 2020	VARIAZIONI	
Ricavi	1.457	1.192	265	22,2%	407	454	(47)	-10,3%
Up Front Vita	227	221	6	2,6%	61	86	(25)	-29,4%
Margine Finanziario Vita	1.099	830	269	32,4%	298	324	(26)	-8,1%
Margine Protezione Vita	12	23	(10)	-45,8%	5	7	(2)	-26,9%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici	13	8	5	66,4%	12	(0)	12	n.s.
Ricavi netti Vita	1.351	1.081	269	24,9%	376	417	(42)	-10,0%
Premi assicurativi	217	176	41	23,3%	75	58	16	28,3%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(118)	(68)	(50)	-73,1%	(47)	(22)	(25)	-112,5%
Risultato della Riassicurazione	(3)	(5)	1	30,0%	(0)	(2)	2	94,8%
Proventi netti Danni	1	1	(1)	-62,1%	0	1	(0)	-19,7%
Ricavi netti Danni	96	105	(8)	-7,8%	28	34	(6)	-17,9%
Altri ricavi e proventi	8	6	2	29,3%	2	2	0	14,6%
Ricavi infrasettoriali	2	0	2	n.s.	1	0	1	n.s.
Costi	561	472	89	18,9%	171	174	(2)	-1,4%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	28	25	3	10,1%	8	7	1	8,6%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	26	24	2	9,1%	8	7	1	9,3%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	1	0	37,9%	0	0	(0)	-100,0%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>								
Altri costi operativi	77	67	10	15,1%	25	20	4	20,6%
Costi infrasettoriali	456	380	76	20,1%	139	146	(7)	-5,0%
<i>di cui provvigioni</i>	396	337	59	17,5%	120	130	(10)	-7,6%
EBITDA	896	721	176	24,4%	236	280	(44)	-15,8%
Ammortamenti e svalutazioni	3	7	(4)	-53,9%	1	1	(0)	-23,2%
EBIT	893	714	179	25,1%	235	279	(44)	-15,7%
EBIT Margin %	61,3%	59,9%			57,7%	61,4%		
Proventi/(Oneri) finanziari	40	27	13	48,2%	13	12	1	5,8%
Utile lordo	933	741	192	26,0%	248	291	(43)	-14,8%
Imposte	279	218	61	27,9%	73	85	(12)	-14,1%
Utile netto	655	523	132	25,2%	175	206	(31)	-15,1%

STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

(dati in milioni di euro)	9M 2021	9M 2020	VARIAZIONI		3Q 2021	3Q 2020	VARIAZIONI	
Ricavi	866	783	83	10,6%	299	274	25	9,2%
Monetica	321	264	57	21,7%	113	94	19	19,8%
Altri pagamenti	67	48	19	40,3%	28	19	8	42,4%
TLC	231	211	21	9,8%	80	71	9	12,0%
Ricavi infrasettoriali	246	260	(14)	-5,5%	79	89	(10)	-11,5%
Costi	648	566	82	14,6%	221	197	23	11,9%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	19	19	(0,1)	-0,7%	6	6	(1)	-10,2%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	19	19	(0,1)	-0,7%	6	6	(1)	-10,2%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>								
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>								
Altri costi operativi	311	269	42	15,7%	105	91	14	15,5%
Costi infrasettoriali	318	278	40	14,6%	110	100	10	9,9%
EBITDA	217	217	0	0,2%	78	76	2	2,3%
Ammortamenti e svalutazioni	13	21	(9)	-41,4%	4	7	(2)	-35,1%
EBIT	205	196	9	4,7%	73	69	4	6,0%
EBIT Margin %	23,7%	25,0%			24,6%	25,3%		
Proventi/(Oneri) finanziari	3	6	(3)	-49,4%	(1)	6	(6)	-110,9%
Utile lordo	208	201	7	3,3%	73	75	(2)	-2,7%
Imposte	57	56	2	2,7%	21	20	1	5,1%
Utile netto	150	145	5	3,5%	52	55	(3)	-5,5%

SINTESI PATRIMONIALE

Capitale investito netto e relativa copertura

	30 settembre 2021	31 dicembre 2020	VARIAZIONI	
Immobilizzazioni materiali	2.222	2.165	57	2,6%
Immobilizzazioni immateriali	780	755	25	3,3%
Attività per diritti d'uso	1.148	1.200	(52)	-4,3%
Partecipazioni	677	615	62	10,1%
Capitale immobilizzato	4.827	4.735	92	1,9%
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.843	7.433	410	5,5%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.148)	(5.158)	10	0,2%
Crediti/(Debiti) per imposte correnti	(105)	174	(279)	n.s.
Capitale circolante netto	2.590	2.449	141	5,8%
Capitale investito lordo	7.417	7.184	233	3,2%
Fondi per rischi e oneri	(1.131)	(1.396)	265	19,0%
Trattamento di fine rapporto	(900)	(1.030)	130	12,6%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(9)	(106)	97	91,5%
Capitale investito netto	5.377	4.652	725	15,6%
Patrimonio netto	12.711	11.507	1.204	10,5%
<i>di cui Utile di periodo</i>	1.174	1.207	(33)	-2,7%
<i>di cui Riserva di fair value</i>	2.023	2.294	(271)	-11,8%
Passività finanziarie	99.026	98.230	796	0,8%
Riserve tecniche assicurative nette	158.520	153.740	4.780	3,1%
Attività finanziarie	(245.278)	(247.883)	2.605	1,1%
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(3.840)	(35)	(3.805)	n.s.
Cassa e depositi BancoPosta	(8.670)	(6.391)	(2.279)	-35,7%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(7.092)	(4.516)	(2.576)	-57,0%
Posizione finanziaria netta	(7.334)	(6.855)	(479)	-7,0%

n.s.: non significativo

30 settembre 2021	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
(dati in milioni di euro)						
Immobilizzazioni materiali	2.198	0	2	22	0	2.222
Immobilizzazioni immateriali	761	0	18	1	0	780
Attività per diritti d'uso	1.128	2	20	6	(8)	1.148
Partecipazioni	1.735	269	157	405	(1.889)	677
Capitale immobilizzato	5.822	271	197	434	(1.897)	4.827
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenz	3.487	3.271	2.614	464	(1.993)	7.843
Debiti commerciali e Altre passività	(3.163)	(2.562)	(722)	(694)	1.993	(5.148)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	204	(7)	(250)	(53)	1	(105)
Capitale circolante netto	528	702	1.642	(283)	1	2.590
Capitale investito lordo	6.350	973	1.839	151	(1.896)	7.417
Fondi per rischi e oneri	(836)	(268)	(16)	(10)	(1)	(1.131)
Trattamento di fine rapporto	(892)	(3)	(2)	(2)	(1)	(900)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	366	(673)	285	13	0	(9)
Capitale investito netto	4.988	29	2.106	152	(1.898)	5.377
Patrimonio netto	3.179	5.004	5.805	611	(1.888)	12.711
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(24)</i>	<i>393</i>	<i>654</i>	<i>150</i>	<i>1</i>	<i>1.174</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>11</i>	<i>1.877</i>	<i>81</i>	<i>54</i>	<i>0</i>	<i>2.023</i>
Passività finanziarie	5.798	97.806	311	8.468	(13.357)	99.026
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	158.520	0	0	158.520
Attività finanziarie	(951)	(88.716)	(157.787)	(8.882)	11.058	(245.278)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(463)	(3.377)	0	0	0	(3.840)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(8.670)	0	0	0	(8.670)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.575)	(2.018)	(4.743)	(45)	2.289	(7.092)
Posizione finanziaria netta	1.809	(4.975)	(3.699)	(459)	(10)	(7.334)

31 dicembre 2020	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
(dati in milioni di euro)						
Immobilizzazioni materiali	2.140	1	2	22	0	2.165
Immobilizzazioni immateriali	736	0	18	1	0	755
Attività per diritti d'uso	1.176	2	24	7	(9)	1.200
Partecipazioni	1.434	210	157	402	(1.588)	615
Capitale immobilizzato	5.486	213	201	432	(1.597)	4.735
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	3.108	3.089	2.582	518	(1.864)	7.433
Debiti commerciali e Altre passività	(3.202)	(2.455)	(644)	(719)	1.862	(5.158)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	137	(1)	39	(1)	0	174
Capitale circolante netto	43	633	1.977	(202)	(2)	2.449
Capitale investito lordo	5.529	846	2.178	230	(1.599)	7.184
Fondi per rischi e oneri	(1.156)	(214)	(17)	(9)	0	(1.396)
Trattamento di fine rapporto	(1.022)	(3)	(3)	(2)	0	(1.030)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	470	(849)	259	14	0	(106)
Capitale investito netto	3.821	(220)	2.417	233	(1.599)	4.652
Patrimonio netto	1.982	5.281	5.290	543	(1.589)	11.507
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(418)</i>	<i>647</i>	<i>784</i>	<i>194</i>	<i>0</i>	<i>1.207</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>9</i>	<i>2.183</i>	<i>92</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>2.294</i>
Passività finanziarie	5.438	95.295	302	7.460	(10.265)	98.230
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	153.740	0	0	153.740
Attività finanziarie	(1.310)	(92.385)	(155.952)	(7.753)	9.517	(247.883)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(35)	0	0	0	0	(35)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(6.391)	0	0	0	(6.391)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.254)	(2.020)	(963)	(17)	738	(4.516)
Posizione finanziaria netta	1.839	(5.501)	(2.873)	(310)	(10)	(6.855)

Variazioni 9M 2021 vs 31.12.2020	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
(dati in milioni di euro)						
Immobilizzazioni materiali	58	(1)	0	0	0	57
Immobilizzazioni immateriali	25	0	0	0	0	25
Attività per diritti d'uso	(48)	0	(4)	(1)	1	(52)
Partecipazioni	301	59	0	3	(301)	62
Capitale immobilizzato	336	58	(4)	2	(300)	92
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenz	379	182	32	(54)	(129)	410
Debiti commerciali e Altre passività	39	(107)	(78)	25	131	10
Crediti (Debiti) per imposte correnti	67	(6)	(289)	(52)	1	(279)
Capitale circolante netto	485	69	(335)	(81)	3	141
Capitale investito lordo	821	127	(339)	(79)	(297)	263
Fondi per rischi e oneri	320	(54)	1	(1)	(1)	265
Trattamento di fine rapporto	130	0	1	0	(1)	130
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(104)	176	26	(1)	0	97
Capitale investito netto	1.167	249	(311)	(81)	(299)	725
Patrimonio netto	1.197	(277)	515	68	(299)	1.204
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>2</i>	<i>(306)</i>	<i>(11)</i>	<i>44</i>	<i>0</i>	<i>(271)</i>
Passività finanziarie	360	2.511	9	1.008	(3.092)	796
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	4.780	0	0	4.780
Attività finanziarie	359	3.669	(1.835)	(1.129)	1.541	2.605
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(428)	(3.377)	0	0	0	(3.805)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(2.279)	0	0	0	(2.279)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(321)	2	(3.780)	(28)	1.551	(2.576)
Posizione finanziaria netta	(30)	526	(826)	(149)	0	(479)



10.2 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: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE INVESTITO NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

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: è il 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 (*Cet 1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

COMBINED RATIO (netto riassicurazione): è un indicatore di redditività e corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza.

DIVIDENDO UNITARIO: 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): è un 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): è un indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

EXPENSE RATIO: è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati.

LAPSE RATE (Tasso di riscatto): è la misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche di inizio periodo.

È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche (linearizzato su 12 mesi).

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.

LOSS RATIO: è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: è 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 Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

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: è calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16).

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): è il 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).

Risk Weighted Assets (RWA): 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: è il 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 CET 1 Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Postelitaliane), 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 la parte dell'utile netto di una società quotata concessa a ciascuna delle azioni ordinarie in circolazione. È calcolato come rapporto tra l'utile netto del Gruppo e il n. delle azioni in circolazione.

11. GLOSSARIO



GLOSSARIO

ACCOUNT INFORMATION SERVICE (AIS):

Servizio che consente all'utente, titolare di conti accessibili online, di ottenere un'informativa completa relativa ai servizi di pagamento dei rapporti a lui intestati.

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.

ASSET CLASS

Categoria d'investimento, ossia insieme di strumenti finanziari con caratteristiche simili e comportamento analogo sui mercati, ad esempio: obbligazionario (breve termine, medio/lungo termine, governativi, societari, *high yield*, ecc.), azionario (Europa, America, Paesi emergenti, ecc.), *real estate*. La scelta delle *Asset Class* è fondamentale per la costruzione del portafoglio perché sono le singole componenti che vengono valutate nel processo di *Asset Allocation*.

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).

BILL PAYMENTS

È un servizio di pagamento che consente di pagare bollettini, MAV, RAV e PagoPA attraverso un soggetto terzo che gestisce gli aspetti finanziari e transazionali.

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. È 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.

CODICE POSTEPAY

Servizio innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria *app* Postepay, inquadrando il QR Code esposto dall'esercente.

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.

CYBER SECURITY (SICUREZZA INFORMATICA)

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, proteggendoli 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.

DIGITAL PAYMENTS (PAGAMENTI DIGITALI)

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.

DIGITAL PROPERTIES

Le proprietà digitali (sito *web*, *app* BancoPosta, *app* PostePay, *app* Ufficio Postale, *app* PostelD) 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.

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 più 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.

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 prudentiale. Il rendimento ottenuto dalla gestione separata e retrocesso agli aderenti viene utilizzato per rivalutare le prestazioni previste dal contratto.

GESTORE DELEGATO

Intermediario abilitato a prestare servizi di gestione di patrimoni, il quale gestisce, anche parzialmente, il patrimonio di un OICR (Organismo di Investimento Collettivo del Risparmio) sulla base di una specifica delega ricevuta dalla società di gestione del risparmio in ottemperanza ai criteri definiti nella delega stessa.

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*.

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, postagiorno, pagamenti online, etc.), senza bisogno di recarsi fisicamente presso la propria banca o il proprio Ufficio Postale.

HUB

In accezione logistica, identifica un grande nodo merci, sul quale convergono e dal quale si dipartono molte linee di traffico.

IDENTITÀ DIGITALE PRIVATA

L'identità Digitale privata di Poste è un set di credenziali tecniche (nome utente, password robusta, cellulare di registrazione) e attributi di contatto che, associati a un'identificazione certa del titolare, concorrono a definire il profilo digitale di un cliente di Poste Italiane. L'Identità Digitale privata abilita il titolare all'accesso e alla fruizione dei servizi online di Poste Italiane, ivi compresi i *funnel* di vendita a distanza e l'*onboarding* delle *app*, in associazione con gli strumenti di **Strong Customer Authentication (SCA)** forniti dalle *Business Unit*. 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).

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.

MERCHANT (ESERCENTE)

Soggetto che svolge un'attività commerciale.

MIFID (MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS DIRECTIVE)

La direttiva 2004/39/CE, in vigore dal 1 novembre del 2007, ha l'obiettivo principale di uniformare a livello europeo le regole dei partecipanti ai mercati finanziari al fine di tutelare gli investitori, imponendo agli intermediari l'obbligo di agire in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei clienti. La normativa ha introdotto una classificazione della clientela sulla base del diverso grado di esperienza finanziaria: clienti al dettaglio (*retail*), clienti professionali (*professional clients*), controparti qualificate (*eligible counterparties*). Tale suddivisione ha lo scopo di adottare misure di protezione coerenti con ciascuna categoria di investitore, rispettando le differenti esigenze di tutela derivanti dalle informazioni raccolte circa la sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, la sua situazione finanziaria e i suoi obiettivi di investimento, al fine di verificare l'adeguatezza o l'appropriatezza del servizio di investimento o dello strumento finanziario richiesto e/o proposto. Inoltre, gli intermediari hanno l'obbligo di fornire informazioni corrette, chiare e non fuorvianti descrivendo i servizi e gli strumenti finanziari offerti, fornendo informazioni riguardo le perdite percepite, le commissioni ed i costi connessi ai servizi forniti e la presenza di eventuali conflitti d'interesse. Entrata in vigore il 3 gennaio 2018 (in sostituzione della c.d. MiFID I, di cui riprende principi e finalità), la Direttiva **MIFID II** si pone l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati innalzando il livello di tutela degli investitori, tramite presidi volti a rendere edotta la propria clientela sulle caratteristiche essenziali dell'attività prestata, anche in termini di rischi e costi delle operazioni proposte, e rafforzando alcuni requisiti organizzativi e norme di condotta nella fase di ideazione e di offerta dei prodotti alla propria clientela nonché in tema di formazione degli addetti alla prestazione della consulenza in materia di investimenti.

MISURE TRANSITORIE

Le misure transitorie sulle riserve tecniche (MTRT) sono state introdotte dalla direttiva solvency II per consentire una transizione graduale al nuovo regime di solvibilità. Tale norma prevede la possibilità, previa autorizzazione dell'IVASS, di applicare per i contratti in vigore al 1/1/2016 (entrata in vigore di Solvency) la riserva tecnica secondo il regime solvency I anziché quella prevista dal regime Solvency II e fino al 31 dicembre 2031.

MOBILE HOST OPERATOR

Operatore di riferimento per la fornitura dei servizi di accesso alla rete radiomobile

ONE CLICK TO BUY

Approccio attraverso il quale velocizzare i *funnel* di acquisto di prodotti/servizi digitali, consentendo di minimizzare i classici step previsti, lato cliente, ed arrivare al completamento dei *funnel* in maniera semplificata. Attraverso alcune campagne personalizzate su tipologie di clienti noti, ad esempio, è possibile conoscerne le propensioni di acquisto e proporre, quindi, un percorso con dati prevalorizzati (es. dati anagrafici, dati di contatto, documento d'identità, IBAN): a questo punto, il cliente, se interessato, deve solo accettare e firmare il contratto con tecnica "point&click" (ossia senza dover inserire un OTP  ricevuto via SMS).

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.

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.

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 INDEX LINKED

Polizza vita ad alto contenuto finanziario la cui prestazione finale è legata a degli indici: la quota del premio viene investita e rivalutata in base a un indice di borsa o altro indice di riferimento individuato in contratto (Indici di borsa, settoriali, tassi di cambio ecc.).

POLIZZA UNIT LINKED

È una polizza vita ad alto contenuto finanziario caratterizzata dal fatto che la prestazione finale che spetta al cliente è legata all'andamento futuro di un fondo di investimenti e che la sua quantificazione non è possibile a priori.

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.

PSP (PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO) ↕

Soggetti autorizzati a offrire servizi di pagamento: Banche, Poste Italiane (BancoPosta), istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica (PostePay S.p.A.).

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 simile, 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;
- 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.

REFLATION TRADE ↕

Crescita dei prezzi stimolata dalla politica fiscale o monetaria al fine di frenare gli effetti della deflazione nei mesi successivi a una recessione o a un periodo di incertezza economica.

RE.PO. (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).

SCT (SEPA CREDIT TRANSFER) ↴

Strumento di pagamento che permette al debitore di disporre, tramite un ordine impartito alla propria Banca, un pagamento in euro a favore di un suo creditore nel caso in cui gli enti creditizi o le succursali dove risiedono i conti dell'Ordinante e del Beneficiario del bonifico (Banca dell'Ordinante e Banca del Beneficiario) siano entrambi situati in un Paese SEPA e abbiano aderito al servizio.

SDD (SEPA DIRECT DEBIT CORE) ↴

Gli addebiti diretti SEPA sono un servizio di pagamento offerto dai Prestatori di Servizi di Pagamento utile per pagare in forma automatica le società o i privati che forniscono beni o erogano servizi sulla base di contratti che prevedono pagamenti di tipo ripetitivo e con scadenza predeterminata (es: pagamento utenze). Per effettuare pagamenti con addebito diretto SEPA, il cliente deve autorizzare la società che fornisce l'utenza o il servizio firmando un contratto di autorizzazione. La banca, ad ogni scadenza, eseguirà il pagamento addebitando gli importi sul conto del cliente senza chiedere ogni volta il suo consenso.

SIM M2M (MACHINE TO MACHINE) ↴

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 è completamente disabilitata e al suo posto vi è un modulo che consente sia il controllo che il poter controllare da remoto.

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.

TOUCHPOINT DIGITALI ↴

Con il termine touchpoint si intende il punto di contatto e di relazione tra il Cliente/*Prospect* e l'Azienda. I *touchpoint* possono essere fisici (punto vendita, telefono, Sms e fax) e digitali (sito *web*, posta elettronica, social network, chat).

ULTRABROADBAND ↴

Di tecnologia, apparecchio o linea di telecomunicazione che permettono l'accesso a Internet con velocità superiori a 30 Mbps, sia in download sia in upload. L'uso del termine tende a riferirsi alla velocità di picco e non a quella media effettivamente disponibile.