

**RESOCONTO INTERMEDIO
DI GESTIONE**
AL 31 MARZO 2022

Posteitaliane

160 1862 - 2022

RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE AL 31 MARZO 2022



Crescere sostenibili.

Per un 2030 carbon neutral

INDICE GENERALE

1. PREMESSA	3
2. HIGHLIGHTS	4
<i>OUTCOME</i> 2022 DEL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE IN POSTE ITALIANE.....	4
3. MODELLO DI <i>BUSINESS</i>	6
AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE	6
LA <i>CORPORATE GOVERNANCE</i> DI POSTE ITALIANE	11
ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO.....	13
OMNICANALITA' E SETTORI DI ATTIVITÀ	22
4. GESTIONE DEI RISCHI	56
IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI INTEGRATO DI POSTE ITALIANE .	56
MODELLO DI RISK MANAGEMENT E ANALISI DEI RISCHI.....	56
LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE	60
5. CREAZIONE DI VALORE	66
ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE.....	66
ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO	68
SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i>	73
<i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	75
<i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI	80
<i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI	88
<i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE	97
OMNICANALITA', TRASFORMAZIONE DIGITALE E PRINCIPALI KPIs.....	102
ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO	106
6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE	114
7. ALTRE INFORMAZIONI	115
EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2022.....	115
OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA.....	115
RELAZIONI INDUSTRIALI.....	115
WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION.....	116
CORPORATE UNIVERSITY	117
PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ.....	117
8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2022	120
9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO	125
10. APPENDICE	125
SCHEMI DI CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATI.....	125
INDICATORI ALTERNATIVI DI <i>PERFORMANCE</i>	131
11. GLOSSARIO	134



1. PREMESSA

Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2022 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.

Quanto è riportato nel presente documento è finalizzato a fornire un aggiornamento su fatti e circostanze intercorsi tra la data di chiusura dell'esercizio 2021 e la data di approvazione del Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2022.

Per una informativa completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2021 che sarà oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea degli Azionisti in data 27 maggio 2022.

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 2021.

Si segnala che, nel corso del primo trimestre del 2022, la società Poste Welfare Servizi, in precedenza allocata alla *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi, è rappresentata nella *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione. I dati economici e patrimoniali di confronto sono stati pertanto riclassificati per tenere conto di tale modifica organizzativa.

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;

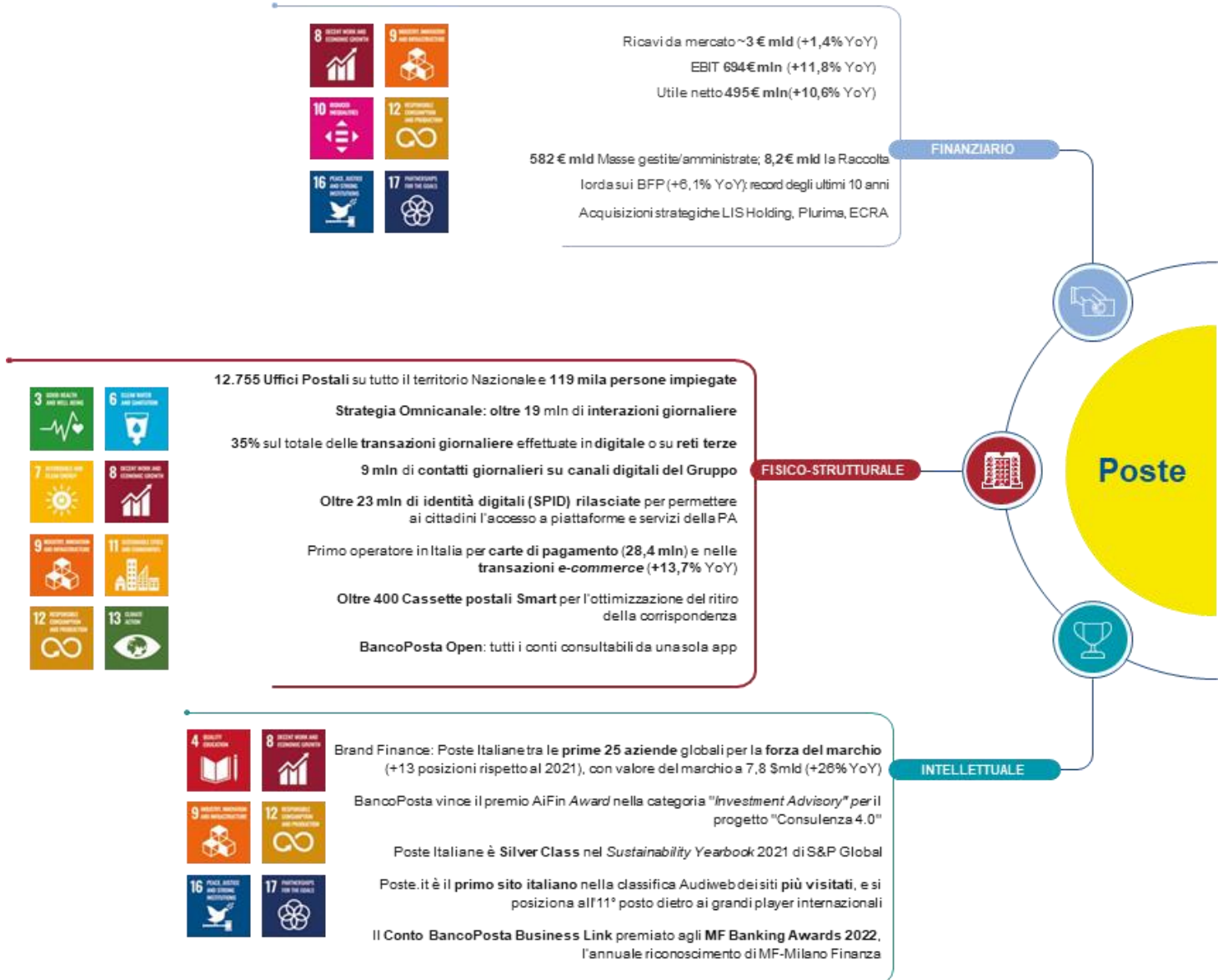


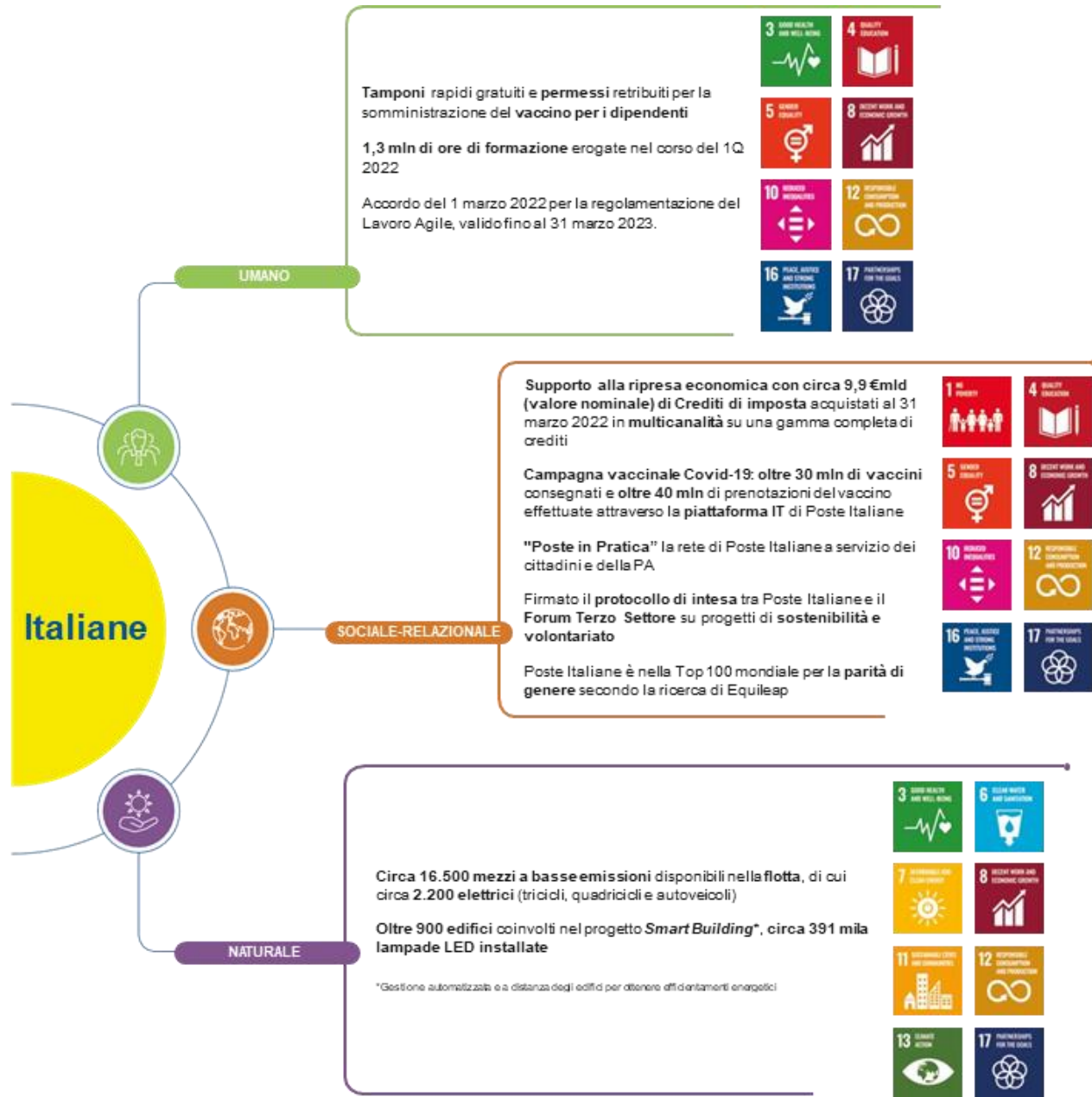
per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile ritornare all'inizio del capitolo e all'indice generale.

2. HIGHLIGHTS

OUTCOME 2022 DEL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE IN POSTE ITALIANE

Nel corso del primo trimestre 2022, 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 Unite.





3. MODELLO DI BUSINESS

[AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE](#)

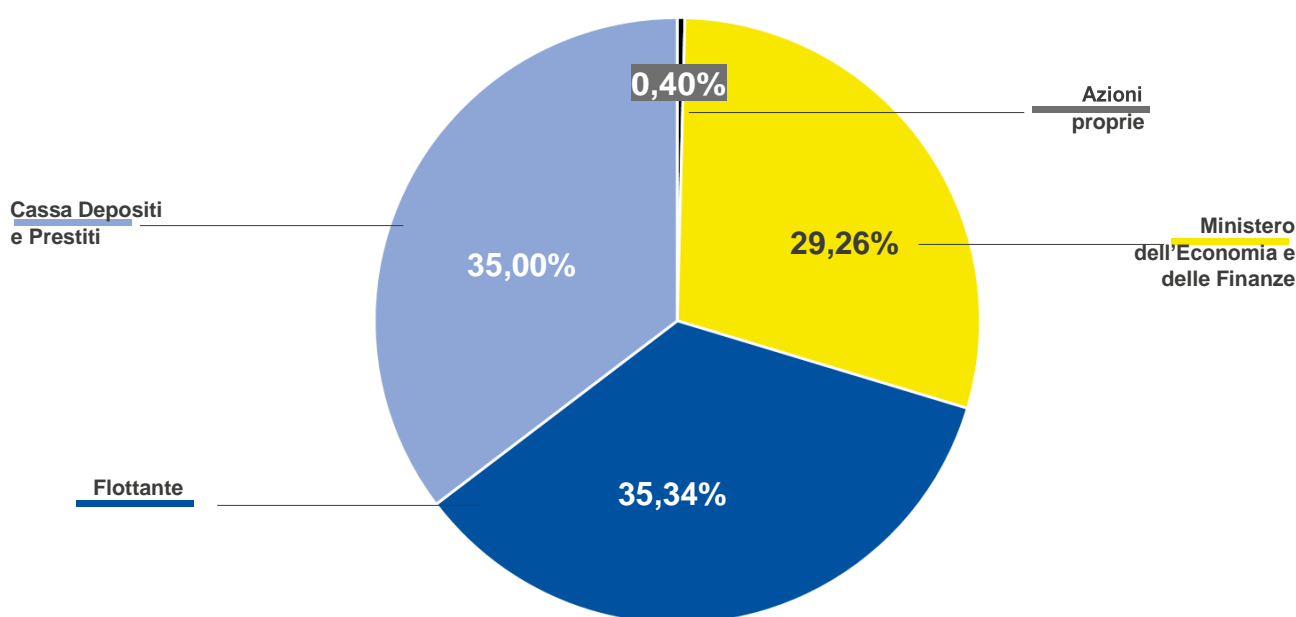
[LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE](#)

[ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO](#)

[OMNICANALITÀ E SETTORI DI ATTIVITÀ](#)

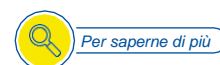
AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE

AZIONARIATO DI POSTE ITALIANE



Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 marzo 2022 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 31,1%¹ delle azioni possedute da investitori istituzionali² di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 marzo 2022, n. 1.300.877.079 risultano in circolazione.

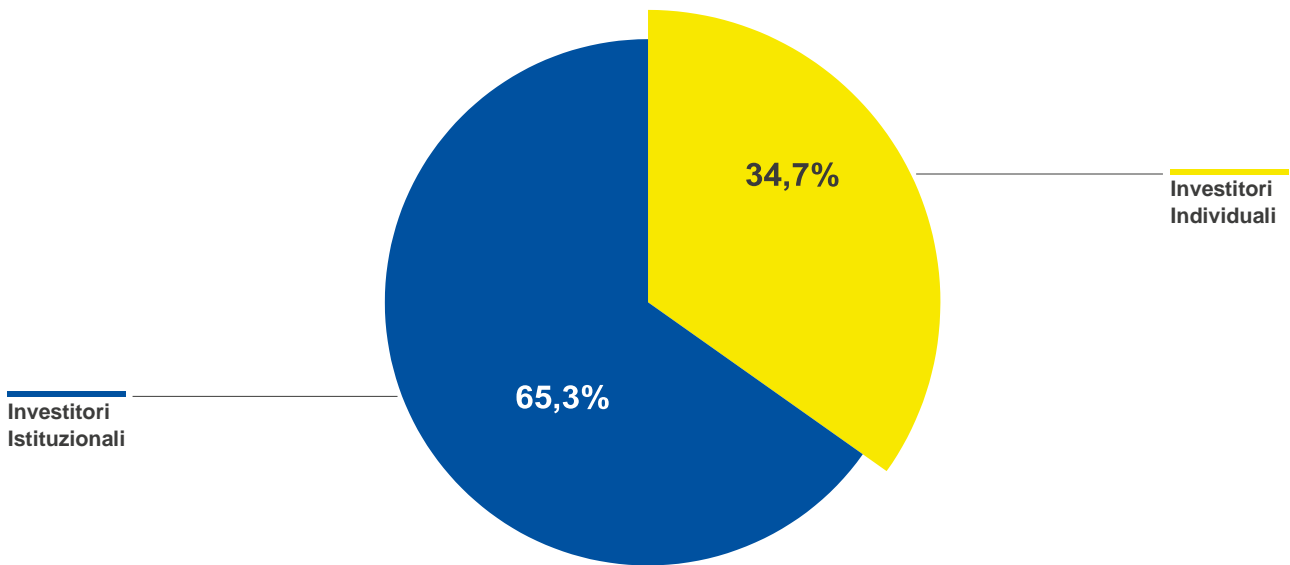
In data 13 aprile 2022 il consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato di sottoporre all'assemblea ordinaria degli azionisti, convocata per il 27 maggio 2022, una proposta di autorizzazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di n. 2,6 milioni di azioni ordinarie della Società e un esborso complessivo fino a 40 milioni di euro.



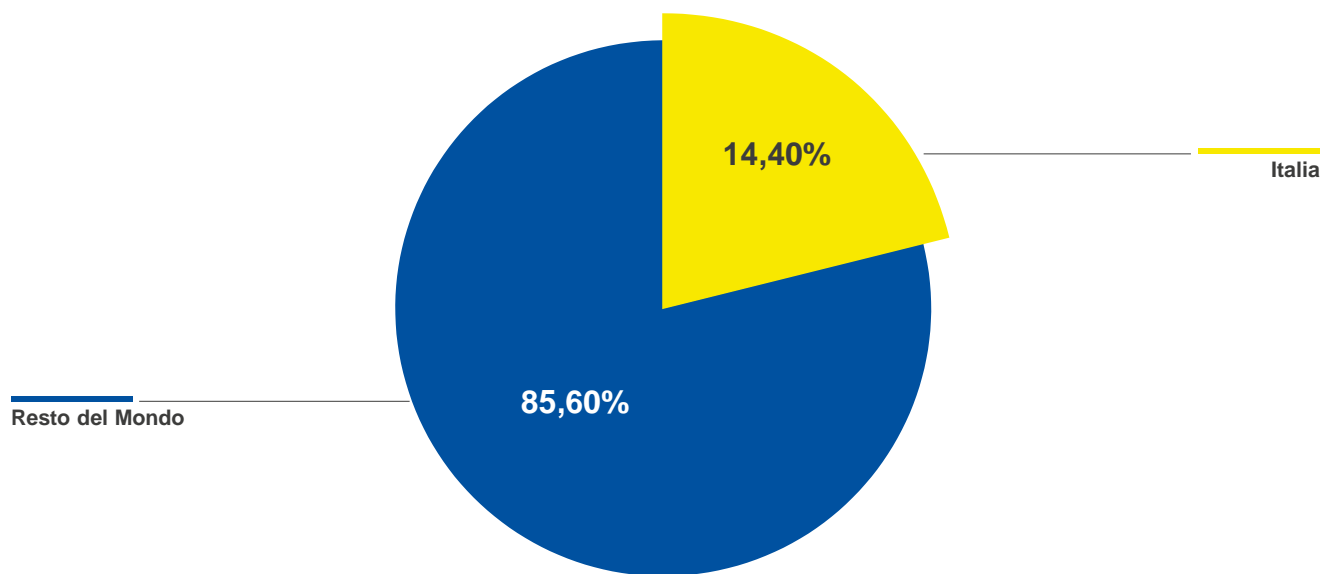
¹ Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

² Gli investitori istituzionali di Poste Italiane rappresentano il 23,1% del capitale sociale e il 65,3% del flottante.

Profilo azionario flottante



Ripartizione geografica Investitori Istituzionali

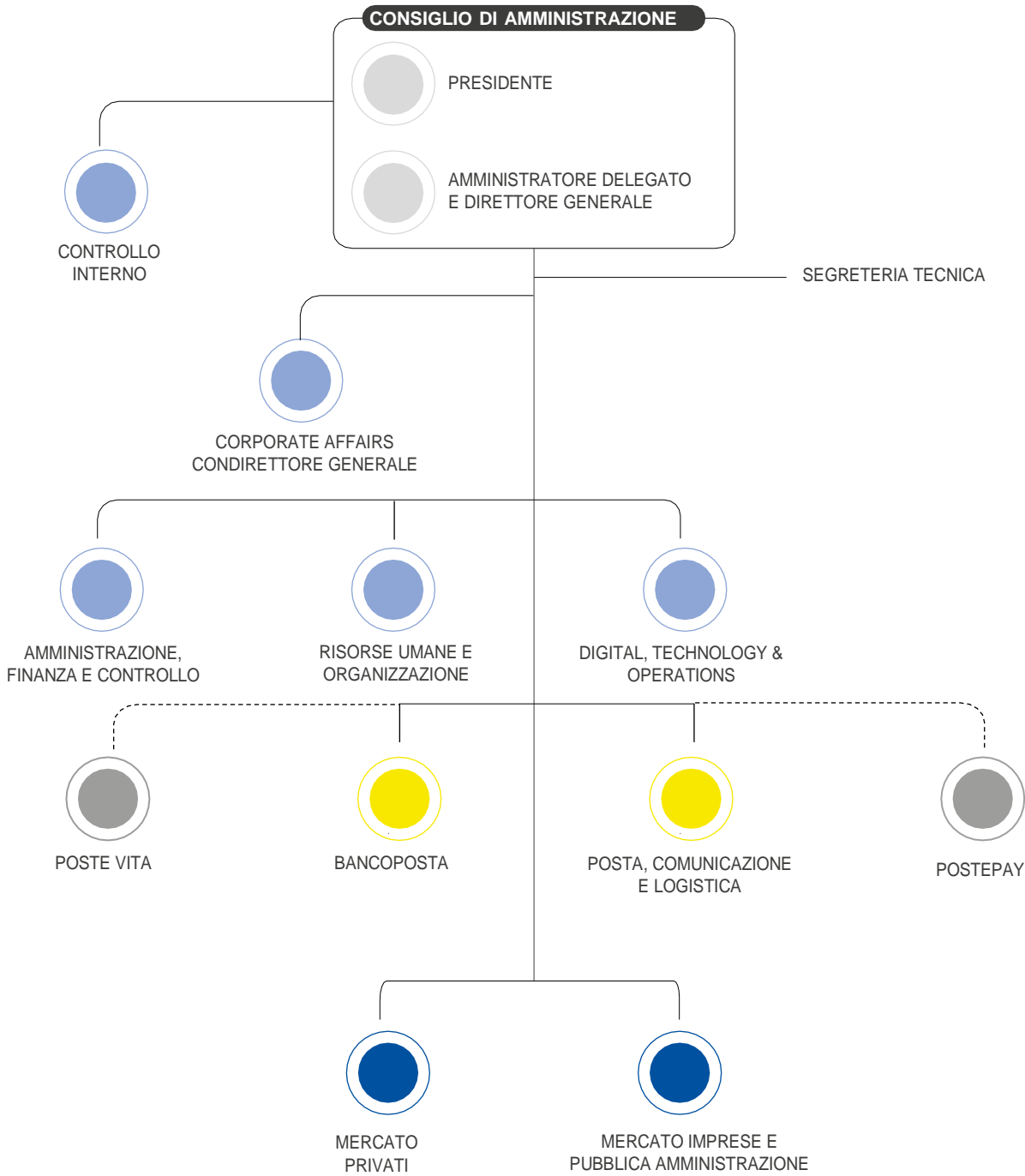


STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE

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



Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane:



- FUNZIONI CORPORATE
- CANALI COMMERCIALI
- AREE DI BUSINESS
- SOCIETÀ DEL GRUPPO

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**.

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 2022 è stata costituita, in ambito Risorse Umane e Organizzazione, la funzione **Relazioni Industriali e Coordinamento Risorse Umane Territoriali** per garantire la massima efficacia e sinergia delle relazioni con le Organizzazioni Sindacali e la gestione delle risorse umane territoriali.

Con riferimento ai canali commerciali, in ambito **Mercato Privati**, le figure commerciali territoriali POE (Piccoli Operatori Economici) sono state ricondotte nelle funzioni Commerciali di Macro Area Mercato Privati, per competenza geografica prevalente, con l'obiettivo di abilitare l'integrazione e lo sviluppo di sinergie tra il canale *retail* e la forza vendita dedicata alla clientela POE. Inoltre, nell'ambito della funzione **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione** è stato costituito un presidio commerciale per la gestione dei canali *partner* e della vendita remota.

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.



LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE

ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Consiglio di Amministrazione¹

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 Rischi²

Bernardo De Stasio (Presidente)
Davide Iacovoni
Roberto Rossi

Comitato Remunerazioni²

Giovanni Azzone (Presidente)
Daniela Favrin
Elisabetta Lunati

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.
Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 26/01/2022, al fine di allineare la composizione dei Comitati endoconsiliari alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia (circolare Banca d'Italia n. 285 del 17/12/2013 – 35° aggiornamento) in materia di governo societario, ha indicato: Giovanni Azzone in qualità di Presidente e Bernardo De Stasio in qualità di membro del Comitato Nomine e Corporate Governance. Conseguentemente a partire da tale data, la composizione del Comitato Nomine e Corporate Governance è la seguente: Giovanni Azzone (Presidente), Bernardo De Stasio (membro), Mimi Kung (membro).
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 S.p.A.
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 a Deloitte&Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

Collegio Sindacale³

Presidente

Mauro Lonardo

Sindaci effettivi

Luigi Borrè

Anna Rosa Adiutori

Sindaci supplenti

Alberto De Nigro

Maria Francesca Talamonti

Antonio Santi

Organismo di Vigilanza⁴

Presidente

Carlo Longari

Componenti

Paolo Casati⁵

Massimo Lauro



Magistrato della Corte dei Conti Delegato al controllo su Poste Italiane

Piergiorgio Della
Ventura⁶

Società di revisione

Deloitte&Touche S.p.A.⁷

Comitato Nomine e Corporate Governance²

Giovanni Azzone
(Presidente)

Bernardo De Stasio

Mimi Kung

Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati²

Elisabetta Lunati
(Presidente)

Bernardo De Stasio

Mimi Kung

Comitato Sostenibilità²

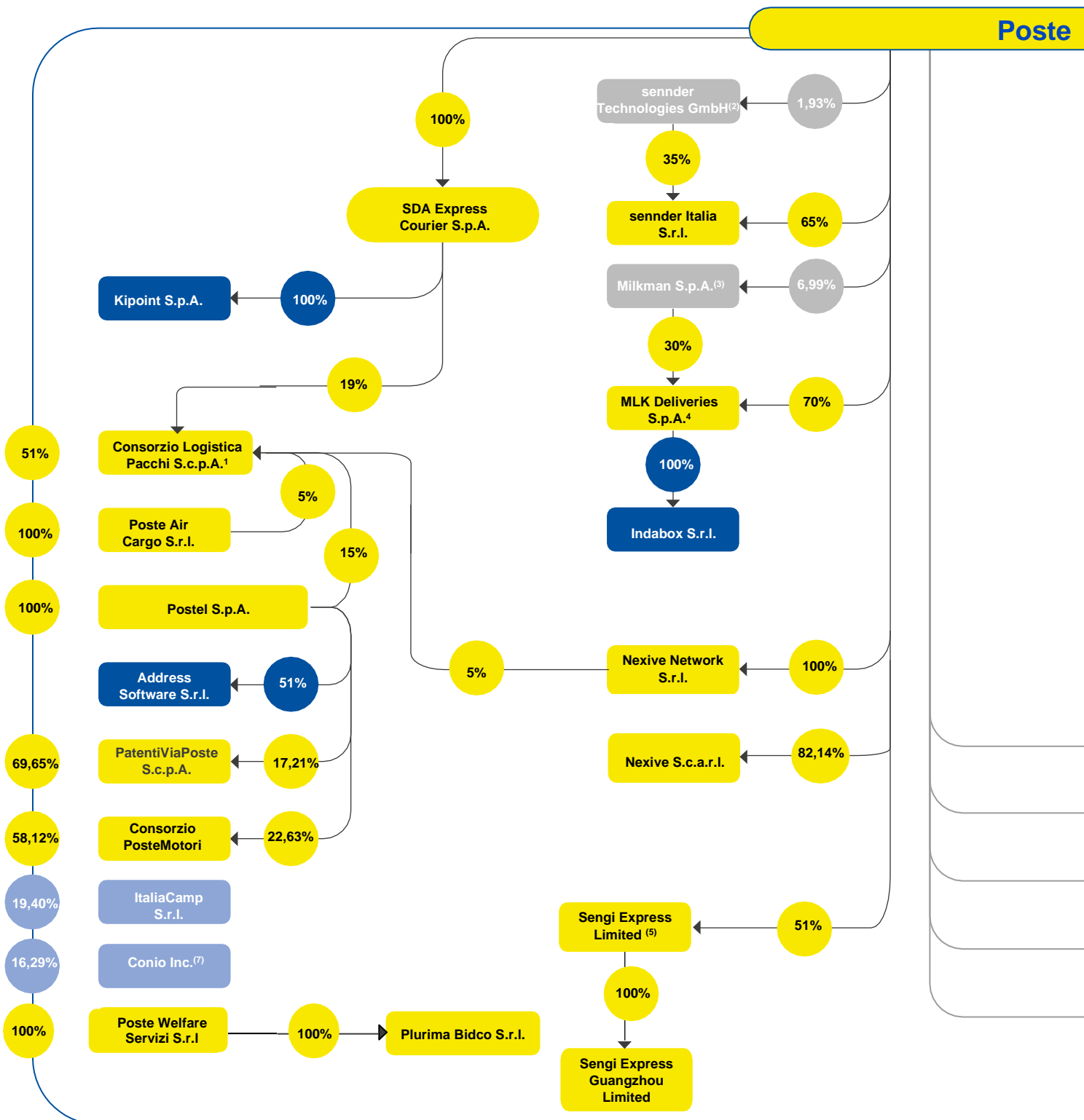
Daniela Favrin
(Presidente)

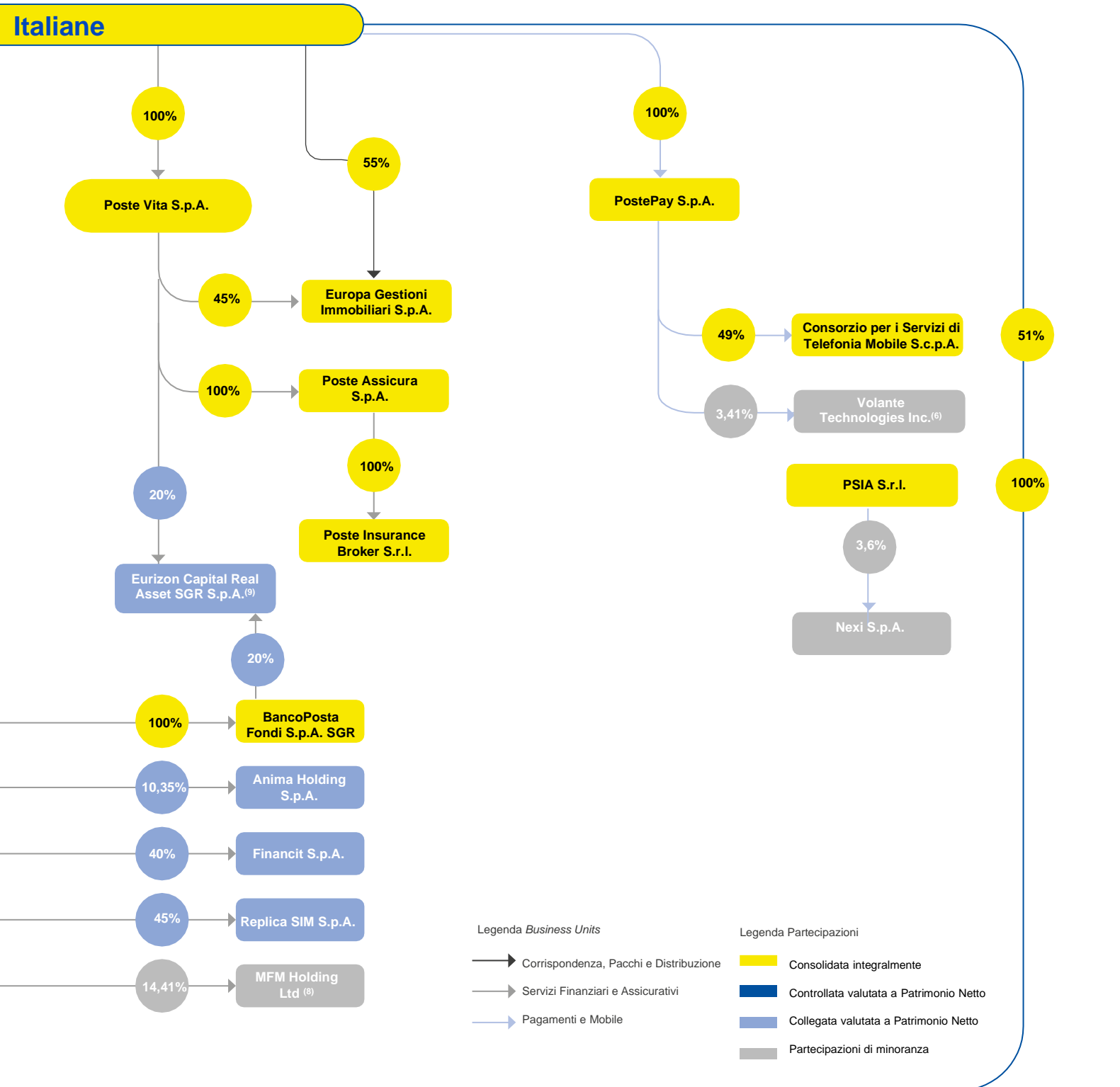
Davide Iacovoni

Roberto Rossi

ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO

Il Modello di *Business* di Poste Italiane viene implementato attraverso la struttura organizzativa del Gruppo e dalle sue società che attraverso le attività e i servizi proposti contribuiscono alla creazione di valore nel tempo. Il Gruppo possiede al 31 marzo 2022, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 36 società e consorzi, di cui 23 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 5 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 5 rappresentano partecipazioni di minoranza.










(1) Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
 (2) La partecipazione in sender Technologies 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 Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali)
 (6) La partecipazione in Volante Technologies Inc. fully diluted è pari al 2,95%
 (7) La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,53%
 (8) La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,41% delle azioni con diritto di voto (15,35% dei diritti patrimoniali)
 (9) La partecipazione in ECRA è pari complessivamente al 40% del capitale sociale (24,5% dei diritti di voto ripartiti in parti uguali tra i Soci).



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



 CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE	SDA Express Courier S.p.A.	<i>Operational Company</i> 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 <i>delivery</i> , soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), <i>direct marketing</i> , <i>e-procurement</i> , servizi informatici e gestione siti <i>web</i> (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti <i>online</i> .
	Poste Air Cargo S.r.l.	Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, <i>cargo-courier</i> e assicura, come <i>provider</i> 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 Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, etc.). Come previsto dal Contratto di affidamento prot. 5266 del 13 luglio 2021 le attività oggetto dello stesso si sono concluse il 31 marzo 2022.
	Consorzio Logistica PacchiS.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, <i>e-commerce</i> , <i>marketing</i> e <i>telemarketing</i> .
	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 SoftwareS.r.l.	Società che sviluppa, per Postel S.p.A. e per Poste Italiane S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, <i>data cleaning</i> e <i>geomarketing</i>).
	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).
	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 <i>web</i> offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati <i>online</i> presso pubblici esercizi convenzionati.
Kipoint S.p.A.	Società che offre, attraverso la rete dei negozi in <i>franchising</i> , la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, imballaggio e confezionamento. Kipoint è anche Punto Poste, Indabox, Servizi di Pagamento (come ricariche e bollettini). 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 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, <i>bitcoin</i>).
sennder Italia S.r.l. (partecipata al 35% da sennder Technologies GmbH)	La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di <i>business</i> 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' <i>e-commerce</i> tramite servizi di <i>delivery</i> innovativi e tecnologicamente evoluti, quali <i>Scheduled Delivery</i> (consegna programmata) che permette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e <i>Same Day</i> (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 Hong Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche <i>cross-border</i> per gli attori dell' <i>e-commerce</i> cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell' <i>e-commerce</i> cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo <i>merchant</i> ,  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)	<i>Operational company</i> , con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al <i>business</i> (<i>operation</i> , servizi IT, back office, servizi amministrativi, ecc.).

Nexive Network S.r.l.	<p><i>Operating Company</i> che, dal 1° ottobre 2021, svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, costituita da partner esterni di Nexive, impiegata a supporto della fase di “<i>last mile</i>” del processo di consegna di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni di Poste Italiane.</p>
Nexive S.c.a.r.l.	<p>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.</p>
Poste Welfare Servizi S.r.l.	<p>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 <i>welfare</i> del Gruppo Poste Vita. A seguito della cessione nel mese di gennaio 2022 da parte di Poste Vita in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in Poste Welfare Servizi, la stessa, a partire dal 2022, è ricompresa all'interno della <i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.</p>
Plurima Bidco S.r.l.	<p>Società <i>holding</i> che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni costituita per l'operazione di acquisizione di Plurima S.p.A. che opera nell'ambito della logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private.</p>
<div data-bbox="205 1104 319 1218" data-label="Image"> </div> <p>SERVIZI FINANZIARI</p>	<p>Patrimonio destinato BancoPosta</p> <p>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).</p> <p>In data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. “Ramo Debit” al fine di conferire quest'ultimo in favore di PostePay S.p.A. con efficacia 1 ottobre 2021.</p>
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	<p>Società di gestione del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento,  nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.</p>
Anima Holding S.p.A.	<p><i> Holding </i> di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.</p>
Moneyfarm Holding LTD	<p>Società di gestione  digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF  (<i>Exchange Traded Funds</i>).</p>

	Financit S.p.A.	Società, facente parte del Gruppo BNP Paribas, che opera nel settore del credito assistito dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ") e delegazione di pagamento.
	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</i> ed <i>execution broker</i> per la gestione di alcuni fondi di investimento.
	Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A.	Società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale, si occupa dell'istituzione e della gestione di Fondi di Investimento Alternativi (FIA) per clienti <i>private</i> e istituzionali.
 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.
 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 (<i>Mobile Virtual Network Operator - MVNO</i>) con il brand PosteMobile.
	Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi di telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.
	PSIA S.r.l.	Società <i>holding</i> che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni.
	Nexi S.p.A. (partecipata al 3,6% da PSIA S.r.l.)	Società che svolge attività nel settore dei pagamenti digitali (c.d. PayTech), offre servizi e infrastrutture tecnologiche per banche, imprese e Pubblica Amministrazione. Opera in tre segmenti di mercato: <i>Merchant Services & Solutions</i> , <i>Cards & Digital Payments</i> e <i>Digital Banking & Corporate Solutions</i> .
	Volante Technologies Inc	Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su <i>cloud</i> e <i>on-premise</i> per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.


PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE INTERVENUTE



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 si è perfezionato in data 10 marzo 2022 a seguito all'approvazione da parte delle autorità competenti.

LIS Holding S.p.A.

In data 25 febbraio 2022 PostePay ha sottoscritto con IGT Lottery S.p.A. ("IGT") un accordo vincolante per l'acquisizione del 100% di LIS Holding S.p.A. (insieme alla società controllata LIS Pay S.p.A., "LIS") a un prezzo pari a 700 milioni di euro determinato sulla base di un *Enterprise Value* di 630 milioni di euro e una cassa netta disponibile pari a 70 milioni di euro.

Acquisito il 100%
della società LIS
Holding S.p.A.

LIS, offre un'ampia gamma di servizi attraverso la gestione tecnologica della piattaforma nei confronti degli esercenti convenzionati costituiti da 54 mila punti vendita non specializzati, di cui circa 33 mila tabaccai, dislocati su tutto il territorio nazionale. La piattaforma di LIS supporta e abilita l'erogazione presso gli esercenti convenzionati di servizi in prevalenza di incasso e pagamento: (i) Pagamenti (bollettini postali, MAV, PagoPA, ecc.); (ii) Incassi per ricariche di carte prepagate (in prevalenza PostePay); (iii) Altre tipologie di incassi per servizi (direttamente o per conto terzi): ricariche telefoniche, TV digitale, nonché servizi di processing dedicati alla mobilità ovvero all'emissione di valori bollati; (iv) Servizi ai commercianti ed aziende tramite piattaforma tecnologica abilitante i servizi di cui sopra attraverso un'infrastruttura di terminali proprietari.

L'operazione consolida la crescita di PostePay anche nel mercato dei pagamenti di prossimità, rafforza i servizi di *acquiring* e i prodotti offerti alle

PMI in coerenza con la strategia omnicanale integrata al centro del piano “24SI Plus”.

I consigli di amministrazione di Poste Italiane e PostePay hanno approvato l'operazione che rimane soggetta alle consuete condizioni di *closing*, tra cui l'ottenimento delle approvazioni regolamentari. Il *closing* è atteso entro il terzo trimestre del 2022.

Altre operazioni

In data 25 giugno 2021 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno sottoscritto gli accordi definitivi per l'acquisizione del 40% del capitale sociale, di cui il 24,50% di azioni con diritto di voto, di **Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A. (“ECRA”)**, società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale controllata da Eurizon.

Contestualmente alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, è stato perfezionato tra le parti il mandato di gestione di portafogli avente ad oggetto il trasferimento ad ECRA della gestione di alcuni fondi di investimento alternativi, 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 avvenuto il 31 gennaio 2022, all'esito dell'ottenimento delle autorizzazioni da parte delle autorità regolamentari. Si segnala che ECRA continua a essere controllata e consolidata da Eurizon.

In data 18 marzo 2022 Poste Italiane ha firmato un accordo vincolante con Opus S.r.l. (“Opus”) – interamente posseduta dalla famiglia Marconi – e l'operatore di *private equity* Siparex per l'acquisizione di una quota di maggioranza in **Plurima S.p.A. (“Plurima”)** per un corrispettivo basato su un *enterprise value* complessivo della Società di 130 milioni di euro.

**Plurima: acquisita
quota di
maggioranza**

Il *closing* è avvenuto in data 2 maggio 2022, in seguito all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“AGCM”) ricevute in data 21 aprile 2022. L'operazione è stata eseguita per il tramite di Poste Welfare Servizi S.r.l. (“PWS”), società interamente controllata da Poste Italiane, e finanziata con le risorse di cassa disponibili.

Con il perfezionamento dell'operazione PWS detiene il 70% del capitale sociale di Plurima Bidco srl (Bidco) che a sua volta detiene il 100% di Plurima.

Plurima è una società *leader* di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Operando attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli.

Alla luce dell'esperienza maturata da PWS nel comparto della salute, risulterà possibile rafforzarne ulteriormente il ruolo quale centro di eccellenza per lo stesso Gruppo Poste Italiane in ambito sanitario, valorizzando le competenze recentemente sviluppate sia da Poste Italiane nell'offerta dei servizi tramite la Piattaforma Vaccini e sviluppando sinergie con i servizi erogati da Plurima.

In data 8 aprile 2022 Poste Italiane, con un investimento complessivo di 25 milioni di euro ha acquisito il 2,30% (2,15% su base *fully diluted*) del capitale sociale di **Scalapay Limited (“Scalapay”)** società che opera in 4 paesi europei nel mercato *Buy Now Pay Later* (“BNPL”) sui canali online e fisici, permettendo ai clienti finali di pagare un prodotto/servizio in tre rate mensili senza interessi, a fronte di una commissione incassata dai *merchants*.

Operazioni infragruppo

In data 26 gennaio 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato l'operazione di cessione in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in **Poste Welfare Servizi**, al fine di attuare un processo di riorganizzazione del Gruppo Poste Italiane per rafforzare il ruolo di Poste Welfare Servizi quale centro di eccellenza in ambito sanitario, ritenendo che le consolidate competenze maturate da quest'ultima nel settore della sanità possano essere integrate con le competenze recentemente sviluppate dalla Capogruppo nell'offerta dei servizi sia tramite la Piattaforma Vaccini, sia tramite il Poste Centro Medico operante presso la sede di Viale Europa a beneficio dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane. L'efficacia dell'operazione decorre dal deposito presso il Registro delle Imprese dell'atto di compravendita stipulato in data 24 febbraio 2022.

In data 26 gennaio 2022 **MFM Holding Ltd** (Moneyfarm) ha dato corso a un aumento di capitale del valore di circa 53 milioni di euro, sottoscritto per circa 44 milioni di euro da M&G plc, *asset manager* quotato con sede in UK, e pro quota da Poste Italiane con un investimento di circa 9 milioni di euro, al fine di non diluire la propria partecipazione pari a circa il 14%.

In data 13 aprile 2022 il CdA di Poste Italiane e l'amministratore unico di **PSIA S.r.l.** ("PSIA") hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione in Poste Italiane di PSIA. L'operazione, che prevede l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, spiegherà la sua efficacia a decorrere dalla data dell'ultima delle iscrizioni previste dall'art. 2504 del codice civile presso il Registro delle Imprese. La fusione si pone nell'ottica di una riorganizzazione societaria che permetterà a Poste Italiane di detenere direttamente azioni della società quotata **NEXI S.p.A.** semplificando in tal modo la struttura del Gruppo. Ai sensi della disciplina vigente, l'operazione verrà successivamente sottoposta all'assemblea di PSIA e al CdA di Poste Italiane.

Il patrimonio netto di **Poste Insurance Broker** al 31 dicembre 2021 è pari a 118,8 migliaia di euro e risente della perdita di periodo e di quelle afferenti agli esercizi precedenti configurando l'ipotesi prevista dall'art. 2482 bis del codice civile⁴ (perdite superiori a un terzo del capitale sociale). Nella seduta del Consiglio di Amministrazione della Società del 18 febbraio 2022, l'Amministratore Unico ha provveduto a convocare l'assemblea dei Soci per gli opportuni provvedimenti e il Consiglio di Amministrazione del Socio Unico Poste Assicura; quest'ultimo, nella seduta del 22 febbraio 2022, ha approvato la proposta di rafforzamento patrimoniale di Poste Insurance Broker per un ammontare pari a 900 migliaia di euro, a copertura delle perdite accertate garantendo contestualmente il rafforzamento patrimoniale e la continuità aziendale della controllata.

⁴ Al comma 1 l'articolo 2482 bis del Codice civile stabilisce che "quando risulta che il capitale è diminuito di oltre un terzo in conseguenza di perdite, gli amministratori devono senza indugio convocare l'assemblea dei soci per gli opportuni provvedimenti". Al comma 2 l'articolo 2482 bis del Codice civile prescrive che "all'assemblea deve essere sottoposta una relazione degli amministratori sulla situazione patrimoniale della società con le osservazioni del collegio sindacale o del soggetto incaricato di effettuare la revisione legale dei conti"

← OMNICALITÀ E SETTORI DI ATTIVITÀ

[STRATEGIA OMNICALITÀ](#)

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)


[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

← STRATEGIA OMNICALITÀ

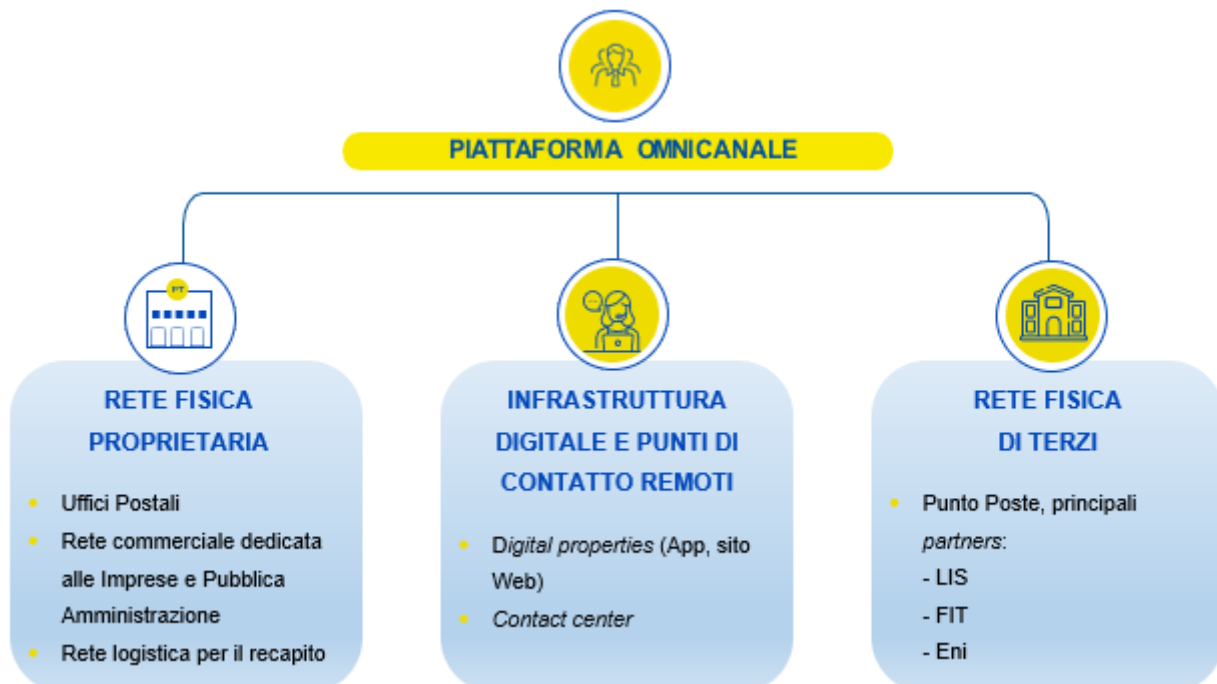
La trasformazione digitale intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, garantisce all'Azienda la possibilità di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della 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 e l'erogazione dei servizi attraverso **3 canali**:

- **la rete fisica proprietaria**: è composta dagli **Uffici Postali**, dall'articolazione commerciale specializzata sulla clientela *business* e dalla **rete logistica** per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti**: costituita da tutte le **digital properties**  del Gruppo e dal **contact center**, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da circa 62 mila punti, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo.

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo:



RETE FISICA DEGLI UFFICI POSTALI

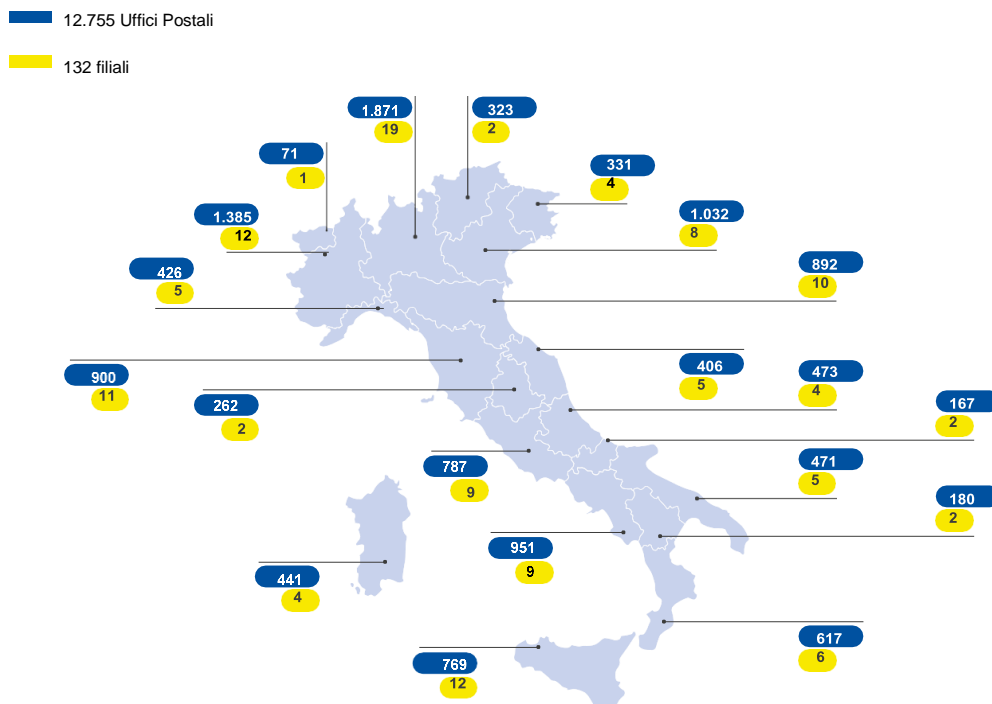
La rete degli uffici postali è governata dalla funzione aziendale Mercato Privati organizzata in Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali a presidio di tutto il territorio nazionale. A partire dal mese di novembre 2021, la Funzione Mercato Privati ha acquisito dalla funzione Mercato Imprese e PA la gestione della rete Commerciale per la Clientela 'Piccoli Operatori Economici'.

12.755
Uffici postali

MACRO AREE MERCATO PRIVATI



DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI

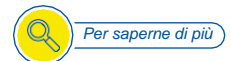


Nel corso del 2021 è stata prevista una rivisitazione delle attività delle figure dedicate ai *Corner* che, in considerazione dell'evoluzione dell'offerta dei prodotti, saranno chiamati a supportare sempre di più l'attività di promozione e vendita di prodotti e servizi ad alto contenuto relazionale (es: offerta PostePay, Fibra, RC Auto, Energy, ecc.). In tale contesto è stato avviato, nel corso dell'ultimo trimestre del 2021, il **Progetto Corner 2.0** su un Pilota di 100 Uffici Postali, di cui 83 con code dedicate al prodotto RCA e a Telefonia/Carte Postepay integrate nel Nuovo Gestore Attese. Nell'ambito di tale progetto, al 31 marzo 2022 è stato completato l'allestimento di 196 *Corner* PuntoPoste Casa&Famiglia (di cui 85 corner e 111 postazioni ribassate).



Per rafforzare il **presidio commerciale negli Uffici Postale Mifid no Sala e Base**⁵, nel mese di gennaio 2022 sono state ottimizzate le Zone Commerciali assegnate agli Specialisti Consulenti Mobili (SCM) passando da 1.092 a 997.

Con riferimento alle azioni poste in campo dall'Azienda a tutela del personale e dei clienti rispetto alla pandemia da Covid-19, si rinvia a quanto illustrato nel capitolo 4 "Gestione dei Rischi".



RETE FISICA MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

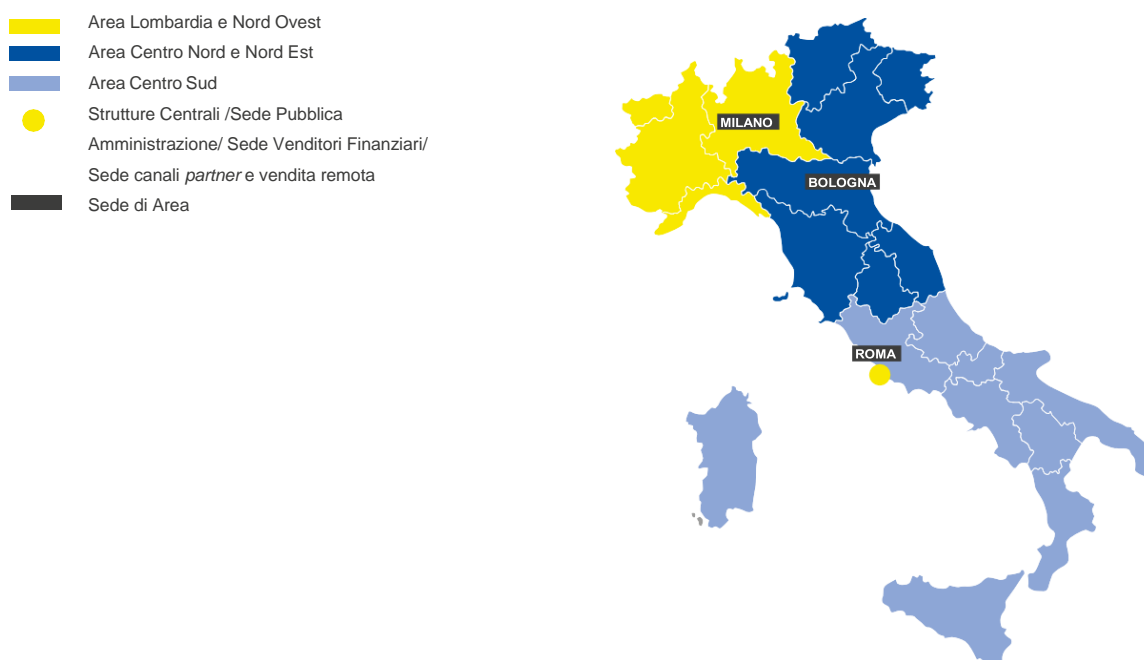
Il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo alle imprese e alla Pubblica Amministrazione Centrale e Locale è garantito dalla funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane.

L'organizzazione della forza vendita garantisce il **presidio territoriale focalizzato per comparto di prodotto**, mediante:

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva sui ricavi di posta e comunicazione 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 dedicata alla gestione commerciale delle partnership con reti terze e della vendita remota (a decorrere dal mese di febbraio 2022).

⁵ Ufficio Postale MiFID No Sala: si intende l'Ufficio in cui il Direttore è abilitato alla vendita dei prodotti inerenti l'ambito MiFID-IVASS ed è supportato dallo Specialista Consulente Mobile (SCM); Ufficio Postale Base: si intende l'Ufficio in cui il Direttore non è abilitato alla vendita dei prodotti MiFID-IVASS le cui attività commerciali sono presidiate dallo Specialista Consulente Mobile (SCM).

Macro Aree Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione



LA RETE LOGISTICA

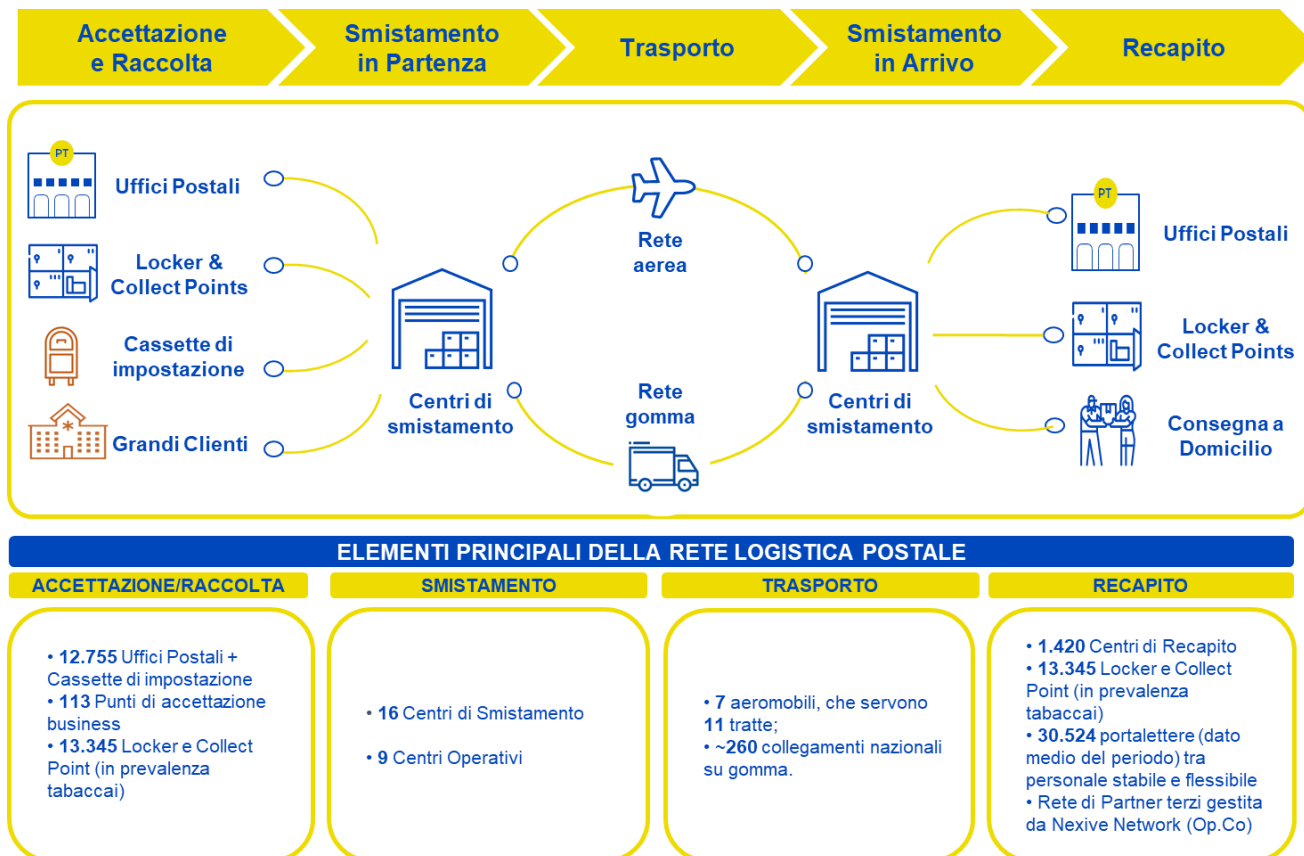
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso due *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni, e il **network 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 dagli attuali *partner* di recapito esterni di Nexive. Tale rete, che a partire dal 1 ottobre 2021 è gestita da Nexive Network, con il ruolo di *Operating Company*, verrà progressivamente focalizzata sulla consegna dei pacchi e della corrispondenza con recapito "alla persona" e non "in cassetta".

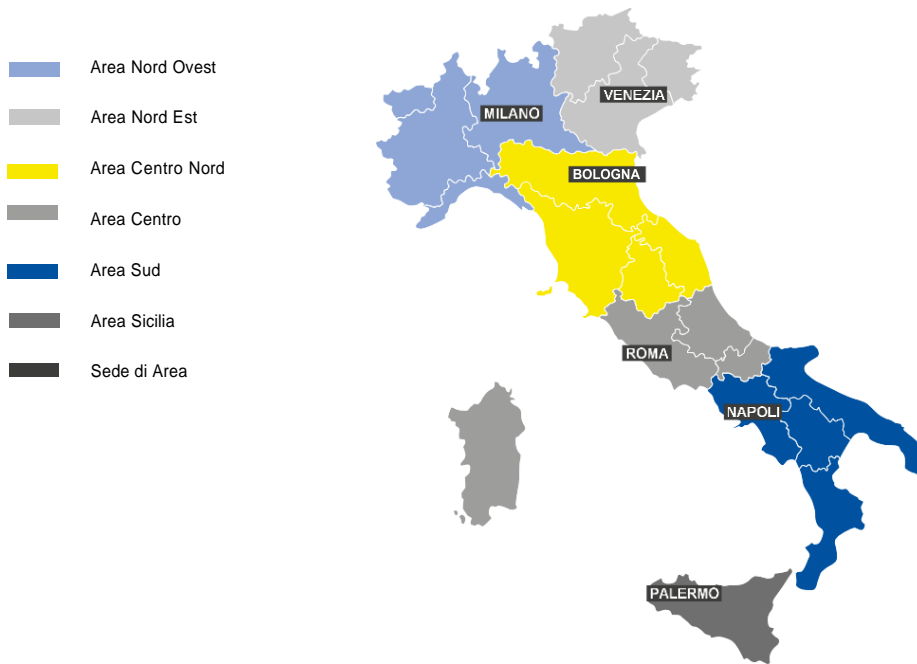
ATTIVITÀ DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

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.



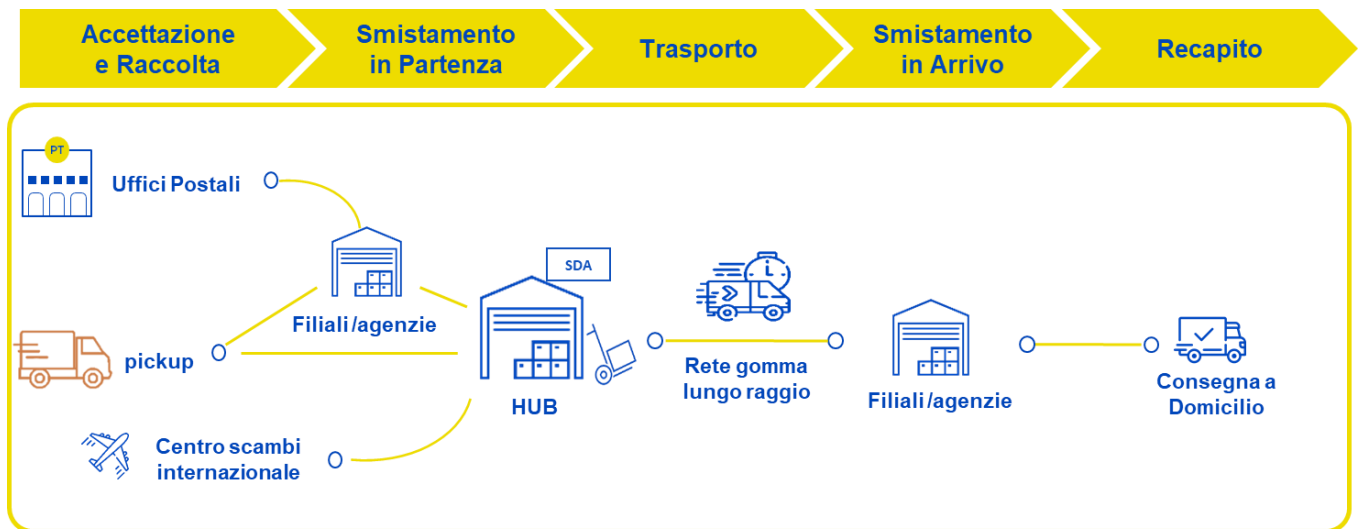
Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche che coordinate centralmente gestiscono al loro interno tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello permette 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 la *network* delle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive. Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
<ul style="list-style-type: none"> • 12.755 Uffici Postali • ~6.070 linee di pick-up • ~88 Filiali/Agenzie 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Hub automatizzati, • 5 Mini hub 	<ul style="list-style-type: none"> • ~900 linee di trasporto su strada 	<ul style="list-style-type: none"> • ~6.070 linee di recapito SDA • ~240 linee di recapito MLK • Rete di Partner terzi gestita da Nexive Network (Op.Co)

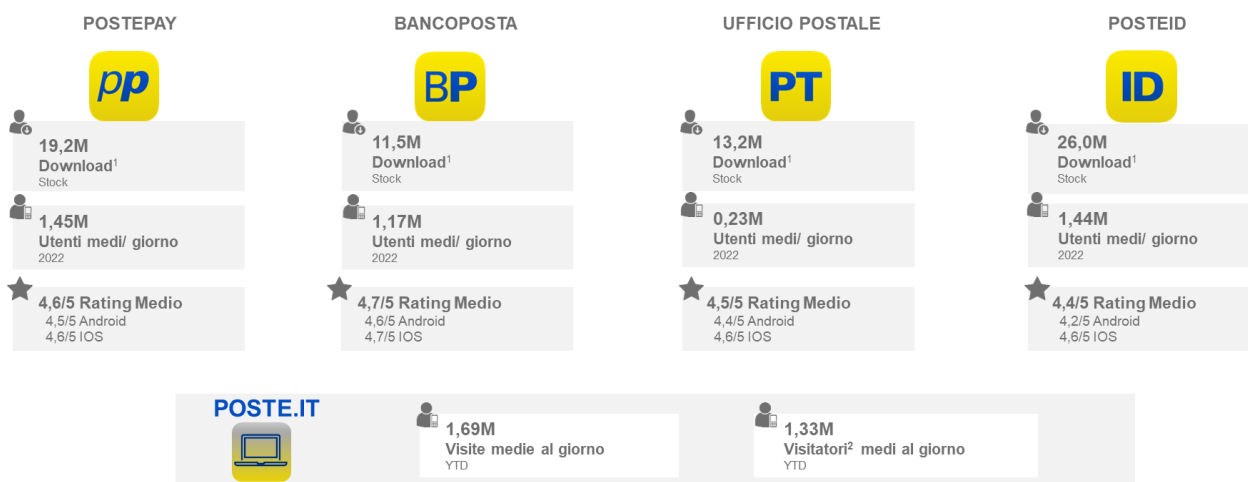
INFRASTRUTTURA DIGITALE E PUNTI DI CONTATTO REMOTI – WEB, APP E CONTACT CENTER

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 in continuità al 2021, anche nel corso del primo trimestre del 2022 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;
- app PostePay;
- app Ufficio Postale;
- app PostelID;
- sito *web* Poste.it.

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 le *digital properties*.



I canali digitali *web* e app di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 34,8 milioni di utenti *retail* (29,5 milioni al 31 marzo 2021) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di *post* vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* per il primo trimestre 2022 è stata di 5,6 milioni (quasi 4 milioni gli utenti medi giornalieri nel primo trimestre 2021). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che nel primo trimestre 2022 sono state pari a 35 milioni per un valore transato di 9,1 miliardi di euro (28,4 milioni di transazioni nel primo trimestre 2021 per un valore transato di 7,1 miliardi di euro).

>19
mln

le interazioni giornaliere a marzo 2022 in omnicanalità

Per maggiori dettagli sulle *performance* del periodo dei canali digitali, si rinvia al paragrafo “Omnicanalità”, Trasformazione Digitale e Principali KPIs”.

35%

delle transazioni giornaliere del 1Q 2022 è avvenuto sui nuovi canali



Per saperne di più

RETE FISICA DI TERZI

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa 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 per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo, introducendo anche servizi innovativi ad elevato valore aggiunto. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto.

>13
mila

Punti per accettazione
e ritiro pacchi della
Rete Punto Poste

Nel primo trimestre del 2022 la Rete Punto Poste⁶ conta 13.345 punti, principalmente tabaccai.

⁶ 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.



STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Player logistico *leader* di mercato, con l'obiettivo di crescere sul settore di pacchi e corriere espresso

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

CONTESTO MACROECONOMICO

Nel primo trimestre del 2022, l'economia mondiale si stava avviando al consolidamento della ripresa, ma il conflitto Russo-Ucraino ha riportato l'incertezza sui valori massimi: mentre infatti le previsioni OCSE del mese di dicembre 2021⁷ riportavano un PIL mondiale in crescita del 5,6% nel 2021 e del 4,5% nell'anno in corso, nell'Interim Outlook pubblicato nel mese di marzo 2022⁸ è indicato una potenziale revisione a ribasso (rispetto alle stime di dicembre 2021) di oltre 1 p.p. sulla crescita del PIL mondiale per l'anno 2022 a causa del conflitto in corso che potrebbero contenere la crescita fino ad un massimo del 3,5%.

La guerra in Ucraina ha generato un nuovo *shock* negativo sull'offerta per l'economia mondiale⁹, proprio quando sembrava che alcune criticità relative alla catena di approvvigionamento osservate dall'inizio della pandemia fossero superate. Le variazioni dei prezzi delle materie prime e le oscillazioni dei mercati finanziari osservate dall'inizio del conflitto, se prolungate nel tempo, potrebbero tradursi in un significativo rallentamento della crescita del PIL mondiale, affiancato da una profonda recessione in Russia e da un aumento dell'inflazione globale.

Le indagini congiunturali di marzo 2022 riflettono i primi effetti del conflitto ucraino sul ciclo economico dell'*Eurozona*, sintetizzati nel calo della fiducia di consumatori e imprese manifatturiere¹⁰. Si evidenzia in particolare un peggioramento delle aspettative sull'economia, nuovi massimi storici per le attese sui prezzi e segnali di una turbolenza nei processi produttivi.

Secondo le proiezioni degli esperti dell'Eurosistema pubblicate in dicembre¹¹, la previsione relativa al PIL evidenziava una crescita del 5,1% nel 2021 e del 4,2% nel 2022. I prezzi al consumo in area euro a marzo 2022¹² hanno registrato nel trimestre continui rialzi. L'**inflazione headline**¹³ si è portata a 7,5% su base annua e quella **core**¹⁴, a 3,2% su base annua, mentre la disoccupazione è scesa attestandosi a marzo al 6,8%.

+4,5%

La crescita del PIL mondiale del 2022 al netto del potenziale impatto del conflitto Russo-Ucraino

⁷ OECD Economic Outlook, Volume 2021 Issue 2 - December 2021.

⁸ Prospettive economiche dell'OCSE, Rapporto intermedio - marzo 2022.

⁹ Prospettive economiche dell'OCSE, Rapporto intermedio - marzo 2022.

¹⁰ Trading Economics - Euro Area Composite PMI - marzo 2022

¹¹ Bollettino economico BCE, n. 8/2021 - gennaio 2022

¹² Eurostat - Flash estimate - marzo 2022.

¹³ L'inflazione headline è la variazione dei costi di beni e servizi comprese le materie prime come i prezzi dei prodotti alimentari e dell'energia, che tendono ad essere molto più volatili e inclini a picchi inflazionistici

¹⁴ L'inflazione core è la variazione dei costi di beni e servizi senza includere quelli dei settori alimentare ed energetico perché i loro prezzi sono molto più volatili. Viene spesso calcolato utilizzando l'indice dei prezzi al consumo, che è una misura dei prezzi di beni e servizi

Anche in **Italia** aumentano i rischi di potenziali impatti della guerra in Ucraina. L'indice composito del clima di fiducia delle imprese a marzo 2022¹⁵ ha registrato una flessione dopo il recupero dei mesi precedenti, passando da 107,9 a 105,4. Il calo della fiducia tra le imprese è principalmente imputabile a un diffuso peggioramento delle attese sugli ordini/vendite nel comparto manifatturiero, nei servizi e nel commercio al dettaglio. Anche l'indice di fiducia dei consumatori è sceso in misura particolarmente marcata, raggiungendo il valore più basso da gennaio 2021. Il ridimensionamento così accentuato dell'indice è essenzialmente dovuto al forte deterioramento delle aspettative sull'evoluzione della crescita e di conseguenza sulla disoccupazione che a marzo si è attestata all'8,5%.

L'inflazione al consumo¹⁶ a marzo 2022 ha raggiunto il 6,7% e quella strutturale, al netto cioè dei prodotti energetici e alimentari freschi, il 2%.

A fronte di questi sviluppi le prospettive di crescita dell'economia appaiono oggi più deboli e assai più incerte che a inizio anno. Anche in conseguenza di un livello di partenza del PIL trimestrale più elevato a fine 2021 rispetto a quanto stimato a settembre 2021, nonché dell'impatto economico del conflitto e delle sanzioni imposte nei confronti della Russia, la previsione tendenziale di crescita del PIL stimato dal Governo per il 2022 scende dal 4,7% dello scenario programmatico della Nota di Aggiornamento del Documento di Economia e Finanza 2021 al 2,9%; quella per il 2023 dal 2,8% al 2,3%¹⁷. La crisi geopolitica ha alimentato ulteriori rincari, diffusi a pressoché tutti i comparti, in particolare, dei prezzi delle *commodity* già sotto pressione nel periodo del Covid-19. Le quotazioni del Brent, stabili per buona parte di febbraio, nella settimana successiva all'avvio delle ostilità hanno registrato un forte rialzo, superando ampiamente i 110 €/barile¹⁸, un livello di oltre il 10% superiore al precedente massimo occorso 10 anni prima e in aumento del 68,24% rispetto ai prezzi di marzo 2021. Spinte al rialzo ancora più intense si sono materializzate sui prezzi dei principali prodotti raffinati, gasolio in primis, di cui la Russia è il principale esportatore a livello mondiale (e l'Europa il principale partner commerciale). Di notevole intensità il rincaro messo in luce dal metano che, comunque, nella seconda metà di marzo ha parzialmente riassorbito i rialzi di inizio mese. Le tensioni non hanno riguardato unicamente i prezzi dell'energia, ma si sono estese al mercato dell'acciaio e dei metalli non ferrosi, in quanto la Russia è tra i principali esportatori di alluminio e nickel, che allo scoppio delle ostilità hanno registrato rialzi record. Neanche i principali mercati agricoli sono rimasti immuni dal trend rialzista. Di notevole intensità il rialzo registrato dei prezzi del frumento (Russia e Ucraina sono, rispettivamente, il primo e il settimo esportatore mondiale) salito alla fine del mese di marzo su livelli del 25% più elevati rispetto al periodo pre-invasione, e dei semi oleosi.

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 (-19% rispetto al 2019), il 2021 ha confermato un *trend* di sostanziale stabilità¹⁹.

Nel comparto pacchi il motore fondamentale della crescita continua ad 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 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:

¹⁵ Istat - Statistiche Flash - Fiducia dei consumatori e delle imprese - marzo 2022

¹⁶ Istat - Statistiche Flash - Prezzi al consumo – marzo 2022

¹⁷ DEF 2022 - 07 aprile 2022

¹⁸ Fonte: Refinitiv

¹⁹ Fonte: Elaborazioni interne previsionali

- nell'anno 2020 si è registrato un volume dei pacchi pro-capite in crescita, con 6 unità rispetto alle 4 unità del 2019²⁰. Per il 2021 il volume dei pacchi pro-capite è raddoppiato rispetto al 2019²¹. Inoltre, la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *retail* è passata dal 4% del 2015 al 9% nel 2020, attestandosi nel 2021 ad un valore pari al 10%²², con ulteriori margini di crescita rispetto ai tassi registrati nei principali Paesi europei;
- Nel 2021 il *trend* positivo dell'*e-commerce* è proseguito, anche se con un fisiologico ridimensionamento del tasso di crescita rispetto al 2020²³; l'anno 2021, infatti, ha evidenziato 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%²⁴.

CONTESTO NORMATIVO

Onere del Servizio Postale Universale

Il **30 dicembre 2019** è stato sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane il nuovo **Contratto di Programma per gli anni 2020-2024**; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 e si conclude il 31 dicembre 2024.

Il **1° dicembre 2020 la Commissione europea ha approvato le compensazioni**, per gli obblighi di servizio pubblico previste dal Contratto di Programma 2020-2024, nell'ammontare di **262 milioni di euro annui**. Il sistema delle compensazioni per gli obblighi di servizio pubblico assunti dalla Società è stato ritenuto essere pienamente conforme con le applicabili norme UE in materia di aiuti di Stato.

Il 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**.

La legge di Bilancio 2022 (Legge 30 dicembre 2021, n. 234) ha lasciato invariati gli stanziamenti per gli anni **2022 e 2023**, pari a **52,5 milioni di euro**, e previsto il medesimo

²⁰ Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni Cerved Databank, Netcomm.

²¹ Elaborazioni interne previsionali.

²² Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano/Netcomm.

²³ Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm.

²⁴ Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su dati Cerved Databank, Netcomm.

importo per il 2024.

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.

È in corso il **procedimento di pre-notifica del Servizio di interesse economico generale (SIEG)** alla Commissione per il periodo 2020-2026.

EVOLUZIONE DELLO SCENARIO REGOLATORIO

Concorrenza nel mercato di consegna dei pacchi

Con Delibera AGCom 212/20/CONS del 1° luglio 2020 (“Analisi del servizio di consegna dei pacchi” - *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 C2X²⁵, 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 ha sottoposto 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 asimmetrici in capo all'operatore SMP (operatore detentore di un significativo potere di mercato). Con la Delibera 398/21/CONS l'AGCom ha ulteriormente prorogato, per 90 giorni (al 16 marzo 2022) il termine di conclusione del procedimento di cui alla **Delibera 212/20/CONS “Analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi”**. In data 25 febbraio 2022, l'AGCom ha richiesto di fornire indicazioni sui possibili criteri di classificazione della clientela per *cluster* omogenei. La Società ha inviato la propria proposta ed è in attesa della Delibera finale.

²⁵ 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. Con Delibera **396/21/CONS AGCom** ha prorogato al 10 marzo 2022 il termine di conclusione del procedimento.

In data 8 marzo 2022, con **Delibera 51/22/CONS** è stata avviata la **consultazione pubblica**, della durata di 30 giorni, su **“Analisi mercato servizi consegna corrispondenza e determinazione tariffe massime servizi postali universali - valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari”**. Nella Delibera, l'AGCom propone l'approvazione delle modifiche tariffarie richieste da Poste Italiane solo su una parte dei prodotti, riferibili essenzialmente agli Atti Giudiziari e ai servizi *retail*; inoltre, propone di modificare alcune delle “Misure” previste dall'Autorità nell'ambito dell'operazione di concentrazione Poste/Nexive e già implementate da Poste Italiane. Poste Italiane ha inviato il proprio contributo alla consultazione ed è in attesa della Delibera finale.

Replicabilità delle
offerte (aree EU2)

In tema di accesso alla rete postale e replicabilità delle offerte, con la delibera **294/20/CONS di luglio 2020**, è stato avviato il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle Aree EU2 (aree in cui non sono presenti concorrenti di Poste Italiane).

Con **Delibera 27/22/CONS del 4 febbraio 2022 “Revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP”** l'AgCom ha concluso il procedimento, con l'individuazione dei CAP EU2 sia per la corrispondenza indescritta (pari al 30,4% della popolazione nazionale, determinato sulla base della copertura aggregata dei principali operatori postali alternativi nazionali che offrono il servizio di recapito, in maniera stabile e continuativa), sia per la posta descritta (pari al 10,2% della popolazione, determinato sulla base della copertura aggregata dei principali operatori postali alternativi nazionali, inclusi quelli che offrono servizi di posta descritta in proprio o per conto di operatori postali nazionali).

Il nuovo perimetro definito dall'Autorità dovrà essere utilizzato, in particolare, ai fini della individuazione delle copertura territoriale delle offerte *wholesale* di accesso alla propria rete di cui alla Misura 8 del procedimento AGCM C12333 (impegno operativo dal 31 gennaio 2022; provvedimento n.28497 del 22/12/2020 con cui sono state prescritte in capo a Poste Italiane alcune misure comportamentali conseguenti all'approvazione dell'operazione di concentrazione tra Poste Italiane S.p.A. e Nexive Group S.r.l.), nonché ai fini del test di replicabilità delle offerte di invii multipli di Poste, disciplinato dalla Delibera AGCom 452/18/Cons.

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. La Società ha trasmesso all'Autorità, su richiesta di quest'ultima, elementi informativi ad integrazione della proposta del 24 giugno 2020 ed è in attesa dell'avvio della consultazione pubblica.

Notifica digitale degli
atti della PA - nuova
piattaforma

Il decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 e sue successive modifiche disciplina la realizzazione della **piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione**. Il gestore della piattaforma

sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale. 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 l'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. Nel mese di agosto 2021 è stato pubblicato il parere del Consiglio di Stato (richiesto da ANAC), che accoglie in molti punti la posizione di Poste Italiane. Tale parere dovrà essere tenuto in considerazione da parte di ANAC e AGCom ai fini della definizione del provvedimento finale in via di pubblicazione.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Il Gruppo anche nel 2022 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 Plus”, 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

È stata rilasciata una nuova funzionalità su **Poste Delivery Business** che permetterà ai *seller*, utenti di **piattaforme Second Hand**, di spedire dai punti di prossimità (uffici postali, negozi e tabaccai della Rete Punto Poste).

Prosegue 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) o *next day* (giorno successivo all'acquisto). Al 31 marzo 2022 il servizio è attivo in 176 Comuni (le principali grandi città e i medio-piccoli comuni).

Nell'ambito dei servizi *last mile* è stato rilasciato, nel corso del 2021, **Poste Delivery Now**²⁶. Il servizio è ad oggi disponibile nelle principali città italiane: Roma, Milano, Torino, Bologna, Bergamo, Brescia, Firenze, Genova, Napoli, Padova, Monza, Verona e Varese.



²⁶ Il servizio abilita il massimo livello di personalizzazione delle consegne *e-commerce*, consentendo al destinatario di ricevere i propri acquisti nel giorno stesso dell'ordine o all'interno della fascia oraria che preferisce, anche di sera o di sabato.

Inoltre è stata rilasciata la nuova **Tracking Page Poste Delivery Now**, che abilita un'esperienza di consegna *e-commerce* con possibilità per i destinatari di avere il pieno controllo della propria spedizione e personalizzare tutti gli aspetti della consegna nella fase di ultimo miglio²⁷.

Pacchi/Logistico



Nel mese di maggio 2022 è stata acquisita una quota di maggioranza della società **Plurima**, azienda italiana leader nel settore della logistica sanitaria.

Supporto logistico alla **campagna** per la consegna delle dosi di anti covid-19, con oltre 30 milioni di consegnate su tutto il territorio 31 marzo 2022. Poste Italiane ha messo a disposizione delle regioni in modo gratuito una piattaforma *online* per la prenotazione dei vaccini. Prosegue infine la distribuzione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sul territorio nazionale.

>30
mln

le dosi consegnate a supporto della campagna vaccinale

vaccinale
vaccino
dosi
italiano al
inoltre
(DPI)



Per saperne di più

>400

Cassette postali *Smart* per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza

Progetto "**Smart Letter Boxes**"²⁸. Nel corso del primo trimestre del 2022 sono state installate a Napoli 13 nuove cassette con schermo, che si aggiungono alle 405 cassette installate dall'avvio del programma.



Corrispondenza

Nel primo trimestre 2022 è entrato in vigore il nuovo listino prezzi di **Raccomandata 1 Business**²⁹ per tutte le declinazioni di offerta (offerta base e offerta completa con incluso il servizio di Pick Up³⁰) con un incremento del prezzo unitario di +0,15€ su tutti gli scaglioni di peso.

È stato rilasciato il nuovo servizio di corrispondenza a firma **Posta Assicurata Market**³¹ messo a disposizione dei clienti che intendano spedire invii con un valore dichiarato fino a 2 kg in modo sicuro e tracciato.

²⁷ La fase di ultimo miglio è l'ultima fase del processo di recapito della catena logistica dai Centri di distribuzione verso Locker & Collect Point, Uffici postali e consegna a domicilio.

²⁸ 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.

²⁹ La Raccomandata 1 Business è il servizio veloce di corrispondenza a firma per spedizioni fino a 2 kg. Prevede la consegna nel giorno lavorativo successivo alla data di spedizione con l'esclusione di alcune tratte indicate sul sito poste.it. È un servizio affidabile e sicuro grazie al doppio tentativo di consegna a domicilio e all'utilizzo della prova di consegna.

³⁰ Servizio di ritiro a domicilio della raccomandata.



³¹ Il prodotto, al di fuori degli obblighi del servizio postale universale, prevede un doppio tentativo di recapito (concordato e, in mancanza, automatico) per agevolare maggiormente il mittente nel raggiungimento del destinatario e quest'ultimo nel recupero dell'invio.

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 Covid-19, alcune attività sono state sospese.

Di seguito il riepilogo delle principali iniziative e i risultati al 31 marzo 2022:

- nessun Ufficio Postale è stato chiuso
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli Comuni
- 1.559 nuovi ATM  sono stati installati in 1.536 Comuni
- 1.104 barriere architettoniche abbattute in 1.041 Comuni
- 9.833 telecamere di videosorveglianza ad alta definizione installate in 3.173 Comuni
- attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta
- 11.962 cassette postali rosse sono state installate in 5.296 Comuni, sono stati realizzati 19 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici
- 488 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale erogati in 484 Comuni
- 3.270 Scuole abilitate dal programma "Risparmio che fa scuola" in 2.684 Comuni
- 743 POS  attivati in 471 Comuni
- 303 cassette postali *smart* installate in 232 Comuni
- 2.645 Comuni serviti da Nuova Flotta *Green*.

Zero

Uffici postali chiusi
nel primo trimestre
del 2022



STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



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

Dopo un anno particolarmente favorevole per i mercati azionari, con rialzi annuali anche superiori al 20% per gli indici USA ed Europa³², il 2022 è iniziato all'insegna della volatilità a causa dei timori legati alle maggiori pressioni inflazionistiche. I nuovi massimi storici raggiunti dai tassi di inflazione³³ – anche per problemi di offerta legati alla carenza delle materie prime e ai colli di bottiglia nella produzione e nella logistica - hanno fatto crescere il timore che le Banche Centrali potessero accelerare la normalizzazione delle politiche monetarie intervenendo sui tassi e sulle misure non convenzionali messe in piedi negli ultimi anni.

Tra la fine del mese di gennaio e l'inizio di febbraio 2022 gli indici azionari presentavano variazioni negative rispetto al 2021, con l'indice di volatilità VIX³⁴ che si era portato sopra il 30%. All'inizio del mese di febbraio 2022, alle preoccupazioni per l'inflazione si sono aggiunte quelle di natura geopolitica, derivanti dall'inizio del conflitto Russo-Ucraino. La flessione dei mercati azionari si è quindi intensificata: tra la fine del mese di febbraio e l'inizio di marzo 2022 è aumentata fortemente l'avversione al rischio, con pesanti perdite sia sui mercati azionari che su quelli obbligazionari³⁵.

Dall'inizio del mese di marzo, con l'aspettativa che si possa evitare una ulteriore escalation del conflitto verso uno scenario ancora più drammatico, i mercati hanno iniziato una fase di recupero, seppur parziale e comunque volatile.

Dall'inizio dell'anno gli indici azionari presentano ancora variazioni negative imputabili all'aumento dei tassi di interesse e alla revisione al ribasso delle aspettative di crescita degli utili societari che avevano invece sostenuto la *performance* azionaria nel corso del 2021. I mercati dell'Unione Europea al momento sono più penalizzati di quelli statunitensi, per gli effetti diretti sull'economia del conflitto e delle sanzioni adottate.

Con riguardo alle politiche monetarie delle Banche Centrali, nel mese di marzo, la Federal Reserve ha aumentato i tassi di interesse di un quarto di punto percentuale, portandoli in un intervallo compreso tra lo 0,25% e lo 0,50%, in coerenza con le intenzioni del **Federal Open Market Committee**³⁶ (FOMC), favorevole a proseguire sul sentiero dei rialzi sino alla fine del 2023, alla luce delle nuove previsioni economiche³⁷ che mostrano un ciclo economico ancora forte, un mercato del lavoro teso (a causa di una domanda di lavoro maggiore dell'offerta) e al contempo un deciso peggioramento dello scenario inflazionistico. Sul fronte della riduzione dei titoli nel bilancio, il FOMC si è riservato di mantenere una maggiore flessibilità sull'entità della riduzione degli acquisti mensili³⁸.

Sul versante europeo, la potenziale perdita di controllo sulle aspettative di inflazione ha indotto il consiglio direttivo della BCE nella seduta di marzo 2022 ad adottare un orientamento più restrittivo mediante l'accelerazione del ritmo di riduzione degli acquisti del programma pandemico *Asset Purchase Programme* (APP) rispetto a quanto definito nel mese di dicembre 2021, procedendo nella strategia di normalizzazione della politica monetaria annunciata evidenziando al

³² Fonte: Bloomberg

³³ FRED - Consumer Price Index: Total All Items for the United States - 4Q 2021; Eurostat - Inflation Rate - April 2022

³⁴ Il VIX è un indice sulla volatilità in tempo reale, creato dal *Chicago Board Options Exchange* (CBOE)

³⁵ Fonte: Bloomberg


³⁶ | FOMC (Federal Open Market Committee) è il comitato monetario della Federal Reserve

³⁷ Federal Open Market Committee - FOMC Projections materials, accessible version - 16 March 2022

³⁸ Federal Reserve issues FOMC statement - Implementation Note issued - 16 March 2022

contempo gradualità e flessibilità nella *forward guidance*³⁹, in considerazione dell'elevato grado di incertezza macro e geopolitica del contesto operativo.

Le misure adottate da FED e BCE, connotate dalla volontà di diminuire l'utilizzo di politiche monetarie ultra-espansive, hanno portato ad un aumento dei tassi nella parte lunga della curva: il Treasury USA a 10 anni a fine marzo 2022 si è attestato al 2,34% (+83 bps rispetto alla fine del 2021) mentre il BTP italiano (stessa scadenza) al 2,04% (+86 bps rispetto a fine 2021); lo *spread* BTP-Bund si è portato a 148 bps (+15 bps rispetto a fine 2021).

In Italia, il FTSE MIB  è diminuito nel primo trimestre 2022 dell'8,5%⁴⁰ ed è stato anch'esso penalizzato dalle revisioni al ribasso delle aspettative di crescita degli utili societari derivanti dalle tensioni geopolitiche.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*⁴¹.

	Mar 2021	Giu 2021	Set 2021	Dic 2021	Mar 2022
BTP 10Y	0,67	0,82	0,86	1,17	2,04
SWAP 10Y	0,07	0,10	0,16	0,30	1,19
BTP 15Y	1,06	1,29	1,32	1,54	2,18
SWAP 15Y	0,34	0,36	0,40	0,49	1,29
BTP 30Y	1,65	1,84	1,82	1,99	2,49
SWAP 30Y	0,48	0,48	0,48	0,48	1,02

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 marzo 2022.



³⁹ Fonte European Central Bank

⁴⁰ Dati: Bloomberg

⁴¹ Fonte: Bloomberg

Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), a fine marzo 2022⁴² la **raccolta da clientela** del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi della clientela residente (conti correnti, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è aumentata del 3,8% su base annua attestandosi a circa 2.040 miliardi di euro. Tale dinamica è stata il riflesso di un significativo aumento dei depositi della clientela residente, pari a circa 88 miliardi di euro (+5,0%), accompagnato da una riduzione di circa 14 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria, (-6,4%).

A marzo 2022 il **costo medio della raccolta bancaria** (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e delle società non finanziarie) si è assestato a circa 0,44%, ovvero allo stesso livello di dicembre 2021.

I **finanziamenti bancari** nel primo trimestre 2022 sono aumentati nel loro complesso di circa 18 miliardi di euro e l'aggregato dei prestiti al settore privato a marzo 2022 si è collocato a 1.478 miliardi di euro, con una variazione annua pari a +2,1%. La componente degli impieghi alle famiglie e alle società non finanziarie è stata leggermente più dinamica, registrando a marzo 2022 un incremento del 2,6% su base annua.

Nel corso del primo trimestre 2022 si è registrato una sostanziale stazionarietà dei tassi di interesse sulle consistenze dei prestiti a famiglie e imprese (dal 2,13% a 2,14%), parimenti per i tassi sulle nuove operazioni con le imprese (da 1,18% a 1,19%), mentre quelli dei nuovi prestiti alle famiglie per l'acquisto di abitazioni sono lievemente aumentati (dall'1,40% all'1,60%).

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano al 31 marzo 2022 patrimoni complessivamente pari a 2.502 miliardi di euro⁴³, rispetto ai 2.594 miliardi di euro di fine 2021 (-3,5%, risultato del contributo positivo della raccolta pari al +0,4% compensato dalle *performance* negative di -3,9%). Con riferimento alle **gestioni di portafoglio** il patrimonio è risultato pari a circa 1.186 miliardi di euro (1.243 miliardi di euro al 31 dicembre 2021, -4,5% risultante dal contributo negativo della raccolta pari a -0,2% e delle *performance* pari a -4,3%). Con riferimento alle **gestioni collettive** il patrimonio è passato da circa 1.351 miliardi di euro di fine dicembre 2021 a circa 1.316 miliardi di euro di fine marzo 2022 (-2,6%). Relativamente ai soli **fondi comuni di investimento** di tipo aperto il patrimonio della clientela a fine marzo 2022 si è attestato a circa 1.236 miliardi di euro (circa 1.273 miliardi di euro a fine dicembre 2021, -2,8% quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +0,9% e delle *performance* negative di -3,7%).

In termini di **raccolta netta** l'industria del risparmio gestito presenta nei primi tre mesi del 2022 un saldo positivo di circa 9,7 miliardi di euro (rispetto ai 23,5 miliardi di euro dello stesso periodo del 2021).


 2.502
€mld

**Il patrimonio complessivo del
risparmio gestito italiano**

⁴² Outlook ABI di aprile 2022 - <https://www.abi.it>

⁴³ Assogestioni, Mappa mensile del risparmio gestito, 27 aprile 2022

CONTESTO NORMATIVO


Banca d'Italia

Circolare n.285 del
17 dicembre 2013

Il **25 novembre 2021** la **Banca d'Italia** ha pubblicato il **37° Aggiornamento della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013**, in tema di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari. Le principali novità riguardano **la neutralità delle politiche di remunerazione rispetto al genere, la gestione di "retention bonus"** (remunerazioni il cui riconoscimento dipende dalla permanenza del personale nell'azienda) **e di remunerazioni eccezionali**. Sono in corso le attività finalizzate a indirizzare tali novità all'interno delle Linee Guida di remunerazione del Patrimonio BancoPosta da approvare nell'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022.

Il **23 febbraio 2022**, è stato pubblicato il **38° Aggiornamento** della stessa Circolare recante modifiche alla disciplina sulle riserve di capitale delle banche e introduzione della riserva di capitale per il rischio sistemico e di misure macroprudenziali basate sulle caratteristiche dei clienti o dei finanziamenti. L'aggiornamento non comporta impatti per BancoPosta.

Disciplina dei siti *web*
per il confronto tra le
offerte relative ai
conti di pagamento

Il **18 marzo 2021** è stata pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) del 22 dicembre 2020 recante la "**Disciplina dei siti *web* per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento**"* per la comparabilità delle correlate spese, definendone le caratteristiche, nonché i criteri di accesso da parte dei prestatori di servizi di pagamento (PSP). 

Poste Italiane sta valutando le azioni da porre in essere per la partecipazione al sito *web* di confronto e PostePay, con riferimento alla carta **Postepay dotata di IBAN** dedicata alla clientela *consumer*, aderirà ad uno o più siti *web* di confronto, fornendo ai titolari dei siti *web* i dati necessari per il confronto delle offerte.


* Il conto di pagamento è un conto detenuto a nome di uno o più clienti, utilizzato esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Banca d'Italia
Orientamenti sui
dispositivi di *governance*
e di controllo per i
prodotti bancari al
dettaglio

Il 1° aprile 2021 la **Banca d'Italia** ha pubblicato il documento "**Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG)**", il quale, nel riportare le buone prassi, nonché gli elementi di attenzione riscontrati sia dall'*European Banking Authority* (EBA), nell'ambito di un'attività di *survey* condotta nei Paesi europei, sia dalla Banca d'Italia nell'attività di vigilanza, richiede alle banche e agli intermediari di assumere le opportune iniziative per innalzare il livello di conformità con le normative e la qualità delle relazioni con la clientela. L'Azienda sta finalizzando le valutazioni e le relative azioni da porre in essere.

ESMA

Orientamenti sulle
politiche e prassi
retributive

A conclusione della consultazione avviata dall'ESMA in data 19 luglio 2021, il **31 marzo 2022**, l'Autorità ha pubblicato gli "**Orientamenti sulle politiche e prassi retributive**" del personale coinvolto nella prestazione dei servizi di investimento con lo scopo di razionalizzarne i contenuti e migliorarne l'aderenza rispetto alle previsioni della Direttiva MiFID II.  I nuovi Orientamenti non hanno impatti per il Patrimonio BancoPosta.

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.

EBA

Servizi di Pagamento
(Regulatory Technical
Standards)

Il **28 ottobre 2021** l'**European Bank Authority** (EBA) ha pubblicato un documento di consultazione riguardante le proposte di modifica al Regolamento Delegato 389/2018 (*Regulatory Technical Standards - RTS*) relative all'esenzione dalla *Strong Customer Authentication* (SCA)  per l'accesso ai conti in cui l'Autorità propone: (i) di introdurre una nuova esenzione obbligatoria per la SCA, qualora l'accesso del cliente sia effettuato mediante un Prestatore di Servizi di Informazioni sui Conti, mentre resterebbe l'esenzione della SCA su base volontaria qualora l'accesso avvenga tramite il Prestatore di Servizi di Radicamento del Conto; (ii) di estendere la scadenza dell'esenzione, dagli attuali 90 giorni a 180. Gli esiti, unitamente alla nuova bozza del Regolamento sugli RTS, sono stati pubblicati il 5 aprile. BancoPosta, congiuntamente a PostePay, sta effettuando i necessari approfondimenti, per analizzare gli impatti.

Commissione Europea

Direttiva sul Credito
Ipotecario

Il **22 novembre 2021**, in ambito finanziamenti, la **Commissione Europea** ha avviato una consultazione finalizzata alla revisione dei contenuti della Direttiva 2014/17/UE (**Direttiva sul credito ipotecario** o MCD - *Mortgage Credit Directive*) ed ha invitato tutti gli operatori del mercato a fornire eventuali contributi attraverso un apposito questionario. Sono in corso da parte di BancoPosta gli opportuni approfondimenti, anche per il tramite dei partners che erogano i prodotti rientranti nella suddetta Direttiva.

Banca d'Italia

Sorveglianza sui sistemi
di pagamento e
infrastrutture
tecnologiche/di rete

Il **29 novembre 2021** la **Banca d'Italia** ha pubblicato il Provvedimento contenente le nuove **Disposizioni in materia di sorveglianza sui sistemi di pagamento e sulle infrastrutture strumentali tecnologiche o di rete**, volte a favorire l'affidabilità e l'efficienza del sistema dei pagamenti italiano. Sono in corso, da parte di BancoPosta e PostePay, gli opportuni approfondimenti per verificare gli eventuali impatti e i relativi adempimenti.

CONSOB


Revoca
Comunicazioni

Il 3 febbraio 2022 la CONSOB, nell'ottica garantire il coordinamento tra l'attuale disciplina europea e le indicazioni pregresse dalla stessa fornite, **ha revocato** le seguenti comunicazioni: i) Comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009, avente ad oggetto "**Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi**"; ii) Comunicazione n. 0097996 del 22 dicembre 2014, avente ad oggetto "**Comunicazione sulla distribuzione di prodotti finanziari complessi ai clienti retail**". L'Azienda ha avviato le opportune valutazioni per gli eventuali impatti sul modello di classificazione della gamma di offerta di BancoPosta.

ALTRE INFORMAZIONI

Banca d'Italia

In data 31 dicembre 2021 la Banca d'Italia, nell'ambito dei suoi approfondimenti periodici, ha inviato a Bancoposta e PostePay S.p.A. un **questionario di rilevazione sui conti di pagamento e portabilità**, a cui è stato fornito riscontro in data 20 gennaio 2022.

Il 10 gennaio 2022 la stessa Autorità, a seguito di una segnalazione *whistleblowing*, ha inviato una **richiesta di aggiornamento in merito a potenziali criticità nell'attività formativa** dei consulenti neoassunti e su presunte prassi operative non coerenti con i criteri di sicurezza  informatica. La nota di risposta è stata inviata il 10 marzo 2022.

In data 14 marzo 2022, la Banca d'Italia ha avviato, presso Poste Italiane S.p.A., in ambito BancoPosta, gli **accertamenti ispettivi**, ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, su tematiche **inerenti il modello di business, i sistemi di governo e controllo e sul rischio tasso di interesse**. L'ispezione è tuttora in corso.

In data 17 marzo 2022, la Banca d'Italia ha comunicato l'avvio del **procedimento relativo all'imposizione di requisiti patrimoniali aggiuntivi** ai sensi dell'articolo 53 bis, comma 1, lettera d), del D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

In particolare, l'Autorità ritiene che la misura di capitale che Bancoposta dovrà detenere, in aggiunta a quello minimo regolamentare, debba essere determinata come segue: (i) coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 ratio): 7,80%; (ii) coefficiente di capitale di classe 1 (Tier 1 ratio): 9,55%; (iii) coefficiente di capitale totale (Total Capital ratio): 11,95%.

Inoltre, per assicurare il rispetto delle misure vincolanti sopra evidenziate e garantire che i fondi propri di Bancoposta possano assorbire eventuali perdite derivanti da scenari di stress, tenendo conto dei risultati delle prove di stress effettuate dall'intermediario in ambito ICAAP, la Banca d'Italia ha individuato i seguenti livelli di capitale che Bancoposta sarà invitato a mantenere: (i) coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 ratio): 8,55%; (ii) coefficiente di capitale di classe 1 (Tier 1 ratio): 10,30%; (iii) coefficiente di capitale totale (Total Capital ratio): 12,70%.

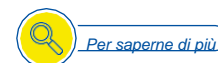
CONSOB

Nel mese di marzo 2022, la CONSOB ha avviato una seconda* indagine tematica avente ad oggetto la **prestazione di servizi su criptovalute** da parte degli intermediari finanziari, con un focus sugli investimenti/strumenti finanziari con sottostanti criptovalute posti in essere per conto della clientela unitamente a eventuali attività progettuali previste sul tema nel prossimo triennio.

Il riscontro è stato fornito il 1° aprile 2022.

* La prima indagine sul tema è stata avviata dalla CONSOB mese di marzo 2021 e alla quale è stato dato riscontro il 19 aprile 2021.

Per ulteriori informazioni sui principali procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità si rinvia all'informativa fornita al paragrafo 7.4 "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità".




ATTIVITÀ DI PERIODO

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Risparmio postale	<p>Nel mese di febbraio è stato introdotto il Buono Fruttifero Postale “Buono 5X5”, finalizzato ad un investimento a lungo termine e che matura interessi fissi e crescenti al 5°, 10°, 15°, 20° e 25° anno dalla sottoscrizione.</p> 
Conti Correnti	<p>E' proseguito nel corso del primo trimestre il servizio di acquisto dei crediti d'imposta avviato nel 2020 dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta.</p> 
Gestione del Risparmio	<p>Nell'ambito dei conti correnti <i>Retail</i> a partire da febbraio 2022 è stato modificato il meccanismo premiante del conto,⁴⁴ sostituendo il criterio del “saldo contabile medio mensile” con il criterio del “patrimonio”⁴⁵ al fine di allineare l'offerta di conto corrente a un mercato che offre maggiori opportunità nel comparto degli investimenti.</p> <p>Con riferimento al comparto dei conti correnti Business e Pubblica Amministrazione sono state avviate le attività per lo sviluppo della migrazione al “Conto BancoPosta Business Link”, lanciato nel 2021.</p> <p>Nel mese di gennaio 2022 è stata avviata la distribuzione del Fondo “Focus Ambiente Marzo 2028”, un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di settori economici collegati alla tutela dell'ambiente. Il Fondo combina una parte di investimenti obbligazionari - pari ad almeno il 50% del portafoglio - con una parte investita in strumenti flessibili e azionari. Per quest'ultima componente, l'esposizione è focalizzata alla sostenibilità in termini ambientali.</p> 
Distribuzione di prodotti terzi	<p>Congiuntamente con i Partner per i quali sono distribuiti i prodotti di finanziamento, sono proseguite nel corso del primo trimestre 2022 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.</p> <p>È stato esteso il <i>roll-out</i> sulla rete del prodotto erogato in collaborazione con Santander, primario operatore del settore del credito al consumo con il quale è stata avviata una nuova collaborazione nel corso del 2021; l'offerta, attiva in 4.221 Uffici Postali al 31 marzo 2022, verrà estesa a tutta la rete nel secondo trimestre del 2022.</p> <p>E' stato lanciato il “Prestito BancoPosta Consolidamento”, che permette al cliente, attraverso l'estinzione dei prestiti in essere con uno o più istituti, di accorparli in un unico impegno mensile (un'unica rata).</p>

⁴⁴ Possibilità di ridurre o azzerare il canone del conto corrente BancoPosta al verificarsi di alcune condizioni (es: l'accredito dello stipendio,

il possesso di una carta prepagata , disponibilità di uno specifico patrimonio, ecc).

⁴⁵ E' stato dato maggior valore all'accredito dello stipendio/pensione sul conto corrente, incrementando il riaccredito del canone mensile da 1€ mese a 2€ mese; inoltre, in sostituzione del meccanismo che premiava la giacenza media sul conto, è stato introdotto il meccanismo legato al Patrimonio, che premia l'impiego del denaro in strumenti di investimento e l'aggiornamento del proprio profilo MiFID.



Acquisto crediti d'imposta

Al 31 marzo 2022 il portafoglio di crediti d'imposta acquisiti da Poste Italiane vale circa **9,9 miliardi di euro in termini di valore nominale** e circa **8,6 miliardi di euro in termini di valore liquidato**.

I crediti acquisiti dalla clientela presentano le seguenti caratteristiche:

- il 76% sono stati acquistati da persone giuridiche e il 24% da persone fisiche;
- l'87% è stato richiesto dalla clientela mediante il canale *web* e il 13% presso gli Uffici Postali;
- circa il 72% è costituito da crediti relativi a *bonus* edilizi "ordinari" (es. ristrutturazione – recupero patrimonio edilizio, *ecobonus* ordinario, *bonus* facciate), mentre il *superbonus* 110% rappresenta circa il 25% del totale.

9,9
€mlrd

I crediti d'imposta acquistati in multicanalità a supporto della ripresa economica



STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



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 "sotto-assicurazione" in Italia

CONTESTO DI MERCATO

Ramo Vita

La **nuova produzione di polizze individuali e collettive sulla vita** pari a circa 13,8 miliardi di euro alla fine di febbraio 2022, ha registrato una variazione in diminuzione dell'8,9% rispetto allo stesso periodo del 2021. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 16,2 miliardi di euro, e risulta in calo dell'8,3% rispetto all'analogo periodo del 2021.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I** ammontano alla fine dei primi due mesi del 2022 a 8,3 miliardi di euro, -14% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Con riferimento alla raccolta nel **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit-linked*) si registra invece una lieve crescita (+0,7%) rispetto al dato rilevato alla fine di febbraio 2021, a fronte di volumi pari a 5,4 miliardi di euro. I volumi dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 7,1 milioni di euro) e registrano un decremento (-3,1%) rispetto al dato contabilizzato nei primi due mesi del 2021. Residuale la raccolta di **prodotti di capitalizzazione (Ramo V)** (pari a 93 milioni di euro) che registra nel periodo di riferimento un sensibile decremento (-32,5%) rispetto a quanto rilevato alla fine di febbraio 2021.

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione** registrano nei primi due mesi del 2022 una raccolta pari a 21 milioni di euro segnando un decremento (-2%) rispetto al corrispondente periodo del 2021.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94,7% del totale dei premi emessi e il 59,6% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 66% della nuova produzione è stata intermediata nel corso dei primi due mesi del 2022 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 9,1 miliardi di euro in calo (-9,2%) rispetto all'analogo periodo del 2021. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nel periodo in commento ha raggiunto i 2,3 miliardi di euro, registrando una diminuzione del 10,7% in termini di volumi contabilizzati rispetto ai primi due mesi del 2021 e con un'incidenza del 16,4% sul totale della raccolta intermediata.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano premi per 2,2 miliardi di euro, in flessione (-9,3%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'anno precedente e con un'incidenza, rispetto al totale dei premi intermediati, pari al 16%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra una crescita nel periodo in commento del +39,2% rispetto allo stesso periodo del 2021 con un volume di premi collocato pari a 0,2 miliardi di euro (pari all'1,6% del totale intermediato).

Nuova produzione polizze Individuali per ramo di attività ^(*)

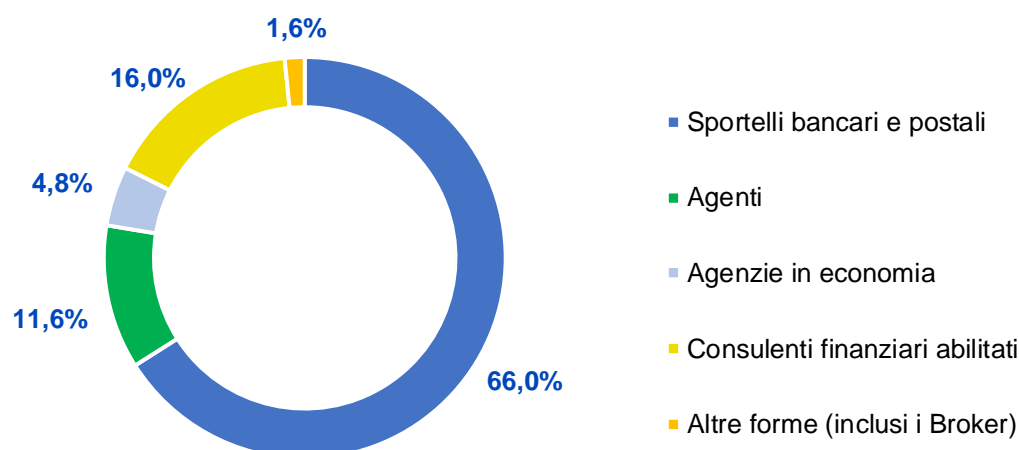
(dati aggiornati a febbraio 2022 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 02 2022 vs 02 2021
Vita - ramo I	8.269	-14,0%
Unit - Linked - ramo III	5.402	0,7%
Capitalizzazioni - ramo V	93	-32,5%
Fondi pensione ramo VI	21	-2,0%
Malattia ramo IV	7	-3,1%
Imprese italiane - extra UE	13.793	-8,9%
Imprese UE ^(**)	2.437	-4,5%
Totale	16.230	-8,3%

^(*) 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: ANIA⁴⁶) alla fine del quarto trimestre 2021, si sono attestati a 39,1 miliardi di euro in aumento del 2,8% rispetto al medesimo periodo del 2020, nel quale il settore registrava un lieve calo del 2,3% per le conseguenze della pandemia. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, alla ripresa del settore non-Auto (+5,9%); in lieve diminuzione (-1,3%) i premi del settore Auto. Con riferimento a quest'ultimo, si registra la riduzione dei premi

⁴⁶ Report ANIA - Anno VII- n° 28 - pubblicato il 6 aprile 2022.

afferenti il **ramo RC Autoveicoli** del 3,6% mentre i premi del ramo **Corpo Veicoli Terrestri** hanno beneficiato di una crescita del 7,6%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla crescita del 5,9% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **ramo Malattia** con un volume pari a 3.277 milioni di euro, è cresciuto del 5,5%; ii) il **ramo Infortuni** con premi pari a 3.729 milioni di euro e un aumento del 3,9%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 4.648 milioni di euro ed un incremento del 4,7%; iv) il **ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari all'8,1% e volumi complessivi pari a 3.762 milioni di euro; v) infine il **ramo Incendio** che con una produzione complessiva pari a 3.059 milioni di euro raggiunge una crescita del 3%.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 74% 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 8,9% (9,7% a fine dicembre 2020), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 7,8% (6,8% nel corso del 2020).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e internet), al 31 dicembre 2021 la stessa registra un'incidenza dell'8,8% (8,9% nel corrispondente periodo del 2020). I restanti 0,5% (0,4% a fine 2020) sono riferiti ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

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

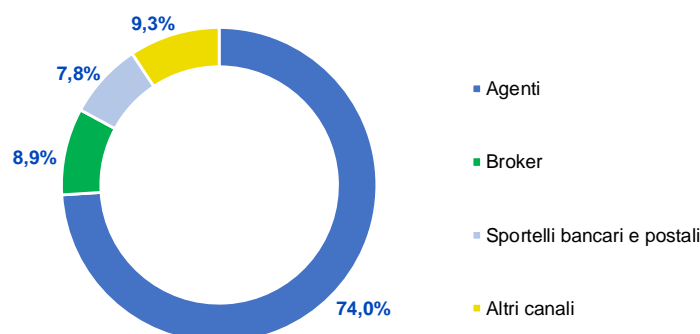
(dati aggiornati a dicembre 2021 in milioni di euro)

Premi per ramo ^(**)	Premi da inizio anno	Variazione % IV trim. 2021 vs IV trim. 2020
Totale settore auto	16.302	-1,3%
Altri rami danni	22.761	5,9%
Totale rami danni	39.063	2,8%

(*) 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

EIOPA

Reporting e
Disclosure Solvency II

L'**EIOPA** ha pubblicato, il **23 luglio 2021**, una consultazione su alcune modifiche dei requisiti di **reporting di vigilanza e disclosure** ai sensi di *Solvency II* che comporterà una revisione dei sistemi di *reporting* della Compagnia. Nel documento di consultazione, l'EIOPA propone modifiche ai requisiti di *reporting* basate principalmente sul Rapporto sui **Quantitative Reporting Templates** (QRT).

Si è in attesa della pubblicazione del Regolamento.

IVASS

Lettera al mercato
del 9 marzo 2022

Per finalità di **monitoraggio di stabilità finanziaria**, l'IVASS richiede alla Compagnie di fornire entro il 15 marzo 2022, informazioni con riguardo al **look-through⁴⁷ degli organismi di investimento collettivo o degli investimenti sotto forma di fondi**, anche quando si tratta di partecipazioni. I file dovranno essere compilati con riferimento alle date contabili del 31.12.2021 e 28.2.2022, a livello individuale, da tutte le imprese, e di gruppo, dalle imprese che inviano le segnalazioni consolidate. **Poste Vita ha fornito le suddette informazioni in data 15 marzo 2022, secondo le modalità richieste.**

Inoltre, con la medesima comunicazione, l'IVASS richiama l'attenzione sui **possibili attacchi informatici**, invitando le Compagnie a **comunicare tempestivamente** all'Istituto, come richiesto dall'art. 16 comma 4 del **Regolamento IVASS n. 38/2018**, ogni **evento che rappresenti un grave incidente di sicurezza informatica** e si richiede altresì alle medesime di intensificare le attività di monitoraggio e di difesa in relazione a possibili attività di *malware⁴⁸*, adottando tutte le misure di mitigazione dei rischi che si rendano necessarie. Le Compagnie **Poste Vita e Poste Assicura continuano a monitorare i possibili attacchi informatici.**

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità si rinvia all'informativa fornita al paragrafo 7.4 "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità".





⁴⁷ Inteso come dettaglio della composizione del fondo in termini di *asset class*.

⁴⁸ Per *malware* (contrazione dell'inglese "*malicious software*", ossia *software* dannoso) si intende qualsiasi tipo di *software* dannoso o fonte di disturbo, creato per accedere segretamente a un dispositivo senza che l'utente ne sia a conoscenza.

ATTIVITÀ DI PERIODO

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
<p>Vita</p>	<p>Nell'ambito degli indirizzi strategici delineati nel Piano "24SI Plus" 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Poste Progetto Dinamico Bonus", <i>restyling</i> della Polizza Multiramo  Poste Progetto Dinamico, è dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e prevede la possibilità della restituzione sotto forma di <i>bonus</i>, a partire dal 18° mese dalla data di decorrenza del contratto, del costo applicato al premio unico iniziale; • la polizza "Poste Progetto Capitale", lanciata nel mese di febbraio 2022, è un contratto sulla vita Multiramo a premio ricorrente della durata di 10 anni, che unisce la stabilità della Gestione Separata  Posta ValorePiù (ramo I) e le potenzialità dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (uno dei quali ESG). È prevista inoltre la possibilità di restituzione del costo applicato sul premio iniziale sotto forma di due Bonus: (i) uno a partire dal quinto anno; (ii) l'altro a scadenza dei dieci anni di durata del prodotto.
<p>Danni</p>	<p>È stata avviata nel segmento <i>Business</i> la vendita della nuova polizza collettiva infortuni standard "Poste Welfare Infortuni", dedicata alla copertura dei rischi di infortuni professionali ed extraprofessionali dei dipendenti delle aziende contraenti.</p>



Raggiungi i tuoi obiettivi e progetti di vita passo dopo passo.

**STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE**

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"

**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 disponibili⁴⁹ sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una crescita del transato complessivo nazionale che, a dicembre 2021 ha superato i livelli pre-pandemia, con un valore di circa 318 miliardi di euro, in aumento del 25% rispetto a dicembre 2020.


**318
€mld**

il transato 2021 in Italia con
carte: +25% YoY e oltre i livelli
pre-pandemia

Il numero delle transazioni cresce del 37% rispetto all'anno precedente e si attesta a 6,6 miliardi di euro, con un'accentuata riduzione del *ticket* medio grazie alla maggiore adozione delle carte di pagamento (pagamenti *e-commerce* e *contactless* ).

Le transazioni delle **carte di debito** crescono del 51% rispetto a dicembre 2020 e rappresentano oltre la metà del totale delle transazioni, con un transato che raggiunge i 181 miliardi di euro (+34% rispetto a dicembre 2020). Anche le **carte prepagate** avanzano a ritmi sostenuti (+29% delle transazioni e +26% del transato rispetto a dicembre 2020, per un valore complessivo che sfiora i 54 miliardi di euro) grazie al costante sviluppo dell'*e-commerce* e all'aumento della penetrazione presso i punti fisici. Le carte di credito chiudono l'anno 2021 in positivo (transazioni +15%, transato di circa 83 miliardi di euro (+9,6% rispetto a dicembre 2020) sebbene ancora penalizzate dalla contrazione del *business travel*.

Al 31 dicembre 2021 il numero di **carte attive** sul mercato sfiora i **96 milioni**, in aumento dell'1,9% rispetto allo *stock* di carte attive a dicembre 2020: la crescita maggiore si registra sulle carte prepagate il cui *stock* supera i 33 milioni, in aumento del 3,8% rispetto a dicembre 2020. Lo *stock* delle carte di debito aumenta dell'1,0% per un totale di 47 milioni di carte attive, mentre è ancora contenuta la crescita delle carte di credito  (+0,9% vs dicembre 2020 con 15,5 milioni di carte attive).

Il **Mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili⁵⁰, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 180% della popolazione, con una quota degli operatori mobili virtuali MVNO⁵¹ pari al 18,6%⁵². Le linee complessive al 31 dicembre 2021 sono pari a 106,2 milioni comprensive di 28,1 milioni di SIM Machine to Machine (M2M) . In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,2%, PosteMobile rappresenta circa il 40,4% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

⁴⁹ Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).

⁵⁰ Fonte: Agcom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 1/2022, Report Operatori.

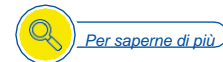
⁵¹ *Mobile Virtual Network Operator*.

⁵² Fonte: Stima interna PostePay - Amministrazione Pianificazione e Controllo.

CONTESTO NORMATIVO

Monetica

Si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.



TLC

Terminazione delle chiamate vocali

Nell'ambito del **Regolamento**, pubblicato in **Gazzetta Ufficiale il 22 aprile 2021**, in materia di tariffa unica massima di terminazione per le chiamate su reti mobile e su reti fisse nell'Unione Europea, è previsto che le tariffe applicabili in Italia siano le seguenti:

- dal 1° luglio 2021 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) per la terminazione fissa;
- dal 1 gennaio 2022 0,55 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa).

Il 9 dicembre 2021 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale italiana il Decreto Legislativo n. 207 dell'8 novembre 2021, che recepisce a livello nazionale il Codice delle Comunicazioni Elettroniche⁵³. L'adozione del Decreto porterà alla chiusura del procedimento di infrazione per mancato recepimento precedentemente avviato dalla Commissione Europea per gli Stati in ritardo con la scadenza prevista per il recepimento (21 dicembre 2020).

*Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.

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 vigente cesserà di produrre effetti a decorrere dal 30 giugno 2022.

La proposta della Commissione è stata oggetto di ampio dibattito in Parlamento e Consiglio e il 9 dicembre 2021 si è giunti a un **accordo sulla proroga per ulteriori 10 anni e sulla revisione del Regolamento in scadenza**. Il testo concordato è stato approvato dal Parlamento il 24 marzo 2022, cui seguirà l'approvazione da parte del Consiglio e la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale. **L'entrata in vigore è fissata a partire dal 1 luglio 2022**. Il testo conferma i principi fondamentali del Regolamento vigente e prevede riduzioni progressive dei tetti massimi ai prezzi all'ingrosso per i servizi di *roaming* dati, voce ed SMS

⁵³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>

coerenti con le stime della Società; prevede inoltre misure ulteriori di trasparenza, protezione della clientela e garanzia della qualità del servizio.

PostePay è impegnata per assicurare la conformità dei propri servizi al Regolamento secondo la decorrenza stabilita.

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 (ETS) tramite credito telefonico** ed introduce le cd. "Donazioni Ricorrenti". La nuova versione del "Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche non profit" che recepisce le nuove disposizioni regolamentari è stata pubblicata da AGCom sul proprio sito in data 24 febbraio 2022. La sottoscrizione del codice non comporta l'obbligo di offrire anche il servizio di donazione ricorrente.

Il 2 novembre 2021 è stato avviato da AGCom un Tavolo Tecnico con gli Operatori e gli Enti del terzo settore per la definizione delle "Modalità di interconnessione per la gestione dei servizi in questione". La soluzione tecnica individuata dovrà essere sottoposta agli organi collegiali dell'Autorità per la relativa approvazione.

*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).

PostePay ha avviato le attività necessarie ai fini della notifica a Banca d'Italia dei dati relativi all'anno 2021; la stessa dovrà essere trasmessa entro i 120 giorni dall'approvazione, da parte dell'Assemblea degli Azionisti, del bilancio annuale 2021 della società.

TLC

Verifica costo netto del servizio universale

PostePay ha partecipato alla consultazione pubblica avviata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) con la delibera n. 92/21/CIR avente ad oggetto **“Avvio del procedimento e della consultazione pubblica concernente “servizio universale in materia di comunicazione elettronica: valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 e applicabilità del meccanismo di ripartizione”**. La consultazione pubblica ha riguardato le risultanze della verifica del calcolo del costo netto, (art. 62, comma 2, del Codice e art. 6, comma 2, lett. b) dell'allegato 11 al Codice). La società ha posto all'attenzione dell'Autorità alcune questioni attinenti alle modalità - e, per certi aspetti, alla stessa legittimità - dell'applicazione dei principi di regolamentazione in materia anche agli operatori virtuali. Si è in attesa degli esiti della consultazione e dell'eventuale delibera da parte dell'Autorità.

AGCom

SMS ALIAS

PostePay ha partecipato alla **consultazione pubblica** avviata dall'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** con la delibera **n. 408/21/CONS** avente ad oggetto **“Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS*)”**. La consultazione pubblica ha raccolto le osservazioni e le valutazioni degli Operatori di comunicazione elettronica e di altre Parti interessate in merito ai contenuti del nuovo schema di regolamentazione proposto dall'Autorità in materia di servizi di messaggistica aziendale al fine di contrastare il fenomeno dell'uso fraudolento degli SMS inviato tramite ALIAS. In tale sede, PostePay ha proposto i propri contributi, evidenziando che l'uso abusivo di alias nelle comunicazioni dirette a determinate categorie di utenti finali è idoneo non soltanto ad inficiare la corretta erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, ma anche il corretto uso dei servizi di pagamento e finanziari che prevedono, come è consuetudine, l'utilizzo in via accessoria ed integrata di servizi di comunicazione elettronica.


*SMS ALIAS – stringa di caratteri con codifica alfanumerica trasmessa nelle comunicazioni SMS

ATTIVITÀ DI PERIODO

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Monetica	<p>Nel mese di marzo 2022 è stata lanciata la nuova carta di debito  PostePay Premium riservata a specifici <i>target</i> di clientela. La nuova carta, con un <i>design</i> e un <i>packaging</i> dedicato, verrà associata a funzionalità esclusive che saranno rilasciate nel corso dell'anno, quali ad esempio il maxi-prelievo.</p>  <p>Nel corso del primo trimestre 2022 è stata resa disponibile la commercializzazione del servizio di acquiring dal Front End Unico (FEU)⁵⁴ che consentirà la vendita congiunta di tale servizio con altri prodotti (es. conto corrente) garantendo al cliente un servizio più efficiente.</p> <p>Nell'ambito del servizio Codice  PostePay⁵⁵ è proseguita nel primo trimestre del 2022 l'iniziativa Postepay Cashback⁵⁶.</p>
Incassi e Pagamenti	<p>Sono proseguite le attività volte alla realizzazione della Piattaforma Incassi per la gestione dei pagamenti spontanei verso la Pubblica Amministrazione Centrale e gli interventi di adeguamento del sistema di accettazione dei pagamenti in modalità "multi beneficiario" sia lato prestatore del servizio di pagamento sia lato intermediario.</p>
Telecomunicazioni	<p>Nel corso del primo trimestre PostePay ha proseguito le azioni commerciali volte all'aumento della penetrazione nel mercato <i>ultrabroadband</i> con l'offerta  di PosteCasa Ultraveloce, l'offerta "data only", sottoscrivibile <i>online</i>, 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.</p>  <p>Il processo di migrazione verso un nuovo Mobile Host  Operator (che non richiede il cambio della SIM) iniziato nel mese di giugno 2021 e in larga parte completato (con circa il 96% di SIM migrate sulla nuova rete), si concluderà entro la fine del primo semestre 2022.</p>

⁵⁴ Il Front End Unico è la piattaforma di vendita di Poste Italiane che permette di superare l'approccio "verticale" tramite Front end specializzati per famiglie di prodotto, gestendo la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Servizio che riconosce 1 euro di *cashback* per transazioni Codice PostePay di almeno 10 euro. Al fine di stimolare ulteriormente la crescita delle transazioni Codice PostePay, nel mese di febbraio e marzo è stato previsto il *cashback* di 3 euro.



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](#)



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.



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
Finanziari e assicurativi	<p>Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di Risk Management dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito SSRCG. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta⁵⁷ e del Patrimonio Separato IMEL⁵⁸ di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.</p>
Spread	<p>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 31 marzo 2022 ammonta a 136 miliardi di euro (164 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi). Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, il primo trimestre del 2022 è stato caratterizzato da un aumento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, dall'1,17% di fine dicembre 2021 al 2,04% di fine marzo 2022. L'andamento dei rendimenti dei</p>

⁵⁷ 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.

⁵⁸ 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 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 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.

titoli di stato italiani, combinato all'aumento dei tassi *risk free*, ha determinato un calo delle plusvalenze da valutazione⁵⁹.

Il lieve decremento dello spread ha avuto un effetto positivo sull'indice *Solvency II Ratio* del Gruppo Poste Vita che al 31 marzo 2022 si attesta a 272% rispetto al 261% al 31 dicembre 2021 e al 267% rilevato a dicembre 2020.

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 296% alla fine marzo 2022 (286% alla fine di dicembre 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 31 marzo 2022. 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 31 marzo 2022.

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.

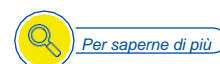
Credito

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

Rischio che il Gruppo Poste non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi (*funding liquidity risk*) ovvero smobilizzare i propri attivi sul mercato (*market liquidity risk*) in maniera efficace o a condizioni di mercato.

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 *committed* e *uncommitted* 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".



⁵⁹ 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 31 marzo 2022 di 36 miliardi di euro. I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al Patrimonio BancoPosta, al 31 marzo 2022, ammontano a 30,59 miliardi di euro (il cui *fair value* è di 30,76 miliardi di euro).

Con riferimento invece al Gruppo Poste Vita, il portafoglio è esposto al rischio in commento per un *fair value*, al 31 marzo 2022, di 112,9 miliardi di euro ed è costituito principalmente da Attività finanziarie rilevate nelle altre componenti di conto economico complessivo.

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	<p>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.</p> <p>Di seguito i rating assegnati alla società e alla Repubblica Italiana:</p> <table border="1" data-bbox="384 1245 1431 1603"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1245 820 1290">POSTE ITALIANE S.P.A.</th> <th data-bbox="820 1245 1027 1290">RATING</th> <th data-bbox="1027 1245 1209 1290">OUTLOOK</th> <th data-bbox="1209 1245 1431 1290">RATING ACTION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 1335 820 1368">STANDARD & POORS</td> <td data-bbox="820 1335 1027 1368">BBB</td> <td data-bbox="1027 1335 1209 1368">POSITIVE</td> <td data-bbox="1209 1335 1431 1368">26/10/2021</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1379 820 1413">MOODY'S</td> <td data-bbox="820 1379 1027 1413">Baa3</td> <td data-bbox="1027 1379 1209 1413">STABLE</td> <td data-bbox="1209 1379 1431 1413">14/06/2021</td> </tr> <tr> <th data-bbox="384 1424 820 1469">REPUBBLICA ITALIANA</th> <th data-bbox="820 1424 1027 1469">RATING</th> <th data-bbox="1027 1424 1209 1469">OUTLOOK</th> <th data-bbox="1209 1424 1431 1469">RATING ACTION</th> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1525 820 1559">STANDARD & POORS</td> <td data-bbox="820 1525 1027 1559">BBB</td> <td data-bbox="1027 1525 1209 1559">POSITIVE</td> <td data-bbox="1209 1525 1431 1559">22/10/2021</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1570 820 1603">MOODY'S</td> <td data-bbox="820 1570 1027 1603">Baa3</td> <td data-bbox="1027 1570 1209 1603">STABLE</td> <td data-bbox="1209 1570 1431 1603">06/11/2020</td> </tr> </tbody> </table>	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
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																						



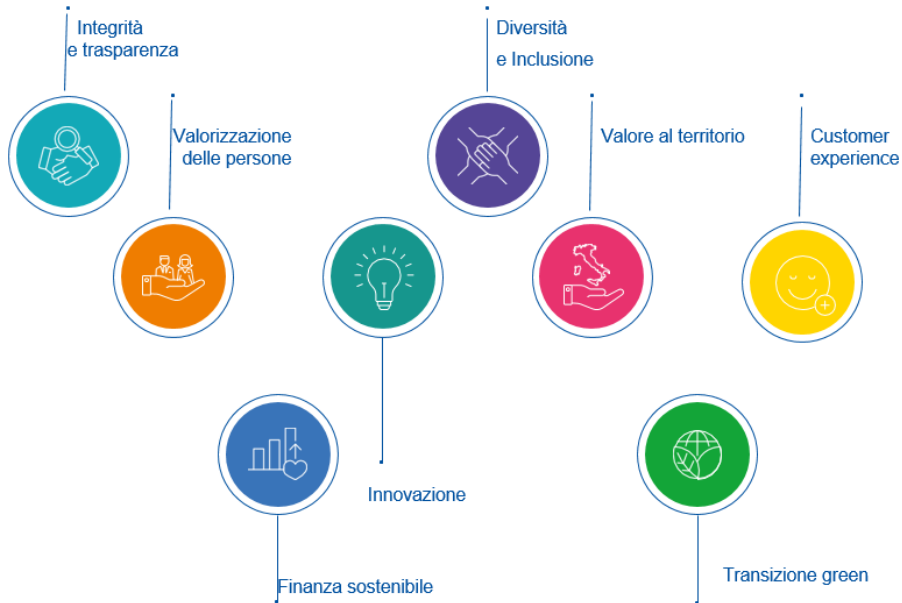
LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE

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 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 2021 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 2021, per almeno due giorni a settimana. In data 1 marzo 2022 è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali un nuovo Accordo per la regolamentazione dello svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, in base al quale, a partire dal 1° aprile 2022, è cessato il ricorso allo *smart working* "emergenziale" disposto unilateralmente dall'Azienda e ciascun dipendente può esprimere la propria volontà di adesione a tale modalità di lavoro secondo una specifica procedura autorizzativa.



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 SDGs⁶⁰:








⁶⁰ «Shared Responsibility, Global Solidarity: responding to the socio-economic impacts of Covid-19», marzo 2020.



LE AZIONI INTRAPRESE

PERSONE DI POSTE ITALIANE

<p>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 <i>Business</i>).</p>	
<p>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), <i>smart working</i>, 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 . Nei mesi di gennaio febbraio e marzo sono state previste specifiche indicazioni per i rientri in ufficio la cui percentuale massima è stata del 50% per stanza/<i>open space</i> per le regioni in zona bianca e gialla. Per le regioni in zona arancione o rossa, la percentuale di rientro in ufficio è ridotta rispettivamente al 35% e al 25%. I rientri previsti sono stati di massimo 8 giorni al mese. Tra le misure anti-contagio particolare attenzione è stata prestata alla turnazione per gruppi, composti dalle stesse persone nella stessa stanza/<i>open space</i> nel rispetto delle massime percentuali di presenza indicate, in modo da evitare o quantomeno ridurre il rischio di esposizione ed eventuali contagi multipli. A partire dal 16 marzo vi è stata la ripresa dei servizi di ristorazione di bar interni e mense aziendali. Per assicurare il corretto distanziamento dei dipendenti durante la consumazione dei pasti, il numero dei posti</p>	

<p>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). Sono stati previsti inoltre percorsi di ingresso e uscita "separati" con l'indicazione di apposite linee di "rispetto" oltre a opportune cartellonistiche in prossimità degli ingressi e segnalazioni di percorrenza con lo scopo di evitare per quanto possibile assembramento.</p> <p>In considerazione della cessazione dello stato di emergenza al 31 marzo 2022 e delle novità introdotte dal D.L. n. 24/2022 recante la disciplina per il progressivo superamento delle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19 a decorrere dal 1 aprile 2022 non troverà più applicazione, in caso di contatto stretto con soggetti risultati positivi al virus SARS-CoV-2, la misura della quarantena ma esclusivamente quella dell'autosorveglianza, indipendentemente dallo stato vaccinale dell'interessato. Laddove il dipendente sia sottoposto alla misura dell'autosorveglianza, deve comunicare tale situazione al Responsabile e alla funzione di Gestione del Personale presentando l'autodichiarazione per rendere la prestazione lavorativa, anche presso le sedi aziendali, qualora l'attività non possa essere remotizzata, monitorando costantemente l'eventuale insorgenza di sintomi nei giorni successivi al contatto. Continueranno, invece, a essere sottoposti alla misura dell'isolamento coloro che siano risultati positivi al SARS-CoV-2. Questi ultimi, al rientro in sede, dovranno presentare l'autodichiarazione di rientro in servizio a seguito di isolamento per positività al SARS-CoV-2 unitamente all'esito negativo del tampone.</p>	
<p>Costante distribuzione di DPI al personale esposto: mascherine protettive (circa 7,15 milioni di pezzi), mascherine tessuto/chirurgiche (circa 78,97 milioni di pezzi), gel mani (2,17 milioni di litri), kit disinfettante (648.149 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. In particolare è stata prorogata dal 1 luglio 2021 al 31 marzo 2022 la diaria per ricovero in terapia intensiva per positività accertata al Covid-19 pari a 200€ per ogni giorno di terapia intensiva fino ad un massimo di 21 giorni.</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 marzo 2022 (termine della situazione emergenziale) con rientri programmati in sede per un numero massimo di 8 giorni al mese. A partire dal mese di aprile, a seguito della sottoscrizione dell'accordo con le Organizzazioni Sindacali del 1 marzo e tenuto conto dell'evoluzione della situazione epidemiologica e del termine della situazione emergenziale, non è stato più possibile ricorrere allo <i>smart working</i> "emergenziale" e ciascun dipendente ha potuto esprimere la propria volontà di adesione a tale modalità di lavoro secondo una specifica procedura autorizzativa.</p>	
<p>Al fine di ridurre il rischio contagio dal virus Covid-19, a partire dal 10 gennaio è stato possibile eseguire gratuitamente e su base volontaria i Tamponi Rapidi Antigenici Covid-19, per i dipendenti di Poste Italiane e del Gruppo applicati presso le Sedi di viale Europa, viale Asia e viale Beethoven e Tor Pagnotta.</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>	

Fino all'entrata in vigore del D.L. n. 24/2022 il Governo nel prorogare al 31 marzo lo stato di emergenza sanitaria aveva altresì prolungato fino alla medesima data le disposizioni relative all'obbligo di *Green Pass* nei luoghi di lavoro. Inoltre, con la finalità di fornire maggiore protezione alle categorie più esposte al rischio di ospedalizzazione in caso di contagio da SARS-CoV-2, con il Decreto Legge n. 1 del 2022 aveva introdotto l'obbligo vaccinale per le persone di età pari o superiore a 50 anni. A partire dal 15 febbraio e fino al 15 giugno 2022 i cd over 50 dovevano presentare il *Green Pass Rafforzato* (certificazione verde COVID-19 rilasciata a seguito esclusivamente di vaccinazione o guarigione) per poter accedere al luogo di lavoro, non essendo più sufficiente il possesso del *Green Pass Base* (certificazione verde COVID-19 rilasciata a seguito di effettuazione di un test antigenico rapido o molecolare con risultato negativo)

Con l'introduzione del Decreto-legge n. 24 del 24 marzo 2022, a parziale modifica del quadro normativo vigente, è stato disposto che, fino al 30 aprile 2022, per l'accesso ai luoghi dove si esercita l'attività lavorativa è necessario e sufficiente possedere un valido *Green Pass Base* fino al 30 aprile 2022. Resta, pertanto, confermato – fino a tale data - l'obbligo per tutti i lavoratori di essere muniti del *Green Pass* base per accedere ai locali aziendali. Tale previsione, inoltre, è stata estesa anche a tutti i dipendenti over 50 per i quali, con l'entrata in vigore del D. L. n. 24/2022, è venuto meno l'obbligo di possedere ed esibire il *Green Pass* rafforzato per l'accesso al luogo di lavoro.

Pertanto, i lavoratori ultracinquantenni assenti per mancanza di *Green Pass* rafforzato, potranno rientrare in servizio se in possesso di un valido *Green Pass* base.

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 *Task Force* 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.

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 *Green Pass* per tutti coloro che vogliono accedere negli edifici aziendali.











CLIENTI

Continuità nelle aperture degli UP. Continuità nell'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni, etc.).














Prosegue la sospensione dei mutui. A seguito dell'emergenza Covid-19, è stata attivata per i mutui BancoPosta erogati da Intesa Sanpaolo, la possibilità per privati, lavoratori autonomi e liberi professionisti di richiedere, recandosi negli uffici postali abilitati al mutuo entro il 31 marzo 2022, la sospensione del pagamento delle rate dei mutui per una durata fino a 12







<p>mesi scegliendo tra la sospensione dell'intera rata e la sospensione della quota capitale. Per i clienti che avessero già beneficiato di un periodo di sospensione per l'Emergenza Covid-19 e ne avessero ancora bisogno, è possibile valutare insieme all'operatore dell'ufficio postale abilitato al mutuo un ulteriore periodo di sospensione, per un massimo di 12 mesi. La concessione della sospensione è subordinata alla verifica dei requisiti e all'approvazione di Intesa Sanpaolo.</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>Apertura conto BancoPosta anche da app BancoPosta. È sufficiente scegliere la tipologia di conto e seguire le istruzioni in app 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 31 marzo 2022 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</p>	

primo trimestre 2022. Sinergie per la gestione di possibili assebramenti all'esterno degli Uffici.	
Strategia di ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire, anche in un arco di tempo limitato, soluzioni alle criticità emergenti. Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione.	
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.	
Supporto logistico per la consegna dei vaccini: i mezzi speciali, attrezzati con celle frigorifere, procedono con la consegna dei vaccini nelle sedi preposte.	 
Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione	
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.	
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.	
Superbonus 110% e altri crediti d'imposta: Poste Italiane offre il servizio di cessione del credito d'imposta rivolto a Privati, Imprese e Liberi Professionisti che siano titolari originari di un credito d'imposta, in linea con il suo ruolo di sostegno al Paese. A partire dal 7 marzo 2022, dopo un periodo di sospensione, Poste Italiane ha riattivato la piattaforma per l'acquisto dei crediti d'imposta dopo la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale dell'ultimo Decreto Legge di modifica del regime di circolazione dei crediti d'imposta.	

FORNITORI

<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.	
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.	
Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori.	
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).	

5. CREAZIONE DI VALORE

[ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE](#)

[ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO](#)

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

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI DI PAGAMENTI E MOBILE](#)

[OMNISCANALITA', TRASFORMAZIONE DIGITALE E PRINCIPALI KPIs](#)

[ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO](#)

ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE


Il valore del titolo Poste Italiane nel corso del primo trimestre 2022 ha registrato un decremento del 11,8%, passando da 11,705 euro di inizio anno a 10,32 euro a fine marzo 2022. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un decremento del 9,8%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 marzo 2022, il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 52,9% (mentre l'indice FTSEMIB ha registrato un incremento del 10,6%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (Total Shareholder Return⁶¹) di +114%, mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un incremento del 36%.



⁶¹ Misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando l'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

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	1Q 2022	FY 2021	1Q 2021	FY 2020
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	10,320	11,540	10,840	8,320
Prezzo minimo del periodo (€)	8,884	8,076	8,076	6,144
	07/03/2022	(29/01/2021)	(29/01/2021)	(12/03/2020)
Prezzo massimo del periodo (€)	11,940	12,675	10,855	11,510
	03/02/2022	(26/10/2021)	(30/03/2021)	(19/02/2020)
Prezzo medio del periodo (€)	10,831	10,996	9,367	8,364
 Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	13.479	15.073	14.158	10.867
TSR del periodo (%)	(10,57)	44,83	30,29	(13,03)
TSR FTSE MIB del periodo (%)	(8,12)	26,81	11,28	(3,34)
Utile per azione (€)	0,380	1,214	0,344	0,927
Dividendo per azione (€)	-	0,590	-	0,486
<i>Payout ratio (%)</i> *	-	56	-	52
<i>Dividend Yield (%)</i> **	-	5,1	-	5,8

Fonte Bloomberg.

*Calcolato come rapporto tra dividendo complessivo e utile netto del Gruppo. Il *Payout ratio* 2021 è calcolato al netto del provento derivante dalla rivalutazione in SIA pari a 0,2 miliardi di euro.

**Calcolato come rapporto tra DPS e prezzo del titolo alla data di chiusura del periodo.

**ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO**[SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT](#)[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE](#)[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI DI PAGAMENTI E MOBILE](#)

Le *performance* del Gruppo nel primo trimestre 2022 risultano in crescita rispetto all'analogo periodo del 2021 in termini di ricavi, di EBIT e risultato netto a conferma dell'efficacia degli indirizzi strategici definiti nel piano "24SI Plus" e della loro *execution* in uno scenario economico caratterizzato da elevata incertezza derivante dal conflitto Russo-Ucraino e dalle pressioni inflazionistiche. I risultati conseguiti beneficiano anche della variazione negativa dei costi, ascrivibile in particolare al minore costo del lavoro e alla minore incidenza dei costi variabili sostenuti per la crescita dei *business*.

Ricavi
~3 €mld

EBIT
~700 €mln

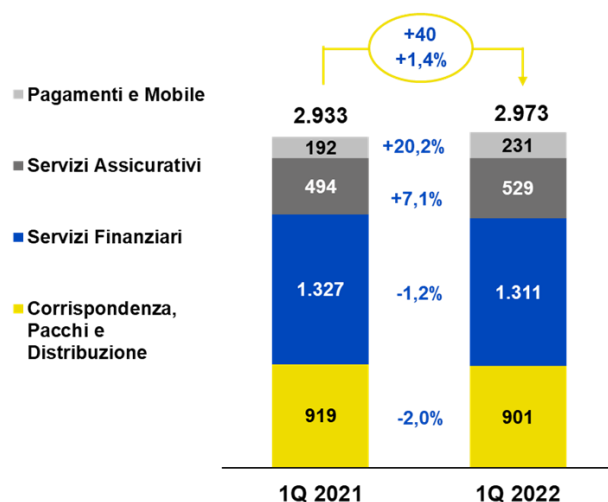
Utile Netto
~500 €mln

	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
<small>(dati in milioni di euro)</small>				
RICAVI DA MERCATO	2.973	2.933	+40	+1,4%
COSTI TOTALI	2.279	2.313	(33)	-1,4%
EBIT	694	620	+73	+11,8%
EBIT Margin %	23,3%	21,2%		
UTILE NETTO	495	447	+47	+10,6%
UTILE NETTO PER AZIONE	0,38	0,34	+0,04	+10,6%
CAPEX	77	116	(39)	-33,9%
% sui ricavi	2,6%	4,0%		

I **ricavi** del Gruppo ammontano a circa 3 miliardi di euro, segnando un incremento di 40 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2021 (+1,4%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+39 milioni di euro pari a +20,2%) e Servizi Assicurativi (+35 milioni di euro pari a +7,1%). Le *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e Servizi Finanziari registrano ricavi in flessione rispetto al primo trimestre 2021 rispettivamente di 18 milioni di euro (-2,0%) e 16 milioni di euro (-1,2%). Le *performance* dei ricavi del primo trimestre si riflettono in un **risultato operativo** del periodo che si attesta a 694 milioni di euro, in crescita di 73 milioni di euro (+11,8%), rispetto allo stesso trimestre dell'esercizio precedente.

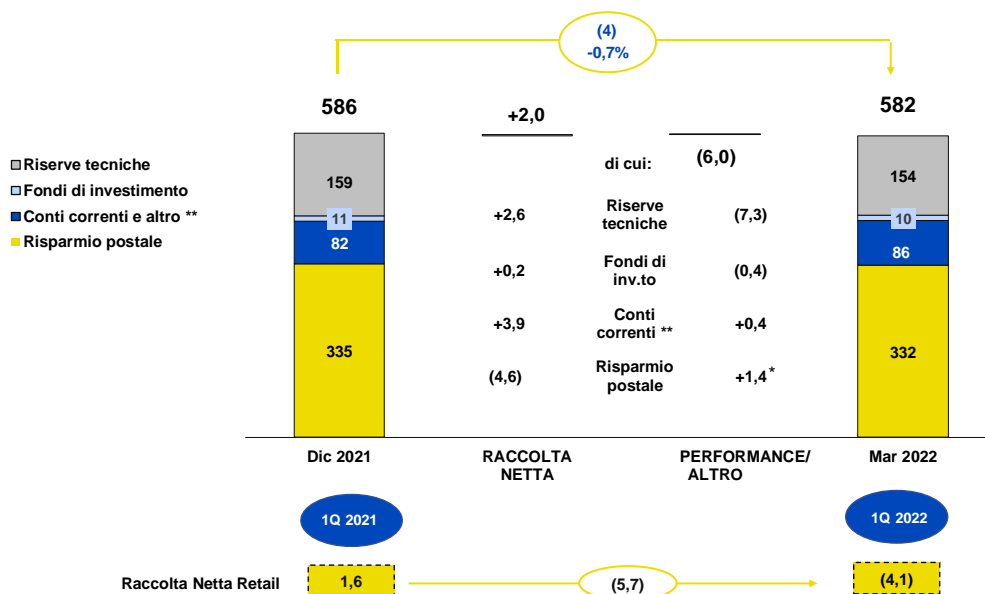
RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



MASSE GESTITE/AMMINISTRATE

(dati 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.

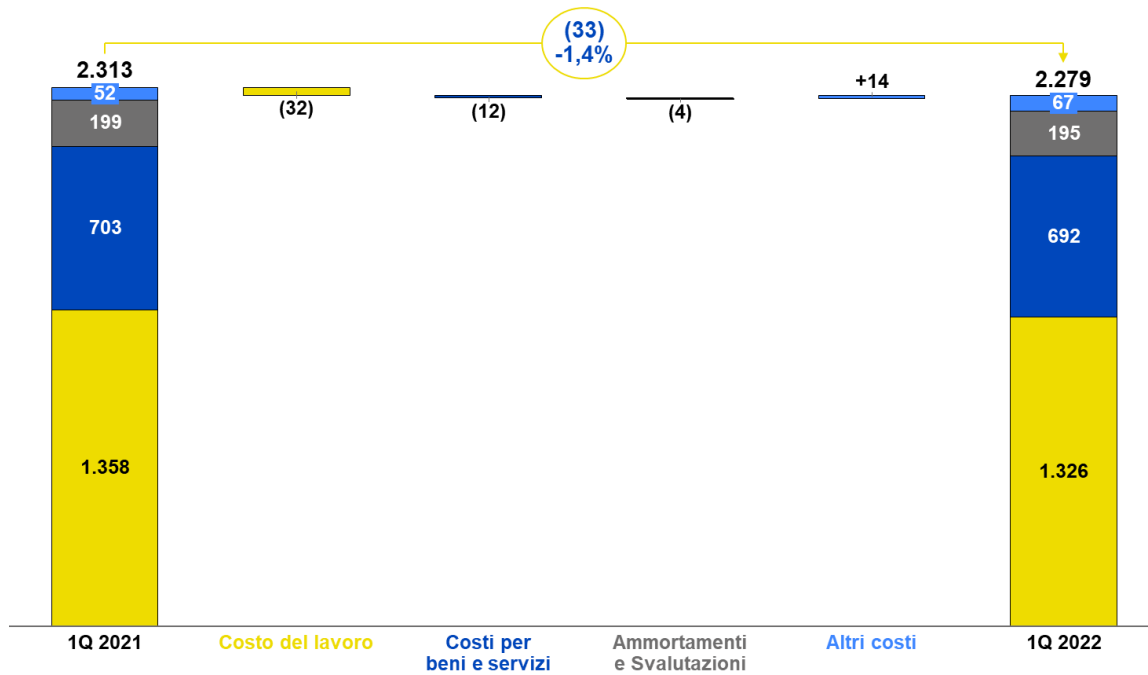
Al termine del primo trimestre 2022 le **masse gestite/amministrate** ammontano a 582 miliardi di euro e segnano una diminuzione di 4 miliardi di euro (-0,7%) rispetto ai 586 miliardi di euro del 31 dicembre 2021, per l'effetto negativo delle *performance* (-6 miliardi di euro) principalmente riconducibile al comparto assicurativo (-7,3 miliardi di euro), solo in parte controbilanciata dal positivo andamento della raccolta netta su conti correnti (+3,9 miliardi di euro) e delle riserve tecniche (+2,6 miliardi di euro).

582
€mld

Masse gestite/amministrate

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)

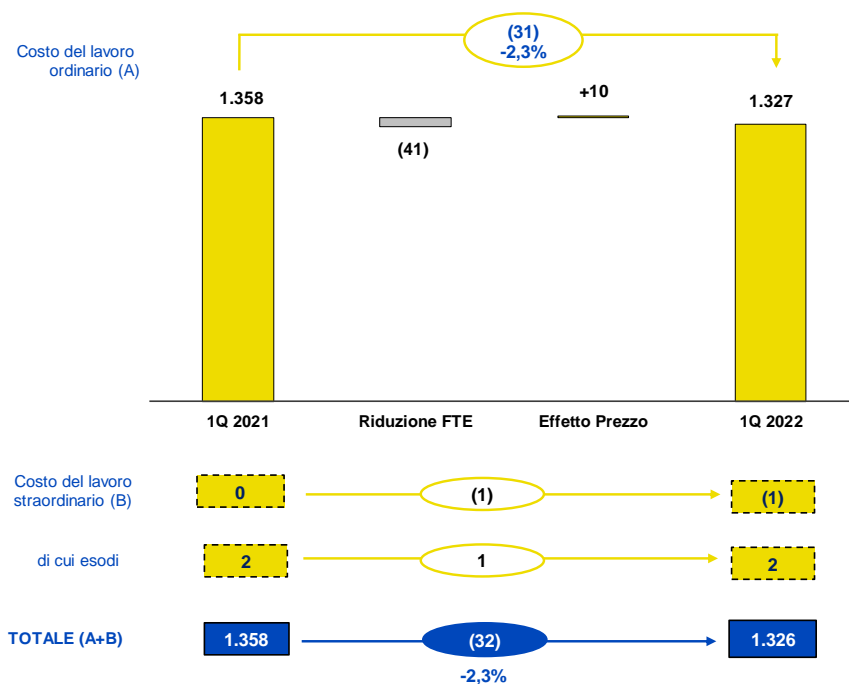


I costi totali si attestano a 2.279 milioni di euro in diminuzione rispetto ai 2.313 milioni di euro del primo trimestre del 2021 (-33 milioni di euro, -1,4%), sostanzialmente per effetto del minor costo del lavoro (-32 milioni di euro), per via delle minori risorse impiegate nel periodo, e dei minori costi per beni e servizi (-12 milioni di euro). Il valore al 31 marzo 2022 dei costi per beni e servizi comprende inoltre le spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria che si attestano a 20 milioni di euro (23 milioni di euro il valore del primo trimestre 2021). Tali variazioni sono in parte compensate dall'incremento di Altri costi (+14 milioni di euro) principalmente imputabile alle rettifiche di valore per rischio di credito relative in particolare ai crediti commerciali.

COSTO DEL LAVORO

(dati in milioni di euro)

Il Costo del lavoro complessivo registra un decremento di 32 milioni di euro (-2,3%) rispetto al primo trimestre 2021. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria che passa da 1.358 milioni di euro del primo trimestre 2021 a 1.327 milioni di euro del corrispondente periodo del 2022, effetto legato principalmente alla riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (circa 3.700 FTE in meno rispetto al primo trimestre 2021).

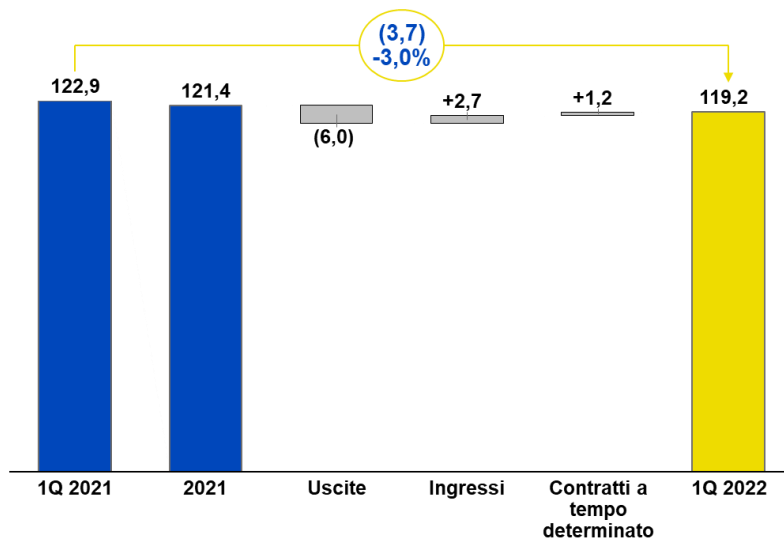


NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent medi in migliaia)

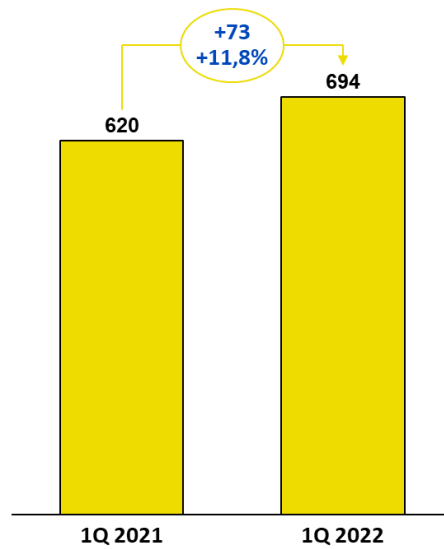
Sono proseguite nel periodo le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni; le uscite nel primo trimestre 2022, comprensive di esodi incentivati, sono 6 migliaia (FTE) a fronte di ingressi pari a 2,7 migliaia (FTE) a tempo indeterminato e circa 1,2 migliaia (FTE) a tempo determinato.

119 mila
Persone impiegate



EBIT

(dati in milioni di euro)



Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta a 694 milioni di euro e registra una crescita di 73 milioni di euro (+11,8%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio (620 milioni di euro). L'aumento dei ricavi, il minor costo del lavoro e l'attenta gestione dei costi da parte del *management* hanno trainato il risultato operativo del periodo a livelli superiori rispetto a quelli dell'analogo periodo del precedente esercizio e in linea rispetto ai target dell'anno delineati nel piano strategico "24SI Plus".

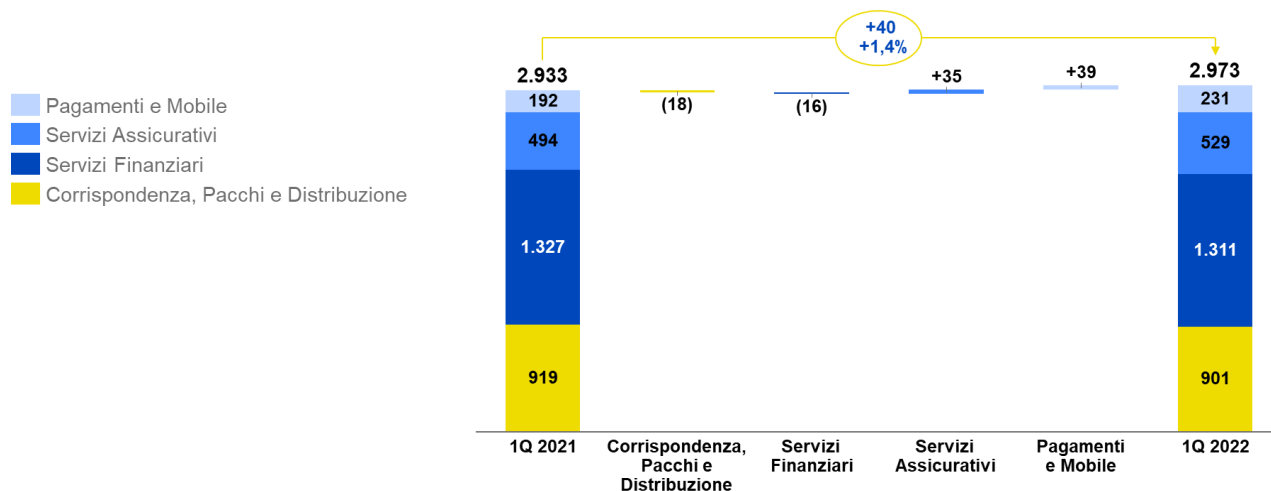
L'**utile del periodo** si attesta a 495 milioni di euro, in crescita del 10,6% rispetto all'analogo periodo del 2021 (447 milioni di euro), e tiene conto delle imposte di periodo pari a 218 milioni di euro (193 milioni di euro nel primo trimestre del 2021).

**SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT**

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

RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



Nell'arco del primo trimestre 2022 si evidenzia una variazione positiva dei ricavi delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile per 39 milioni di euro (+20,2%) e Servizi Assicurativi per 35 milioni di euro (+7,1%), rispetto all'analogo periodo del 2021, in parte mitigata dalle *performance* delle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, le quali registrano rispettivamente una flessione di 16 milioni di euro (-1,2%) e 18 milioni di euro (-2%).

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** passano da 919 milioni di euro del primo trimestre 2021 a 901 milioni di euro del primo trimestre del 2022 (-2%), per effetto principalmente della normalizzazione dei ricavi dei pacchi rispetto al primo trimestre 2021 (-35 milioni di euro, -9,5%) fortemente influenzato dallo scenario pandemico; tale andamento è solo in parte compensato dalla crescita degli altri ricavi supportati dalle nuove iniziative di *business*.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Servizi Finanziari** ammontano a 1.311 milioni di euro e registrano una variazione negativa di 16 milioni di euro rispetto a 1.327 milioni di euro realizzati nel corso del primo trimestre 2021 (-1,2%), principalmente imputabile alle minori plusvalenze realizzate nell'ambito della gestione proattiva del portafoglio, ai minori volumi sui bollettini e ai minori ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del risparmio postale, in linea con il nuovo accordo siglato con Cassa Depositi e Prestiti. Tali variazioni sono in parte mitigate dall'andamento degli interessi attivi che beneficiano dei proventi derivanti dall'impiego in crediti di imposta.

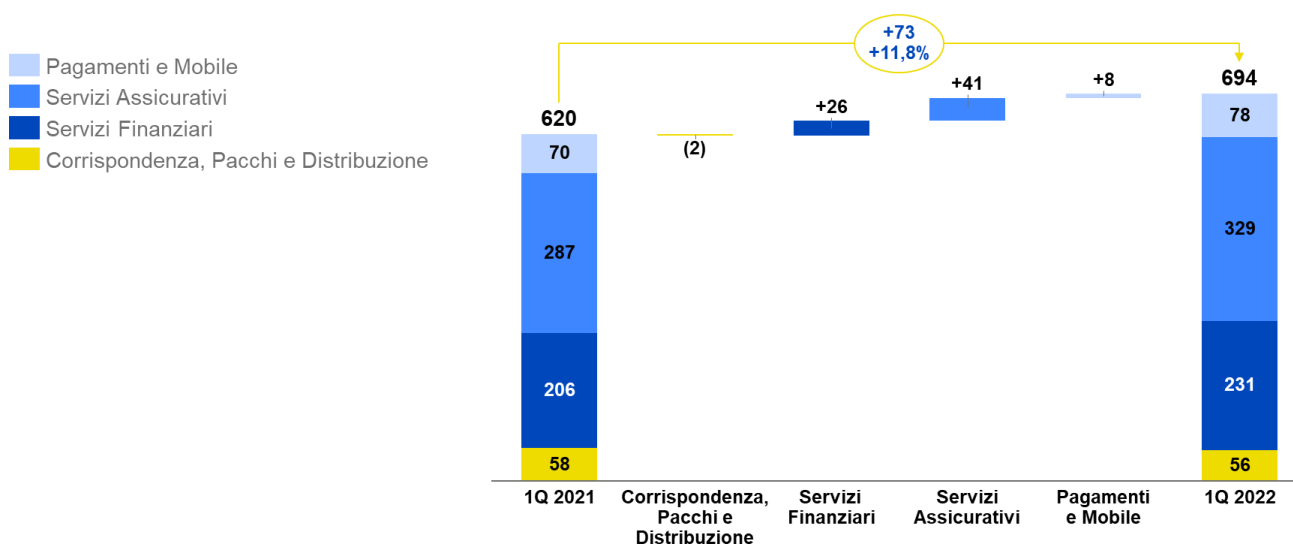
La *Strategic Business Unit* **Servizi Assicurativi** ha contribuito nel corso del primo trimestre 2022 alla formazione dei ricavi di Gruppo con 529 milioni di euro, in crescita di 35 milioni di euro (+7,1%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio. I ricavi conseguiti sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 490 milioni di euro, in aumento di 31 milioni di euro (+6,7%) rispetto al primo trimestre del 2021, principalmente per effetto del contributo positivo del margine finanziario, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 39 milioni di euro in aumento di 4 milioni di euro (+11,7%) rispetto all'analogo periodo del 2021.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Pagamenti e Mobile** del primo trimestre 2022 ammontano a 231 milioni di euro e segnano un incremento di 39 milioni di euro (+20,2%) rispetto all'analogo periodo del 2021. Nello specifico, i

comparti della Monetica e dei servizi di Incasso e Pagamento crescono rispettivamente di 19 milioni di euro (+18,4%) e di 18 milioni di euro (+106,2%) grazie alla maggiore operatività delle carte di pagamento, alla crescita del transato *acquiring* e ai maggiori ricavi dal servizio PagoPA. I servizi di Telecomunicazione registrano ricavi in crescita per 3 milioni di euro (+3,4%) rispetto all'analogo periodo del 2021.

EBIT

(dati in milioni di euro)



Nel primo trimestre 2022 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 694 milioni di euro e mostra una crescita di 73 milioni di euro (+11,8%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio. La crescita delle *performance* operative ha riguardato tutte le *Strategic Business Unit* a eccezione della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** la quale registra nel primo trimestre del 2022 un risultato operativo di 56 milioni di euro, in diminuzione di 2 milioni di euro rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente.

In particolare le **Strategic Business Unit Servizi Assicurativi, Servizi Finanziari e Pagamenti e Mobile** registrano rispettivamente un risultato operativo di 329 milioni di euro (+41 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2021), 231 milioni di euro (+26 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2021) e 78 milioni di euro (+8 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2021).

Per maggiori approfondimenti sulle *performance* delle singole *Strategic Business Unit* si rinvia ai paragrafi dedicati nel proseguo del capitolo.



STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

Le performance del primo trimestre della *Strategic Business Unit* evidenziano una sostanziale stabilità nei ricavi della corrispondenza tradizionale e una normalizzazione dei ricavi nel comparto pacchi.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	901	919	(18)	-2,0%
Ricavi da altri settori	1.269	1.275	(6)	-0,5%
Ricavi totali	2.170	2.194	(24)	-1,1%
Costi	2.100	2.117	(16)	-0,8%
Costi vs altri settori	14	20	(6)	-28,0%
Costi totali	2.114	2.136	(22)	-1,0%
EBIT	56	58	(2)	-3,8%
EBIT Margin %	2,6%	2,6%		
RISULTATO NETTO	31	38	(7)	-18,1%

KPI Operativi	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	18	18	+0	+2,0%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	15	21	(6)	-27,0%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)*	13.345	13.504	(159)	-1,2%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi ¹ (%)	5,1	1,7		
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	+0,1	+0,2%
Numero Uffici Postali*	12.755	12.761	(6)	0,0
Sale dedicate alla consulenza	7.754	6.865	+889	+12,9%
Rete ATM Postamat	8.098	7.986	+112	+1,4%
ESG				
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)*	2.170	1.737	+433	+24,9%
Colonnine elettriche installate*	2.407	1.737	+670	+38,6%
Cassette postali <i>smart</i> *	418	405	+13	+3,2%
N. edifici coinvolti nel progetto <i>Smart Building</i> ²	928	652	+276	+42,3%
Pannelli Fotovoltaici*	57	35	+22	+62,9%

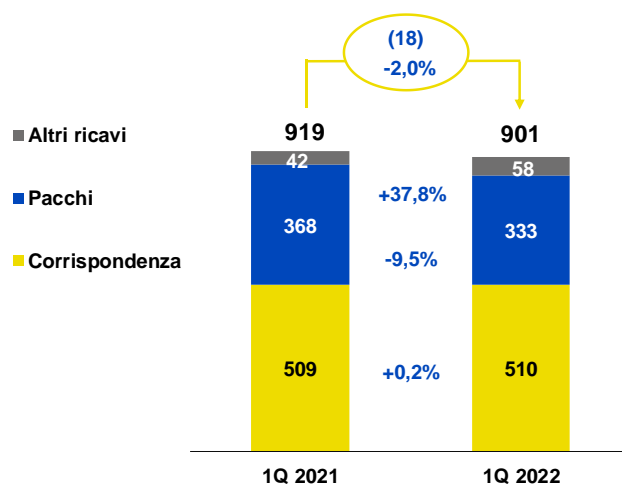
*Il dato indicato nella colonna 1 Q 2021 si riferisce al 31 dicembre 2021.

¹ Reti 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


(dati in milioni di euro)



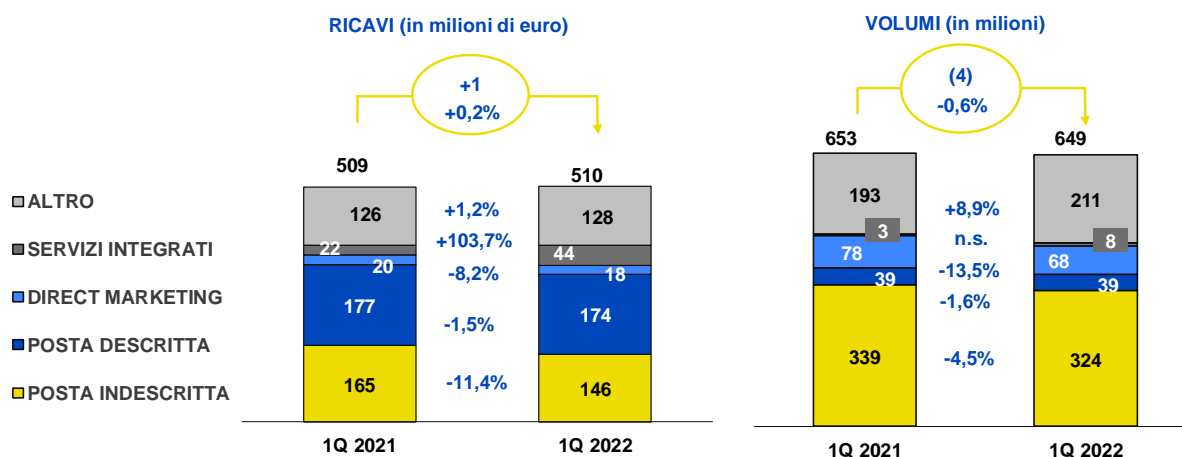
I Ricavi di settore passano da 919 milioni di euro del primo trimestre del 2021 a 901 milioni di euro dello stesso periodo del 2022 (-18 milioni di euro; pari al -2,0%).

Tale flessione è riconducibile principalmente alla riduzione dei ricavi del comparto pacchi (-35 milioni di euro; pari al -9,5%), dovuta sia alla normalizzazione degli andamenti del mercato già osservata alla fine del 2021 sia agli effetti sull'economia internazionale derivanti dal conflitto Russo-Ucraino, nonché al rallentamento dei flussi in ingresso dalla Cina legati alla normativa *low value consignment*.

Di contro, i ricavi del comparto della corrispondenza tradizionale, grazie alla ripresa delle attività che nel corso del 2021 avevano subito un rallentamento a causa della pandemia, registrano un risultato sostanzialmente in linea all'analogo periodo dell'esercizio precedente (+1 milione di euro; pari a +0,2%).

Inoltre, si evidenzia una crescita del comparto altri ricavi pari a circa 16 milioni di euro (+37,8% verso il 2021) riconducibile al corrispettivo, applicato a partire dalla fine del 2021, per le attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale),  per coloro che richiedono il servizio tramite identificazione in presenza o da remoto, e alle attività di cessione del credito di imposta.

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 nel primo trimestre del 2022 evidenziano una flessione dei volumi pari allo 0,6% (circa -4 milioni di invii) accompagnato invece da una crescita dei ricavi pari allo 0,2% (+1 milione di euro) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente. Tale andamento è riconducibile sostanzialmente al diverso mix di prodotto registrato nel primo trimestre dell'anno in corso: la flessione dei prodotti a minor valore viene compensata dalla crescita dei volumi di alcuni dei prodotti a maggior valore presenti nella famiglia dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Atto Giudiziario).

La Posta Descritta registra una riduzione dei volumi dell'1,6% (-1 milioni di invii) accompagnata da un decremento dei ricavi pari all'1,5% (-3 milioni di euro).

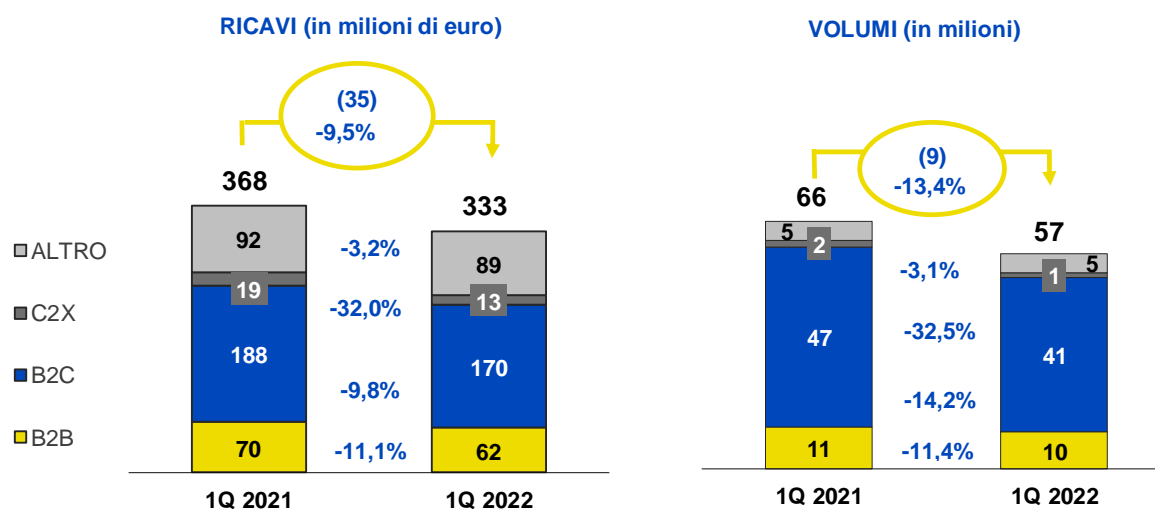
La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 4,5% (-15 milioni di invii) e dell'11,4% (-19 milioni di euro) verso lo stesso periodo del 2021, attribuibile sia a un calo dei volumi *retail* che ad una diminuzione dei volumi provenienti dai paesi esteri.

I Servizi integrati presentano invece volumi e ricavi in crescita rispetto allo stesso periodo del 2021 rispettivamente di 5 milioni di invii e 22 milioni di euro, per via del contributo positivo generato dalla ripresa delle attività di notifica di prodotti quali atti amministrativi e giudiziari e dalla ripresa degli invii delle cartelle esattoriali, che nel corso del 2021 avevano subito un rallentamento a causa del protrarsi degli effetti generati dalla pandemia sugli invii delle pubbliche amministrazioni.

Il Direct Marketing continua a manifestare un decremento di volumi del 13,5% (-11 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 2 milioni di euro (-8,2%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, grazie al miglioramento dell'andamento dei volumi registrati nel primo trimestre del 2022 (+17 milioni di invii; pari a +8,9%), mostra ricavi in crescita per circa 2 milioni di euro (+1,2%) rispetto al primo trimestre del 2021. Nella voce sono inclusi anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale (66 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.

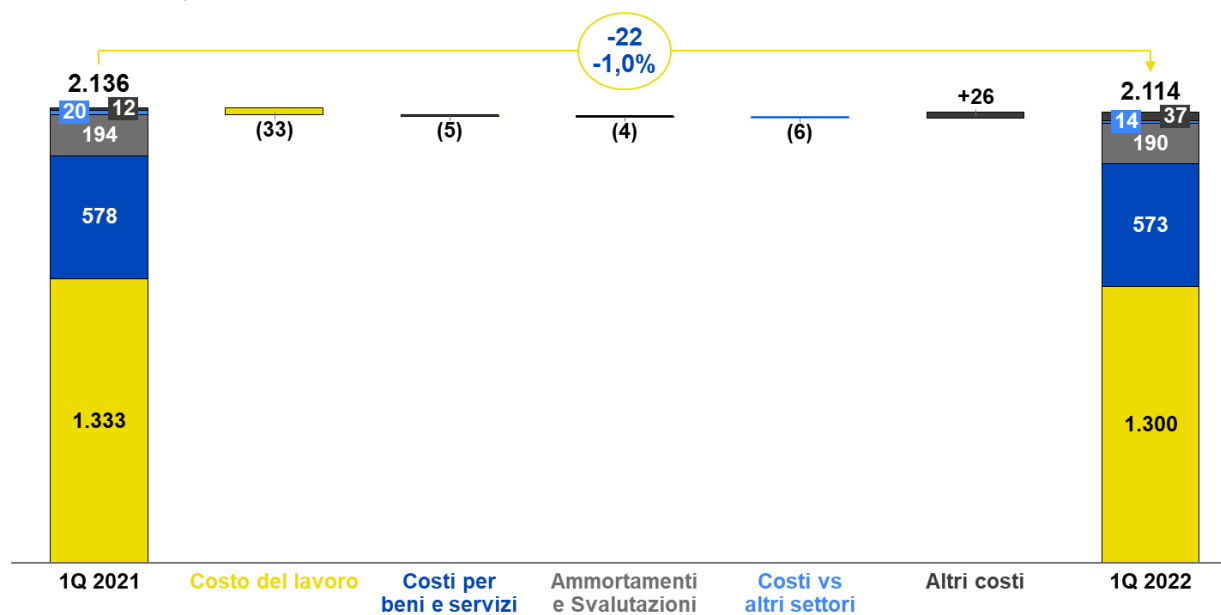
ALTR0: include ricavi e spedizioni internazionali e da *partnership* con operatori logistici. La voce include inoltre ricavi da servizi dedicati (servizi altamente customizzati e progettati su esigenze specifiche di Banche, Assicurazioni, Pubbliche amministrazioni o di clienti con le medesime caratteristiche 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. Include infine i ricavi del servizio di trasporto su gomma a lungo raggio, servizio operato dalla società controllata Sennder Italia.

Il comparto pacchi nel primo trimestre del 2022 registra una flessione sia in termini di volumi che di ricavi, rispettivamente del 13,4% (-9 milioni di invii) e del 9,5% (-35 milioni di euro) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente. Tale andamento è distribuito su tutti i segmenti ed è riconducibile al calo della domanda, sia per il ritorno ai livelli di crescita pre-pandemica, che per gli effetti derivanti dal conflitto Russo-Ucraino.

In dettaglio, la flessione è principalmente concentrata sul segmento B2C, che ha realizzato nel primo trimestre 2022 ricavi per 170 milioni di euro, in diminuzione del 9,8% (-18 milioni di euro), a fronte di 41 milioni di spedizioni (-7 milioni di invii, -14,2%) rispetto all'analogo periodo del 2021. Il segmento B2B mostra *performance* non positive con ricavi conseguiti nel primo trimestre del 2022 pari a 62 milioni di euro (-8 milioni di euro, -11,1%), a fronte di 10 milioni di spedizioni gestite (-1 milioni di invii, -11,4%), rispetto al primo trimestre del 2021. Il segmento C2X presenta ricavi e volumi in flessione, rispettivamente di 6 milioni di euro (-32,0%) e 1 milione di invii (-32,5%) rispetto all'analogo periodo del 2021 per effetto soprattutto di una decisa contrazione del mercato rispetto al primo trimestre 2021. Infine, la voce altro evidenzia una riduzione di ricavi pari a 3 milioni di euro (-3,2%), accompagnata da una correlata riduzione di volumi pari al -3,1%, rispetto al primo trimestre del 2021.

COSTI

(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi al 2022 ammontano a 2.114 milioni di euro con una riduzione di 22 milioni di euro (-1,0%) rispetto al primo trimestre del 2021.

Tale andamento è prevalentemente riconducibile alla voce del costo del lavoro, che si attesta a 1.300 milioni di euro, in diminuzione di 33 milioni di euro (-2,5%) rispetto al primo trimestre 2021, attribuibile essenzialmente alla riduzione dell'organico mediamente impiegato in azienda (circa 3.700 FTE in meno rispetto all'analogo periodo del 2021), solo parzialmente compensato dalla crescita del costo del lavoro pro-capite correlato al rinnovo del CCNL.

I costi per beni e servizi presentano una flessione di 5 milioni di euro (-0,9%), attestandosi nel primo trimestre 2022 a 573 milioni di euro. Tale andamento è attribuibile all'effetto congiunto della riduzione dei costi variabili legati al calo dei volumi della domanda del comparto pacchi e dell'incremento dei costi generato dalla crisi internazionale che sta producendo un aumento dei costi delle materie prime e del carburante. Inoltre, i costi per beni e servizi riflettono anche la riduzione delle spese legate all'emergenza da Covid-19 e delle spese a supporto della campagna vaccinale che si attestano al 31 marzo 2022 a 20 milioni di euro (23 milioni di euro sostenuti nel primo trimestre del 2021).

La voce ammortamenti e svalutazioni registra una riduzione di 4 milioni di euro (-1,8% rispetto al primo trimestre del 2021).

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per il primo trimestre dell'anno positivo per 56 milioni di euro, sostanzialmente in linea con il risultato operativo dell'analogo periodo precedente pari a 58 milioni di euro (-2 milioni di euro, -3,8%).


STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

I risultati economici della SBU del periodo si confermano in crescita rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente grazie alla positiva dinamica dei costi. Il *Total Capital Ratio* al 31 marzo 2022 si è attestato al 23,9% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.

SERVIZI FINANZIARI	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	1.311	1.327	(16)	-1,2%
Ricavi da altri settori	196	199	(3)	-1,6%
Ricavi totali	1.507	1.527	(19)	-1,3%
Costi	37	52	(16)	-29,7%
Costi vs altri settori	1.239	1.268	(29)	-2,3%
Costi totali	1.276	1.321	(45)	-3,4%
EBIT	231	206	+26	+12,5%
EBIT Margin %	15,4%	13,5%		
UTILE NETTO	171	152	+19	+12,8%

KPI Operativi	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Masse gestite/amministrate (in miliardi di euro)*	582,1	586,1	-4,0	(0,7%)
Raccolta netta (in milioni di euro)	1.998	2.725	-727	(26,7%)
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	1.356	6.074	-4.719	(77,7%)
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	86,4	74,9	11,4	+15,3%
Rendimento complessivo raccolta ¹	1,98%	1,96%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	319,2	320,2	-1,0	(0,3%)
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	804	797	8	+1,0%
Crediti di imposta acquistati alla fine del periodo (in miliardi di euro) ²	8,6	0,481	8,1	n.s.

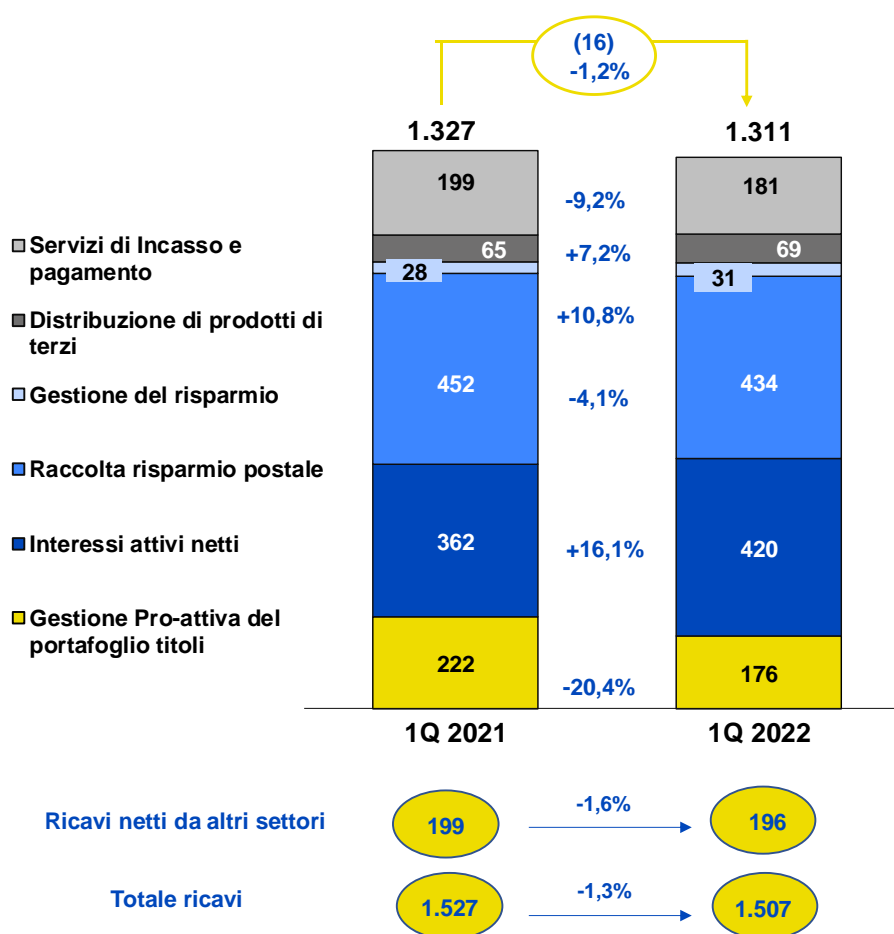
* Il dato indicato nella colonna 1Q 2021 si riferisce al 31 dicembre 2021

¹ Escludendo le *capital gain*

² Valore liquidato

RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI

(dati in milioni di euro)



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

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

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. Sono inclusi ricavi da crediti d'imposta.

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


I ricavi da mercato del primo trimestre del 2022 ammontano a 1.311 milioni di euro e registrano una diminuzione di 16 milioni di euro rispetto a 1.327 milioni di euro realizzati nello stesso periodo dell'esercizio precedente (-1,2%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi netti in crescita rispetto al primo trimestre del 2021 (+16,1%), essenzialmente per i proventi derivanti dall'impiego in crediti di imposta (63 milioni di euro); (ii) Plusvalenze realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio titoli pari a 176 milioni di euro, in diminuzione di 45 milioni di euro rispetto ai 222 milioni di euro dell'analogo periodo del 2021.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 434 milioni di euro, in diminuzione del 4,1% (-18 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2021, mentre quelli relativi ai servizi di incasso e pagamento

risultano pari a 181 milioni di euro, in flessione del 9,2% (-18 milioni di euro) rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno prevalentemente a causa di minori volumi sui bollettini.

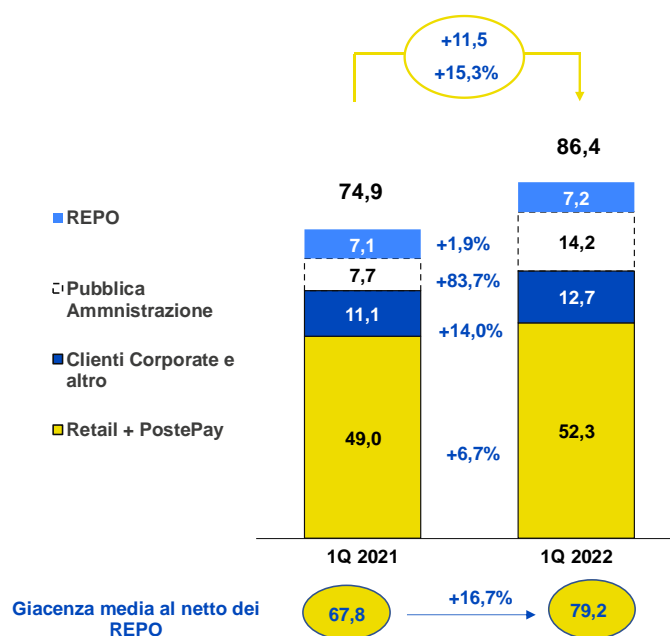
I ricavi da distribuzione di prodotti di terzi si attestano a 69 milioni di euro, in aumento di 5 milioni di euro rispetto ai 65 milioni di euro del primo trimestre 2021. Tale variazione positiva è da ricondurre principalmente ai maggiori volumi erogati su prestiti personali.

I ricavi riferibili al Risparmio Gestito mostrano risultati in crescita rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente del 10,8% (+3 milioni di euro), riconducibili prevalentemente alle commissioni di gestione dei fondi  comuni di investimento.

I ricavi da altri settori, infine, si attestano a 196 milioni di euro (-1,6% rispetto allo stesso periodo del 2021). La variazione riflette una diminuzione delle commissioni riconosciute per il collocamento delle polizze di Poste Vita, parzialmente mitigata dalla crescita dei ricavi derivanti dal collocamento di prodotti Postepay.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

(dati in miliardi di euro)

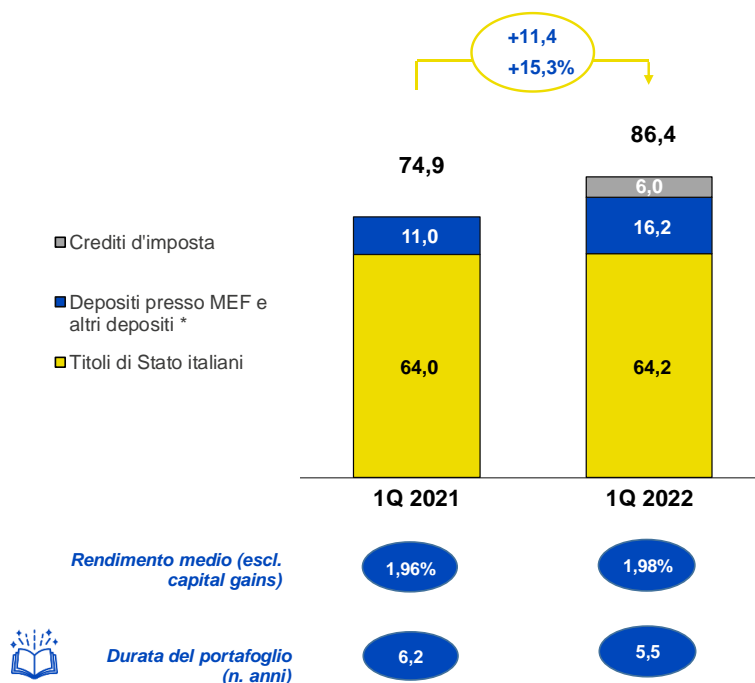


La Giacenza Media dei conti correnti del primo trimestre 2022 si è incrementata rispetto al primo trimestre del 2021, passando da 74,9 miliardi di euro a 86,4 miliardi di euro. L'aumento, pari a 11,5 miliardi di euro, è da ricondurre alla crescita di tutti i segmenti di *business* e nello specifico al contributo positivo della Pubblica Amministrazione (+6,5 miliardi di euro, +83,7%), della clientela *Retail* e Postepay (+3,3 miliardi di euro, +6,7%) e della clientela *Corporate* (+1,6 miliardi di euro, +14,0%). Resta sostanzialmente invariato il contributo dei REPO⁶² (circa 7,2 miliardi di euro).

⁶² 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).

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) 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 64,2 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (circa 14,2 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, alla data del 31 marzo 2022, ammonta a circa 6 miliardi di euro.

Il primo trimestre dell'anno è stato caratterizzato da un'elevata volatilità a causa dei timori legati alle pressioni inflazionistiche e al conflitto tra Russia e Ucraina. Il Consiglio direttivo della BCE ha risposto procedendo nella strategia di normalizzazione della politica monetaria annunciata con un orientamento più restrittivo, decidendo nella riunione di marzo di accelerare il ritmo di riduzione degli acquisti *Asset Purchase Programme* (APP) rispetto a quanto definito a dicembre, evidenziando al contempo gradualità e flessibilità nella *forward guidance*⁶³ considerato l'elevato grado di incertezza macro e geopolitica del contesto operativo.

Le misure adottate hanno portato ad un aumento generalizzato dei tassi, in particolare nel corso del primo trimestre il tasso swap a 10 anni è aumentato di quasi 90 bps e lo spread Btp-Bund a 10 anni, dopo aver registrato un picco massimo nel mese di febbraio in area 170 bps, ha chiuso alla fine del mese di marzo in area 150 bps.

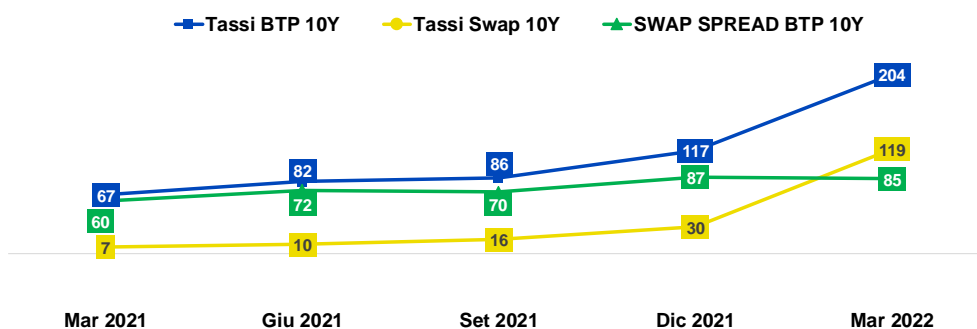
⁶³ Le indicazioni prospettiche, o "*forward guidance*", sono informazioni che la banca centrale può fornire riguardo alle sue future intenzioni per quanto concerne la politica monetaria, in base alla valutazione delle prospettive per la stabilità dei prezzi. Fonte <https://www.ecb.europa.eu>.

La gestione ha sfruttato la volatilità del primo trimestre 2022 eseguendo acquisti in occasione dei movimenti di rialzo dei tassi e di allargamento dello *spread* creditizio del BTP.

Nei giorni di maggiore incertezza ed allargamento del BTP è stato effettuato anche l'*hedging* della componente 10 anni del parametro di remunerazione del deposito presso il MEF.

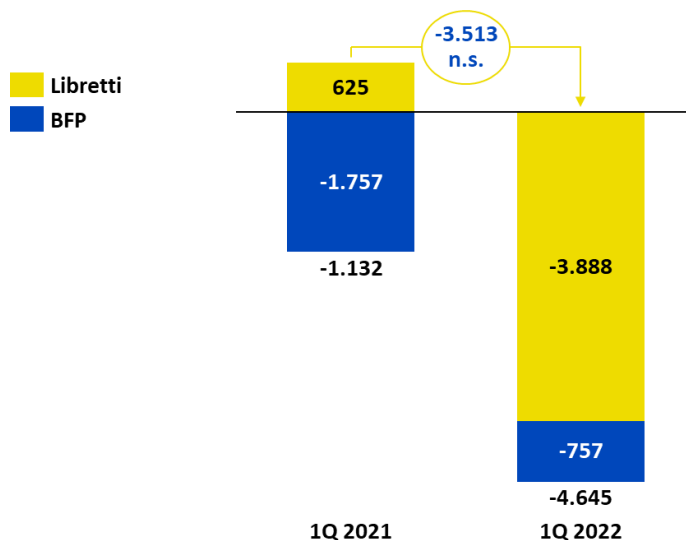
Inoltre, nella fase di rialzo dei tassi, sono state effettuate ulteriori operazioni di efficientamento del portafoglio titoli in *asset swap*.

Nell'immediato inizio del conflitto Russo-Ucraino, quando si è innescato un movimento di restringimento dello *spread* BTP-Bund, è stato avviato il programma di realizzazione delle plusvalenze per il prossimo anno eseguendo vendite a termine con valuta 2023.



RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(dati in milioni di euro)



Nel primo trimestre 2022 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -4,6 miliardi di euro, inferiore di circa 3,5 miliardi di euro rispetto al valore dell'analogo periodo dell'anno precedente. Sui Libretti si è registrata una contrazione pari a circa 4,5 miliardi di euro rispetto al dato del primo trimestre del 2021, dovuta in parte ai minori versamenti effettuati dalla clientela e a una minor propensione al risparmio dovuta al particolare

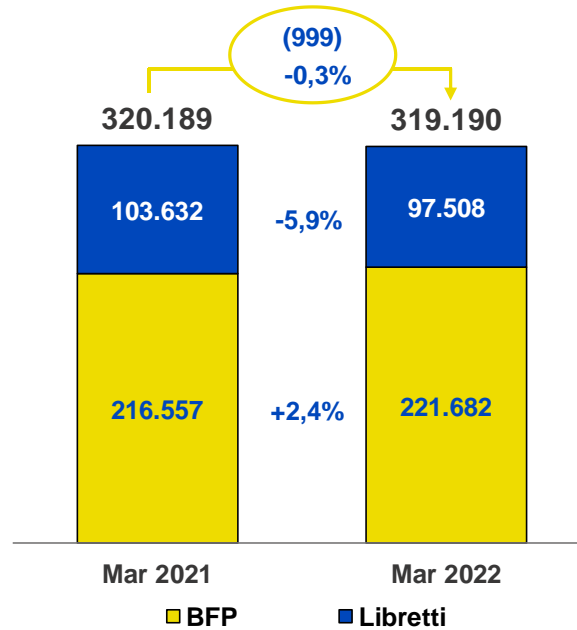
8,2 €mld
 La Raccolta lorda sui BFP (+6,1% YoY)

contesto economico nazionale. Si evidenzia che il confronto rispetto al valore del primo trimestre 2021 non è omogeneo: nel corso del primo trimestre 2021, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, quattro ratei pensionistici rispetto ai tre del 2022 (il rateo pensionistico di marzo 2022, accreditato a fine febbraio, è stato l'ultimo rateo pagato anticipatamente).

Relativamente ai BFP la variazione rispetto al primo trimestre del 2021 è positiva per circa 1 miliardo di euro; tale variazione beneficia di nuove sottoscrizioni pari a 8,2 miliardi di euro, in aumento del 6%, e di una diminuzione nei Buoni rimborsati nel periodo.

GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*

(dati in milioni di euro)

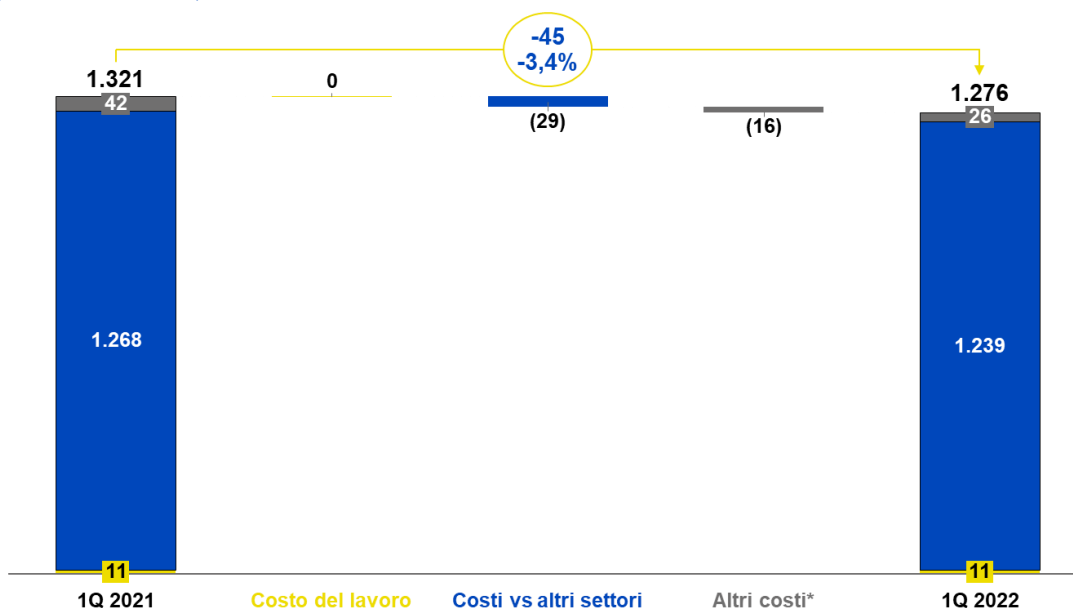


* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla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

La Giacenza Media del Risparmio Postale nel primo trimestre 2022 registra una diminuzione di circa 1 miliardo di euro rispetto all'analogo dato del 2021; le *performance* dei Libretti continuano ad essere influenzate negativamente dalla diminuzione di liquidità acquisita durante il periodo di emergenza sanitaria, mentre la crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



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

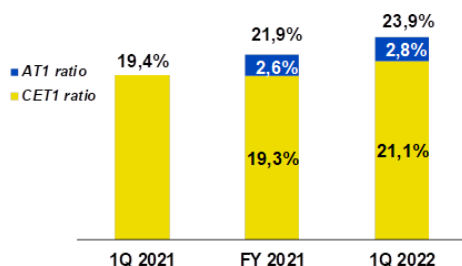
I Costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.276 milioni di euro e registrano una diminuzione di 45 milioni di euro (-3,4%) rispetto a 1.321 milioni di euro del primo trimestre 2021, prevalentemente per effetto di minori costi verso gli altri settori del gruppo Poste Italiane e di minori accantonamenti a Fondi rischi riconducibili ai prodotti del Risparmio Postale.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel primo trimestre 2022 si attesta a 231 milioni di euro, in aumento del 12,5% rispetto al corrispondente periodo del precedente esercizio (+26 milioni di euro).

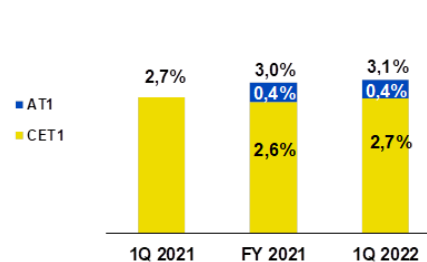
Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 5 milioni di euro) e delle imposte del periodo (65 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel primo trimestre 2022 si attesta a 171 milioni di euro, in aumento di 19 milioni di euro rispetto ai 152 milioni di euro dei primi tre mesi del 2021 (+12,8%).

dati in milioni di euro	1Q 2021	2021	1Q 2022
CET1 CAPITAL	2.443	2.633	2.615
TOTAL CAPITAL	2.443	2.983	2.965
TOTAL ASSETS	101.312	109.072	107.164
RWA - Risk Weighted Assets	12.573	13.613	12.416

TOTAL CAPITAL RATIO



LEVERAGE RATIO



Al 31 marzo 2022 il valore del *Leverage Ratio* si attesta al 3,1%, sia per il computo di 200 milioni di euro relativi al trattenimento di utili relativi all'esercizio 2021 (già considerati sull'indicatore a fine anno 2021), sia per i movimenti di mercato e gli adeguamenti regolamentari intercorsi che hanno contribuito alla diminuzione degli attivi e quindi del denominatore dell'indicatore. Il *CET 1 Ratio* si è attestato al 21,1%, mentre il *Total Capital Ratio*, comprensivo dell'*Additional Tier 1*, è pari a 23,9%, a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.


STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

Le performance operative della SBU del trimestre risultano solide e in crescita rispetto ai risultati del primo trimestre del 2021 grazie alla crescita dei ricavi di entrambi i comparti: Vita e Danni. Il *Solvency Ratio* al 272% alla fine del primo trimestre conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
<small>(dati in milioni di euro)</small>				
Ricavi da mercato	529	494	+35	+7,1%
Ricavi da altri settori	1	1	(0)	-2,4%
Ricavi totali	530	495	+35	+7,1%
Costi	34	36	(2)	-5,3%
Costi vs altri settori	167	172	(4)	-2,6%
Costi totali	201	208	(6)	-3,1%
EBIT	329	287	+41	+14,4%
EBIT Margin %	62,0%	58,0%		
UTILE NETTO	236	209	+27	+13,1%

KPI Operativi	31 Marzo 2022	31 Dicembre 2021	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	154,3	159,0	-4,7	-3,0%
<i>Solvency Ratio</i>	272%	261%		

Ramo Vita	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro) ¹	4.991	5.749	-757	-13,2%
di cui: Rami I-IV-V	3.751	4.778	-1.027	-21,5%
di cui: Ramo III ²	1.240	971	270	+27,8%
Incidenza premi multiramo sul totale	61%	46%		
Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)	5,8	16,1	-10,3	-64,0%
Tasso di riscatto	3,8%	2,9%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento ³	63%	29%		

Ramo Danni	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - danni (in milioni di euro) ⁴	124	98	25,5	+26,0%
Premi medi giornalieri - offerta modulare (in migliaia di euro) ⁵	294	185	108,8	+58,7%
Premi intermediati su motor (in migliaia di euro)	2.296	406	1.890	n.s.
<i>Combined ratio</i> (netto riassicurazione) ⁶	85,7%	85,4%		
<i>Loss ratio</i>	55,3%	51,9%		

n.a. non applicabile

n.s. non significativo

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

² I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota *target* dei nuovi prodotti Multiramo con definizione della quota "*linked*"

³ 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.

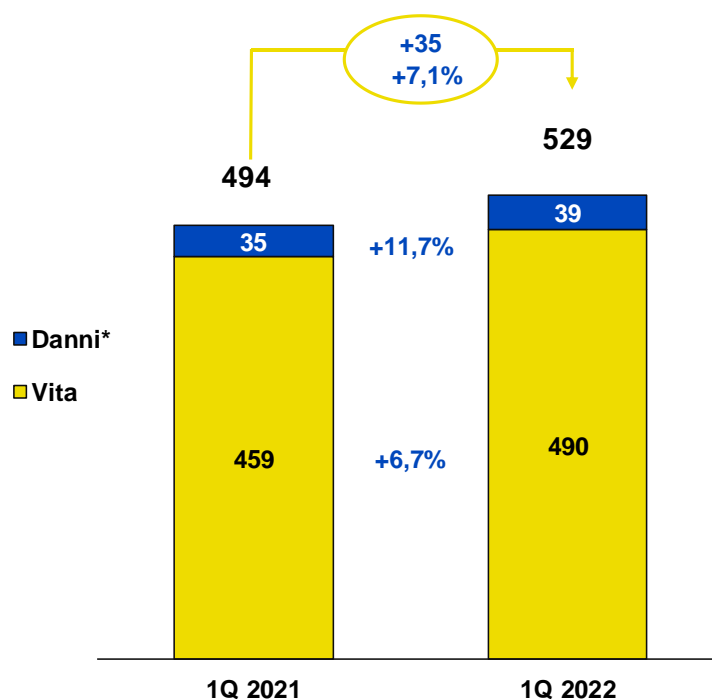
⁴ Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

⁵ Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona.

⁶ 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

(dati in milioni di euro)




*Include 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 per la vendita delle polizze *motor* e altri ricavi.

I ricavi da mercato passano da 494 milioni di euro del primo trimestre 2021 a 529 milioni di euro del primo trimestre 2022 (+7,1%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 490 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 39 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano, rispetto al medesimo periodo del 2021, del 6,7% (+31 milioni di euro), prevalentemente per effetto del contributo positivo del margine finanziario (che passa da 357 milioni di euro del primo trimestre 2021 a 426 milioni di euro rilevato nei primi tre mesi del 2022 con una crescita di +68 milioni di euro); quest'ultimo beneficia della crescita delle masse medie gestite (maggiori riserve medie complessive per 10,1 miliardi di euro, di cui 7,2 miliardi di euro di Ramo I e 2,9 miliardi di euro di Ramo III rispetto all'analogo periodo del 2021) e della maggiore redditività grazie ai rendimenti crescenti delle Gestioni Separate⁶⁴. La crescita del margine finanziario risulta solo parzialmente compensata dalla variazione negativa delle Altre riserve tecniche (-20 milioni di euro) e da una riduzione dei caricamenti (-18 milioni di euro) a fronte del decremento della raccolta lorda.

I rendimenti conseguiti nel primo trimestre 2022 dalle Gestioni Separate (2,74% per la gestione PostaPensione e 2,33% per la gestione PostaValorePiù) risultano influenzati positivamente, per un ammontare pari a 173 milioni di euro, dall'incremento del tasso di inflazione con riferimento ai titoli cosiddetti "*Inflation Linked*"  detenuti nel portafoglio di Poste Vita

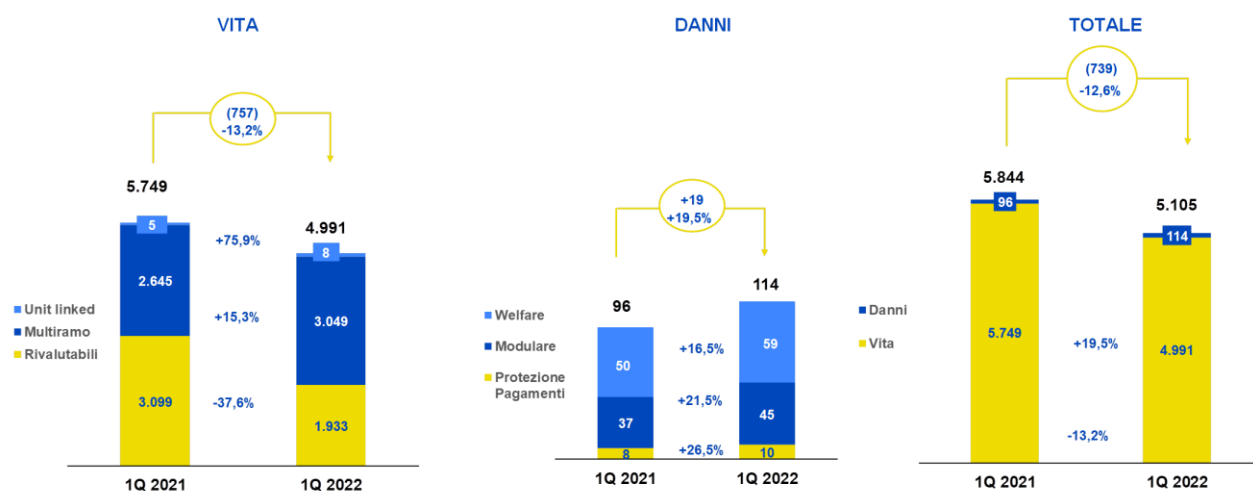
⁶⁴ Rendimento PostaValorePiù 31.03.2022 pari a 2,33% vs 2,11% del 31 03 2021

(per un valore nominale di circa 9,1 miliardi di euro al 31 marzo 2022). Tali proventi realizzati dalla Compagnia, sono stati riconosciuti per gran parte agli assicurati tramite la rivalutazione degli impegni verso gli stessi rappresentati nel valore delle riserve tecniche.

I ricavi netti Danni si attestano a 39 milioni di euro in crescita rispetto al corrispondente periodo del 2021 (+4 milioni di euro, +11,7%). In particolare, i premi lordi contabilizzati crescono di 19 milioni di euro (+19,5%) rispetto ai primi tre mesi del 2021, mentre gli oneri per sinistri registrano un aumento di 11 milioni di euro (+32,2%) correlato alle nuove garanzie dell'offerta modulare e alla crescita del *business* Welfare. Il *Combined Ratio*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari all'85,7% sostanzialmente in linea rispetto al corrispondente periodo del 2021 (pari all'85,4%).

PREMI LORDI CONTABILIZZATI DA MERCATO

 (dati in milioni di euro)

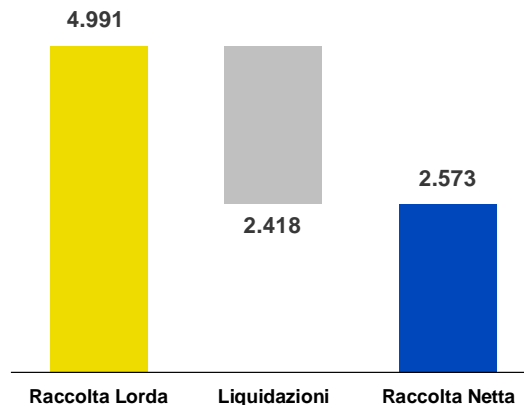



La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 5 miliardi di euro, in diminuzione del 13,2% rispetto ai primi tre mesi del 2021 tuttavia con un forte contributo della raccolta afferente i prodotti più redditizi. In particolare, si rileva una riduzione dei premi relativi ai prodotti rivalutabili tradizionali, che sono passati da 3,1 miliardi di euro al 31 marzo 2021 a 1,9 miliardi di euro al 31 marzo 2022. Tale decremento è in parte compensato dall'incremento dei premi relativi ai prodotti Multiramo, (da 2,6 miliardi di euro al 31 marzo 2021 agli attuali 3 miliardi di euro) con un'incidenza sul totale della raccolta che passa dal 46% di fine marzo 2021 all'attuale 61%.

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 114 milioni di euro, in crescita di 19 milioni di euro (+19,5%) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, grazie al contributo di tutti i comparti: i) le polizze Protezione pagamenti (CPI) +2 milioni di euro (pari a +26,5%); ii) la linea "protezione modulare" +8 milioni di euro (pari a +21,5%); iii) il segmento "Welfare" i cui premi passano da 50 milioni di euro rilevati alla fine di marzo 2021 agli attuali 59 milioni di euro, supportati principalmente dai nuovi accordi distributivi sottoscritti con i clienti *corporate* (Employee Benefit).

RACCOLTA NETTA VITA AL 31 MARZO 2022

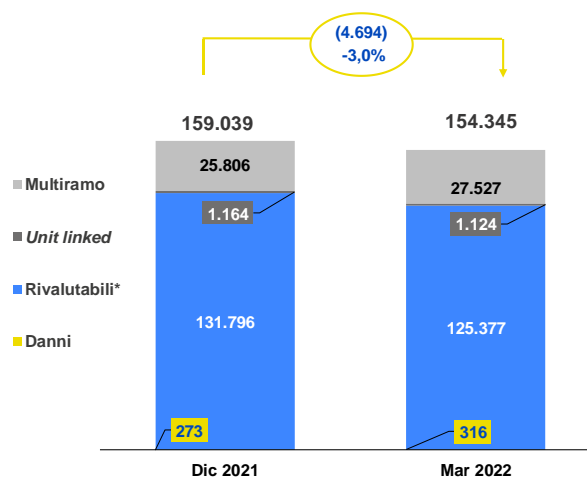
(dati in milioni di euro)



La raccolta netta Vita si attesta a 2,6 miliardi di euro (2 miliardi di euro registrati nel primo trimestre 2021) in crescita principalmente per le minori scadenze e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata⁶⁵ e Fondi Interni⁶⁶. Il tasso di riscatto rilevato è  pari a 3,8% in crescita rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio (pari al 2,9%) ma sempre molto inferiore alla media di mercato al 31 dicembre 2021 pari a 6,08%⁶⁷.

RISERVE TECNICHE NETTE

(dati in milioni di euro)



*Include Protezione e Previdenza

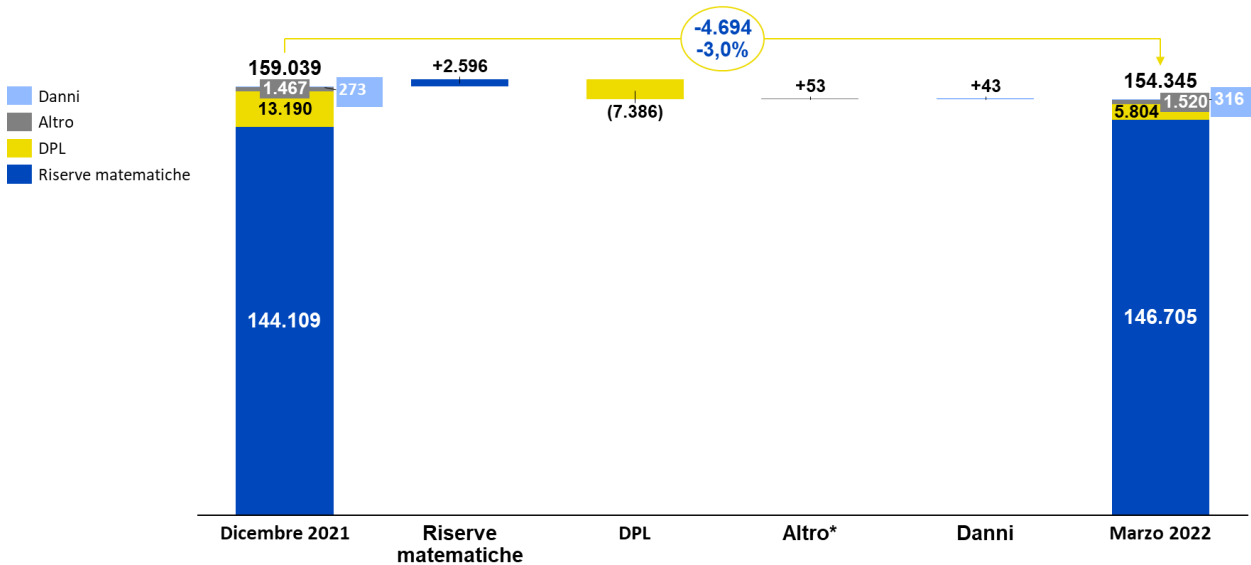
⁶⁵ La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.

⁶⁶ Il Fondo Interno rappresenta una tipologia di gestione degli investimenti interno a una società in cui i premi investiti confluiscono nel patrimonio societario (quote azionarie), i premi, al netto dei costi, sono convertiti in quote, investite in azioni o obbligazioni.



⁶⁷ Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, febbraio 2022 (aggiornamento al 31 dicembre 2021).

ANDAMENTO RISERVE TECNICHE NETTE

(dati in milioni di euro)

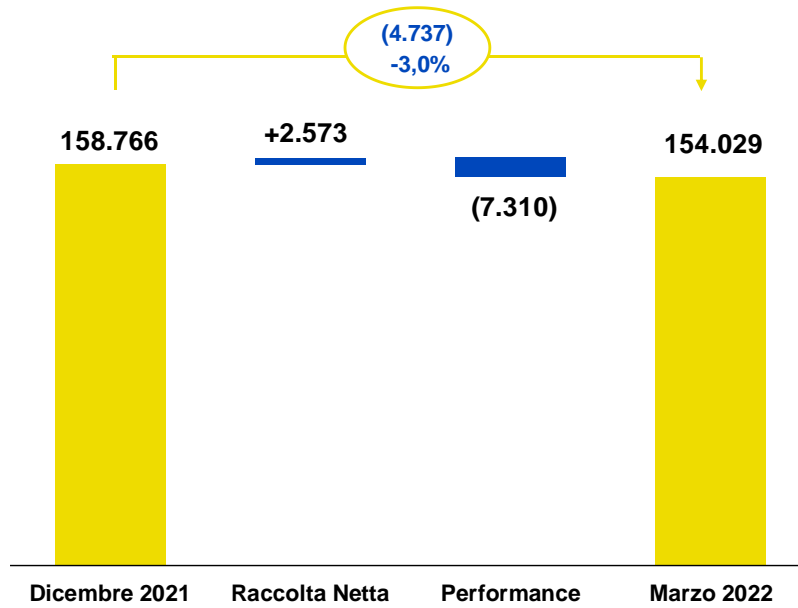


* Include riserve per somme da pagare, riserve spese e riassicurazione

Le riserve tecniche nette del *business Vita* si attestano a 154 miliardi di euro e diminuiscono di 4,7 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per effetto del decremento della *Deferred Policyholder Liabilities*  (-7,4 miliardi di euro) a fronte di dinamiche finanziarie meno favorevoli rilevate nel periodo. Tale variazione risulta solo parzialmente compensata dall'incremento delle riserve matematiche (+2,6 miliardi di euro) per effetto della raccolta netta positiva. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione,  ammontano alla fine del periodo a 316 milioni di euro in crescita rispetto ai 273 milioni di euro registrati nell'esercizio precedente.

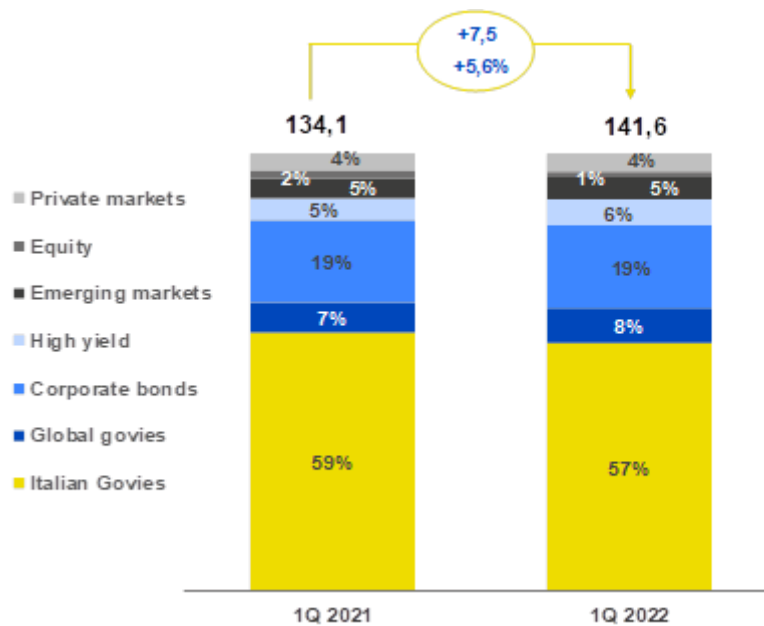
MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE NETTE VITA

(dati in milioni di euro)





RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(dati in miliardi di euro)



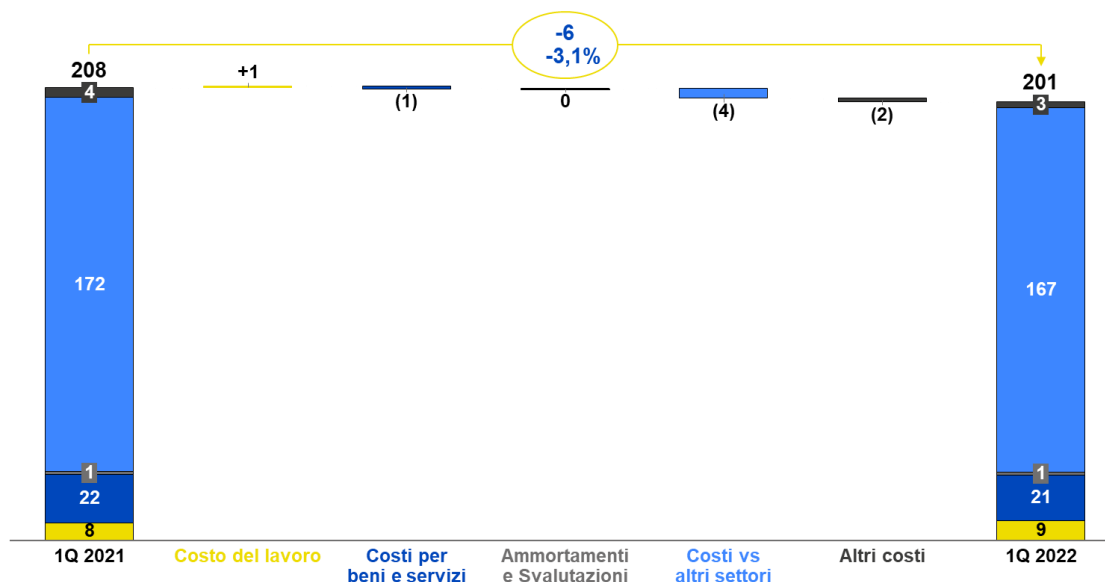
All'inizio del 2022, in coerenza con l'ultima *asset allocation*  approvata della Compagnia, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, con l'obiettivo di ridurre la concentrazione del rischio Italia, a favore di *asset class* 

che presentano una minore correlazione al rischio associato a titoli governativi italiani⁶⁸, (ad esempio, titoli Corporate *Investment Grade*  e *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

(dati in milioni di euro)



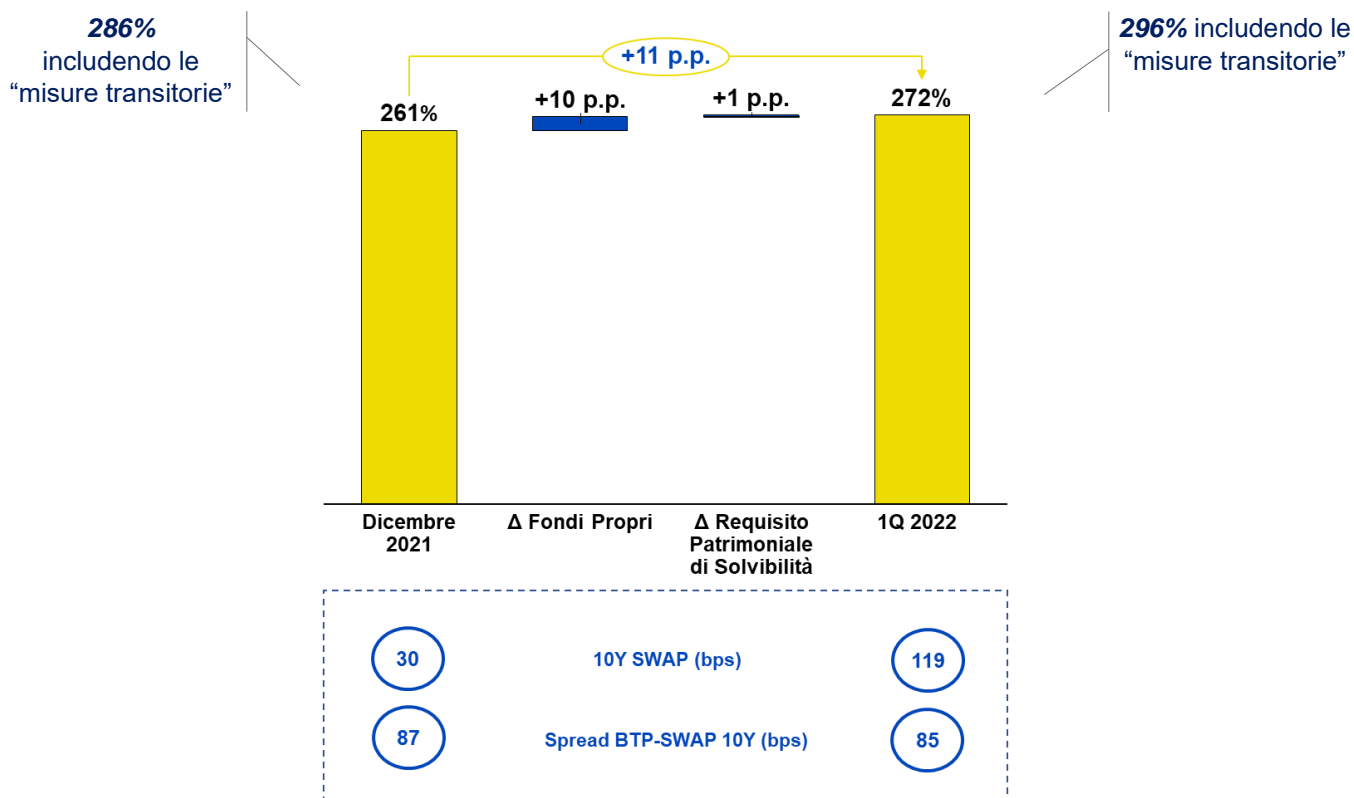
I costi totali ammontano a 201 milioni di euro, in diminuzione di 6 milioni di euro rispetto al 31 marzo 2021, principalmente per effetto delle minori provvigioni corrisposte alla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari per l'attività di distribuzione e incasso (-23 milioni di euro), a seguito della diminuzione della raccolta lorda, solo parzialmente compensate dalle maggiori provvigioni di mantenimento (+14 milioni di euro), a fronte della crescita delle masse medie gestite, e dall'incremento del costo del lavoro (+1 milione di euro) per effetto della crescita delle FTE medie e degli accantonamenti per premi.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel corso del primo trimestre 2022 un EBIT che si attesta a 329 milioni di euro, in crescita del 14,4% (+41 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2021 (287 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 11 milioni di euro) e delle imposte del periodo (104 milioni di euro), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 31 marzo 2022 un risultato netto di 236 milioni di euro in crescita del 13,1% (+27 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2021.

⁶⁸ All'interno dell'asset class Italy Govies è inclusa la liquidità finanziaria della Compagnia (liquidità in attesa di essere conferita ai Gestori delle varie asset class). Nel primo trimestre 2022 l'incidenza della liquidità finanziaria sull'intero portafoglio è stata di circa lo 0,85%. Il valore del portafoglio investimenti al 31 marzo 2022 differisce dal valore delle riserve tecniche vita rappresentato nel grafico precedente. La differenza è dovuta alla diversa valutazione delle singole voci (principio del "costo" nella rappresentazione del portafoglio investimenti, IFRS ("market value") nella rappresentazione delle riserve), nonché a un diverso perimetro di riferimento; in particolare il valore del portafoglio investimenti non include il valore degli investimenti di classe D (Ramo III) e considera altresì il saldo del patrimonio libero.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 marzo 2022 a 272%⁶⁹, in aumento rispetto al 261%⁷⁰ rilevato a dicembre 2021 (+11 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 (+10 p.p.) a seguito delle dinamiche positive dell'andamento dei tassi di interesse (+89 bps tasso Swap a 10 anni) e dello spread BTP-Swap (-2 bps *spread* a 10 anni) rafforzato da una lieve riduzione del requisito di capitale.

La riduzione del requisito di capitale (+1 p.p.) è dovuta a minori rischi di mercato e operativi e maggiori rischi di sottoscrizione e controparte; si è inoltre osservato un incremento della diversificazione tra i rischi⁷¹.

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 31 marzo 2022 a 296% (286% al 31 dicembre 2021).

In data 26 luglio 2021 la Capogruppo ha proceduto alla ricapitalizzazione 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 rafforzarne il *Solvency Ratio*. Tale rafforzamento patrimoniale, in coerenza con il Piano "24SI Plus", è finalizzato a supportare lo sviluppo futuro del *business* del Gruppo PosteVita sfruttando le attuali condizioni favorevoli di mercato.

⁶⁹ Il dato tiene conto del dividendo che erogherà la Compagnia alla Capogruppo a seguito del processo annuale di revisione e che verrà comunicato ad IVASS entro il 20 maggio 2022.

⁷⁰ Cfr: nota a piè di pagina n.65

⁷¹ La formula *standard* prevede una diversificazione fra i rischi considerati nel requisito di capitale (SCR) che consente una riduzione del requisito.

Inoltre, in considerazione dei rischi potenziali connessi all'andamento di alcuni fattori economici chiave (spread BTP e/o tassi di interesse) che potrebbero influenzare il Solvency Ratio del Gruppo Poste Vita, la Compagnia ha introdotto cautelativamente un'ulteriore "opzione di recovery", eventualmente attivabile in caso di crisi, che prevede l'aumento di capitale sociale tramite l'emissione di nuove azioni da sottoscrivere da parte del socio unico Poste Italiane.

**STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE**

Le performance della SBU dell'anno risultano solide e in crescita rispetto ai risultati del primo trimestre del 2021, con il contributo positivo derivante da tutti i comparti (monetica, incassi e pagamenti e telecomunicazioni).

PAGAMENTI E MOBILE	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
Ricavi da mercato	231	192	+39	+20,2%
Ricavi da altri settori	67	83	(16)	-19,7%
Ricavi totali	298	276	+23	+8,2%
Costi	109	108	+1	+0,7%
Costi vs altri settori	112	98	+14	+13,8%
Costi totali	221	206	+14	+6,9%
EBIT	78	70	+8	+11,9%
EBIT Margin %	26,1%	25,2%		
UTILE NETTO	55	48	+7	+14,7%

KPI Operativi	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Monetica				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte <i>(in milioni di euro)</i> ¹	15.540	13.094	+2.446	+18,7%
Valore Transato totale ("off us") delle carte <i>(in milioni di euro)</i> ²	12.488	10.493	+1.995	+19,0%
Numero di Carte <i>(in milioni)</i> ³	28,4	28,6	(0,2)	-0,6%
di cui Carte Postepay <i>(in milioni)</i> *	20,9	21,1	(0,2)	-0,9%
di cui Carte Postepay Evolution <i>(in milioni)</i> ⁴	8,6	8,4	+0,2	+2,2%
di cui Postepay Green <i>(in migliaia)</i> *	37,0	30,1	+6,8	n.s.
di cui Postepay Connect <i>(in migliaia)</i> *	439,6	418,1	+21,5	5,1%
Numero transazioni delle carte <i>(in milioni)</i>	519	452	+67	14,9%
di cui numero transazioni <i>e-commerce</i> <i>(in milioni)</i> ⁵	140	123	+17	13,7%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi** <i>(in %)</i>	40,0%	38,9%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi** <i>(in %)</i>	83,3%	79,8%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili <i>(stock in migliaia)</i> *	4.876	4.725	+151	3,2%
di cui Sim mobile <i>(stock in migliaia)</i> *	4.563	4.427	+136	3,1%
di cui Sim Casa <i>(stock in migliaia)</i> *	313	298	+15	4,9%
MNP (<i>Mobile Number Portability</i>) - acquisizioni <i>(in migliaia)</i>	155,9	169,9	(14,0)	-8,2%
Usage DATI (GB per SIM attiva per mese)	7,4	7,5	(0,0)	-0,5%
Usage VOCE (min per SIM attiva per mese)	439,1	460,0	(20,9)	-4,5%
Contratti Fibra (attivazioni in migliaia) ⁶	46,4	0,1	+46,3	+59%

n.a.: non applicabile

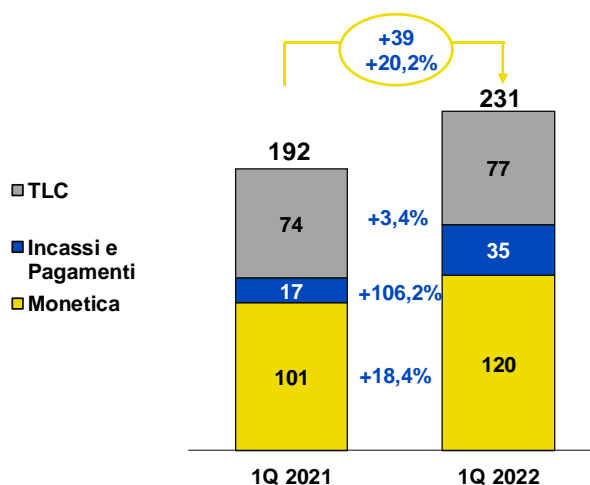
n.s.: non significativo

* Il dato indicato nella colonna 1Q 2021 si riferisce al 31 dicembre 2021

** include transazioni effettuate su Reti terze e Canali digitali (*Properties* Poste Italiane Retail, Business e 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 Connect⁵ Include transazioni *e-commerce* + *web* (su *digital properties* di Poste Italiane).⁶ *Customer base* Fibra

RICAVI DA MERCATO

(dati 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 e postepay debit - *interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

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

I ricavi da mercato del primo trimestre 2022 ammontano a 231 milioni di euro e segnano una crescita di 39 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2021 (+20,2%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti.

Nel dettaglio, i ricavi da mercato della Monetica segnano una crescita di 19 milioni di euro (+18,4%), passando da 101 milioni di euro del primo trimestre 2021 a 120 milioni di euro del primo trimestre 2022 grazie ai maggiori ricavi derivanti dall'operatività delle carte di pagamento e dai servizi di *acquiring*.

I ricavi da mercato dei servizi di Incasso e Pagamento pari a 35 milioni di euro mostrano una variazione positiva di 18 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2021 (+106,2%), attribuibile principalmente ai maggiori ricavi dei servizi di pagamento pagoPA verso la Pubblica Amministrazione e ai bonifici *instant* da Postepay Evolution.

Con riferimento al comparto delle telecomunicazioni i ricavi da mercato ammontano a 77 milioni di euro, in aumento rispetto ai 74 milioni di euro di marzo 2021 (+3 milioni di euro, +3,4%). Il risultato positivo è ascrivibile all'aumento dei ricavi della telefonia fissa trainati dai ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

Nel corso del primo trimestre del 2022 le transazioni delle carte di pagamento si sono attestate a 519 milioni, con un incremento del 14,9% (67 milioni di transazioni) rispetto a marzo 2021, grazie anche al forte impulso delle transazioni *e-commerce* e sul *web*⁷² (+13,7%).

+13,7%

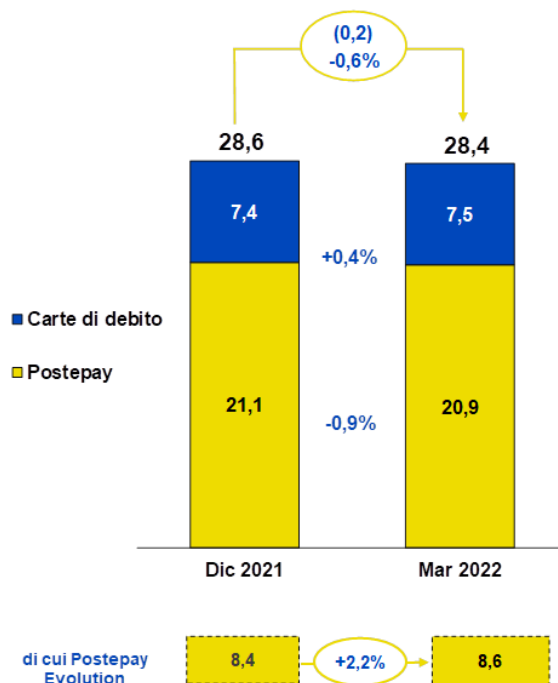
la crescita delle
transazioni
e-commerce YoY

⁷² Include transazioni *e-commerce* e *web* (su *digital properties* di Poste Italiane).

In ambito *acquiring* a fronte di un numero di POS installati al 31 marzo 2022 di circa 260 mila (+66%) rispetto a marzo 2021 con un incremento di circa 103 mila POS installati, è stato sviluppato un transato di circa 6,1 miliardi di euro (+15% del transato rispetto allo stesso periodo del 2021 con un incremento di 0,8 miliardi di euro).

STOCK CARTE

(dati in milioni di euro)



Al 31 marzo 2022 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito è pari a 28,4 milioni, con un transato complessivo⁷³ pari a 15,5 miliardi di euro, in crescita di circa 2,5 miliardi di euro (+18,7%) rispetto al 31 marzo 2021.

Le carte Postepay al 31 marzo 2022 ammontano a 20,9 milioni (-0,9 % rispetto a dicembre 2021) e di queste, le carte Postepay Evolution, pari a 8,6 milioni, evidenziano una crescita del 2,2% rispetto allo stock al 31 dicembre 2021. È proseguita nel periodo la vendita delle Postepay Connect⁷⁴, con circa 56 mila attivazioni e uno stock alla fine del primo trimestre 2022 di 0,44 milioni di carte, in crescita del 5,1% rispetto al 31 dicembre 2021.

**28,4
mln**

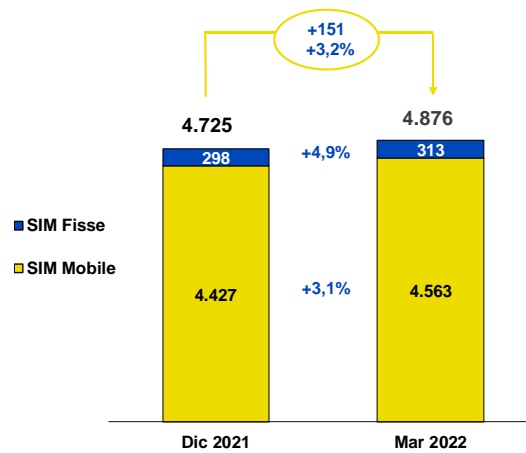
lo stock delle
carte al 31 marzo
2022

⁷³ Il dato si riferisce al transato *on us* e *off us*.

⁷⁴ Postepay Connect è l'offerta innovativa che unisce la Carta prepagata Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica app.

STOCK SIM

(dati in migliaia)



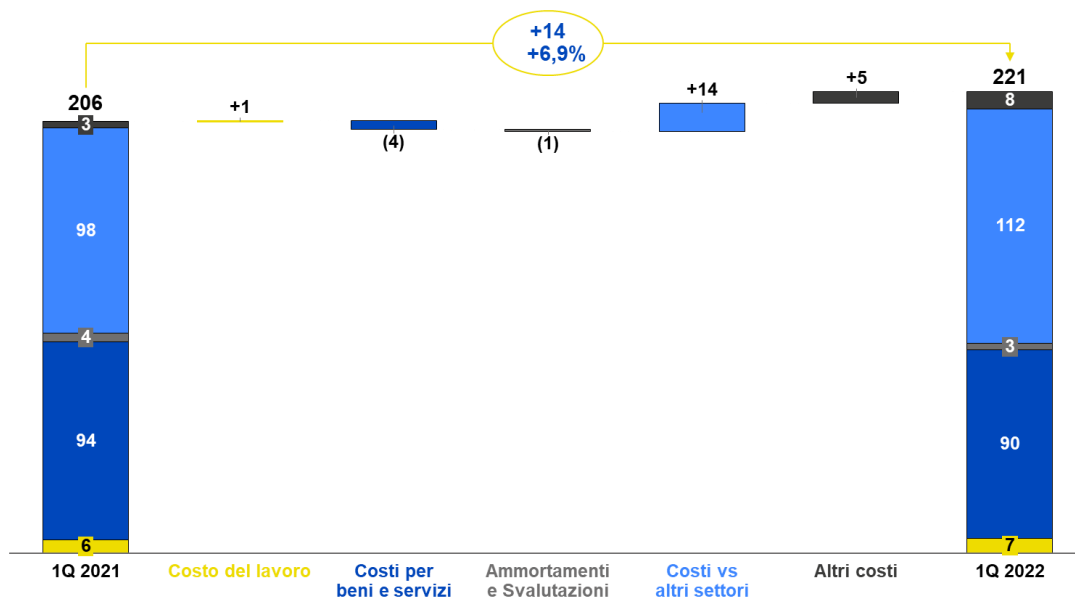
In ambito Telecomunicazioni, al 31 marzo 2022 la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile è rappresentata da circa 4,6 milioni di linee, in crescita del 3,1% rispetto a dicembre 2021. Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e la nuova offerta per la fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento complessivo delle linee del 4,9%, passando dalle 298 mila linee al 31 dicembre 2021 a 313 mila linee al 31 marzo 2022, trainate dalle linee Fibra che hanno raggiunto 46 mila unità a marzo 2022, dopo circa un anno dal lancio del servizio.

Lo *usage* Dati (GB per SIM attiva per mese) è rimasto sostanzialmente in linea rispetto al primo trimestre del 2021, mentre lo *usage* Voce (minuti per SIM attiva per mese) presenta una flessione del 4,5% rispetto a marzo dello scorso anno.

Nel corso del primo trimestre 2022, i volumi relativi al traffico dati hanno raggiunto 56,2 migliaia di Terabyte (+9% rispetto allo stesso periodo del 2021) e i volumi voce si sono attestati a circa 3,4 miliardi di minuti, in crescita del 5% rispetto al 2021.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi totali comprensivi di ammortamenti e svalutazioni ammontano a 221 milioni di euro con un incremento del 6,9% (+14 milioni di euro) rispetto ai 206 milioni di marzo 2021.

I costi per beni o servizi registrano una flessione di 4 milioni di euro rispetto a marzo 2021 (-4,7%) determinata principalmente dai minori costi legati al traffico telefonico e ai minori costi di pubblicità in ambito telecomunicazioni, solo parzialmente compensati dai maggiori costi variabili legati all'operatività delle carte di pagamento.

L'incremento dei costi verso altri settori, rispetto all'analogo periodo del 2021, è determinato prevalentemente dai maggiori costi di esternalizzazione verso la Capogruppo con particolare riferimento alle attività di distribuzione.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che al 31 marzo 2022 si attesta a 78 milioni di euro, in crescita dell'11,9% rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

Il risultato della gestione operativa, al netto dei costi di *start-up* del business Energia, è pari a 80 milioni di euro in crescita del 14% rispetto al primo trimestre del 2021.


L'utile netto del periodo ammonta a 55 milioni di euro in aumento del 14,7% rispetto l'analogo trimestre del 2021.





OMNISCANALITA', TRASFORMAZIONE DIGITALE E PRINCIPALI KPIs

Il Gruppo, in coerenza con le linee strategiche del Piano Industriale "24SI Plus", 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.

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma "ecosistemica" e multicanale che grazie a canali fisici e digitali  all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente e "senza differenze" su tutti i punti di contatto.

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.

Nell'ambito delle attività dell'anno poste in essere dall'Azienda per fronteggiare l'emergenza sanitaria, si evidenzia lo sviluppo di una piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini.



Piattaforma Vaccini a sostegno dell'emergenza Sanitaria

A partire dal mese di gennaio 2021, Poste Italiane ha messo a disposizione delle regioni italiane una **Piattaforma Informatica** che implementa uno specifico set di funzionalità necessario a supportare i processi di logistica e tracciatura, richiesta prenotazioni e di gestione delle somministrazioni dei vaccini presso i centri vaccinali.

Ad oggi risultano abilitate 8 Regioni (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Lombardia, Marche, Sardegna, Sicilia, Val D'Aosta) oltre alla gestione del processo vaccinale per la Difesa, per un totale al 31 marzo 2022 di 40,14 milioni di prenotazioni delle quali circa 5 milioni avvenute nel corso del primo trimestre 2022.

> 40
mln

le prenotazioni del vaccino
effettuate tramite la piattaforma IT
di Poste Italiane

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 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

Mercato Digital Con riferimento al mercato *Digital*⁷⁵, in Italia sono quasi 51 milioni le persone che accedono online e 43 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social* (con un incremento quasi del 5,4% rispetto al 2020). Il 97% degli italiani utilizza uno *smartphone* ed il 75% un *computer desktop o laptop*, mentre continua la crescita di *smartwatch* (+13,3%) e *smart home* (+23,4% rispetto al 2020). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2021 in Italia si è speso il 6,9% in più rispetto al 2020 nel mondo dei *consumer goods*.

Principali KPIs Digital e reti terze (B2B2C)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
KPIs Digital + B2B2C				
Interazioni digital+contact center+B2B2C/Interazioni totali giornaliera*	69,4%	64,8%		
Transazioni digital + B2B2C/totale transazioni	35%	32%		
KPIs Digital				
Clienti registrati ai canali digitali (web e app) di Poste Italiane (in milioni)*	34,8	33,8	+1,0	3,0%
Utenti giornalieri (web e app) (in milioni) ¹	5,6	3,9	+1,7	44,3%
Numero transazioni Digitali - Consumer (in milioni)	35,0	28,7	+6,3	22,0%
Download App (in milioni)*	74,6	70,3	+4,3	6,1%
Poste Italiane Digital e-Wallets (in milioni)*	9,5	9,1	+0,4	4,0%
Identità digitali attive (in milioni)*	22,4	21,2	+1,2	5,7%
Identità digitali Private attive (in milioni)*	13,2	11,8	+1,3	11,3%
Clienti abilitati al digitale (%) ²	68,9%	60,6%		
Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%) ³	19,4%	16,2%		
Prenotazioni ticket UP da App (in milioni)	6,0	6,0	(0,0)	n.s.
KPIs Reti terze (B2B2C)				
Volumi bollettini (in milioni)	13,9	18,6	(4,7)	-25,4%
Ricariche Postepay (in milioni)	12,5	14,3	(1,8)	-12,7%
Ricariche Postemobile (in milioni)	2,7	2,7	(0,0)	n.s.
Pacchi consegnati (in milioni)	2,1	0,8	+1,3	155,8%

* Il valore rappresentato nel 1Q 2021 si riferisce al 31 dicembre 2021.

n.s.: non significativo

n.d.: non disponibile

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 valere con strumenti di pagamenti di Poste

Anche nel 2022 continua la crescita del traffico di visite e visitatori dei canali digitali, passando da 6,1 milioni di visite medie giornaliere a marzo del 2021 a 9,0 milioni di visite medie giornaliere del 2022. In particolare, il traffico *web* è passato da una media di circa 1,22 milioni di visitatori nel primo trimestre 2021 a 1,33 milioni di visitatori nell'analogo periodo del 2022; per lo stesso periodo anche le app hanno registrato una crescita passando da 2,68 milioni del primo trimestre 2021 a 4,29 milioni di visitatori giornalieri del primo trimestre 2022. Il numero medio di transazioni effettuate sui

9
mln

le visite medie giornaliere
sui canali digitali del Gruppo


⁷⁵ Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2022/02/digital-2022-i-dati-italiani/>.


canali digitali è pari a circa 11,7 milioni di transazioni mensili (+22% rispetto al primo trimestre 2021) con un valore transato pari a circa 3,04 miliardi di euro mensili (+27% rispetto al primo trimestre del 2021).

>23
mln

le identità digitali rilasciate
con oltre l'80% di quota di
mercato

Al 31 marzo 2022 risultano attive più di 13 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 si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID. Nel primo trimestre del 2022 Poste Italiane mantiene una quota di mercato superiore all'80%, con una *customer base* che conta oltre 23,59 milioni di Identità Digitali pubbliche  rilasciate al 31 marzo 2022, di cui 22,37 milioni attive, a fronte di oltre 1,24 milioni di nuove attivazioni nel periodo. Per continuare a garantire la massima qualità del Servizio e proporre sempre nuovi strumenti di "cittadinanza digitale" agli utenti, dando valore alla *partnership* privilegiata con le Istituzioni e supportando l'evoluzione del Sistema Pubblico di Identità Digitale, Poste Italiane è impegnata nella realizzazione della soluzione di identità digitale SPID per i cittadini minorenni e al lancio delle soluzioni di identità digitale SPID per l'accesso ai servizi *online* dedicati ai professionisti e alle imprese, con specifiche offerte a pagamento.

A partire dal mese di novembre 2021, Poste Italiane ha iniziato ad applicare un corrispettivo di attivazione ai cittadini che richiedono lo SPID tramite identificazione da parte di un operatore in presenza o da remoto.



Potenziamento dei canali digitali

Nel corso del primo trimestre del 2022 sono stati realizzati importanti servizi che rafforzano la presenza di Poste Italiane sui canali digitali:

- Nel mese di marzo 2022, in app BancoPosta, è stato esteso il servizio **Google Pay** (già presente in app PostePay) con il quale è possibile **effettuare pagamenti** direttamente da *smartphone* con sistema operativo Android anche tramite le carte di debito collegate al conto BancoPosta oltre che le carte prepagate Postepay;
- In ambito **Internet Banking** , è stato introdotto il processo semplificato di **pagamento del modello F24** mediante la compilazione automatica dei dati contenuti nel documento in formato pdf. È stata inoltre introdotta la possibilità di visualizzare le **ricevute di pagamento dei bollettini** da app e da poste.it direttamente in bacheca o condividendone il contenuto via mail;
- Nell'ambito dell'**evoluzione dell'offerta fibra**, attivata nel corso del 2021, sono stati **sviluppati nuovi servizi fruibili da app** (es. definizione della modalità di pagamento e di ricezione della fattura) ed è stata abilitata la possibilità di sottoscrizione dell'offerta anche in app BancoPosta, in aggiunta all'app PostePay;
- Nel mese di marzo 2022 è stato avviato il progetto "**Evoluzione Libretto Minori**" in ottica omni-canale che introduce l'apertura in **forma digitale (dematerializzata)** del libretto intestato ai minorenni e la gestione su tale canale della relativa operatività (es. servizi informativi e servizi dispositivi, quali a titolo esemplificativo la possibilità di attivare buoni dedicati ai minori mediante prelievo di fondi dal libretto o di associare l'iban bancario del richiedente al libretto per permettere il versamento di fondi);
- Sono proseguite le attività di **potenziamento dell'infrastruttura tecnologica** dell'app **PosteBusiness** finalizzata all'integrazione dell'intera gamma di servizi finanziari e *Value Added Service (VAS)* per la **clientela business** gestiti attraverso un **unico canale (one app Business)**;
- Al fine di migliorare la *customer experience*, dal primo trimestre 2022 Poste Italiane è in grado di **identificare gli utenti** che prenotano un **ticket di appuntamento** presso l'Ufficio Postale attraverso i vari canali digitali; ciò permetterà di costruire **proposizioni personalizzate** sulla base della profilazione del cliente;
- In ottica di **semplificazione** dell'esperienza di **vendita online** nel corso del periodo è stata eliminata, per tutti i clienti con *Strong Customer Authentication (SCA)*, la necessità di caricare nuovamente il documento di identità per completare la richiesta di acquisto del Libretto Smart da app.

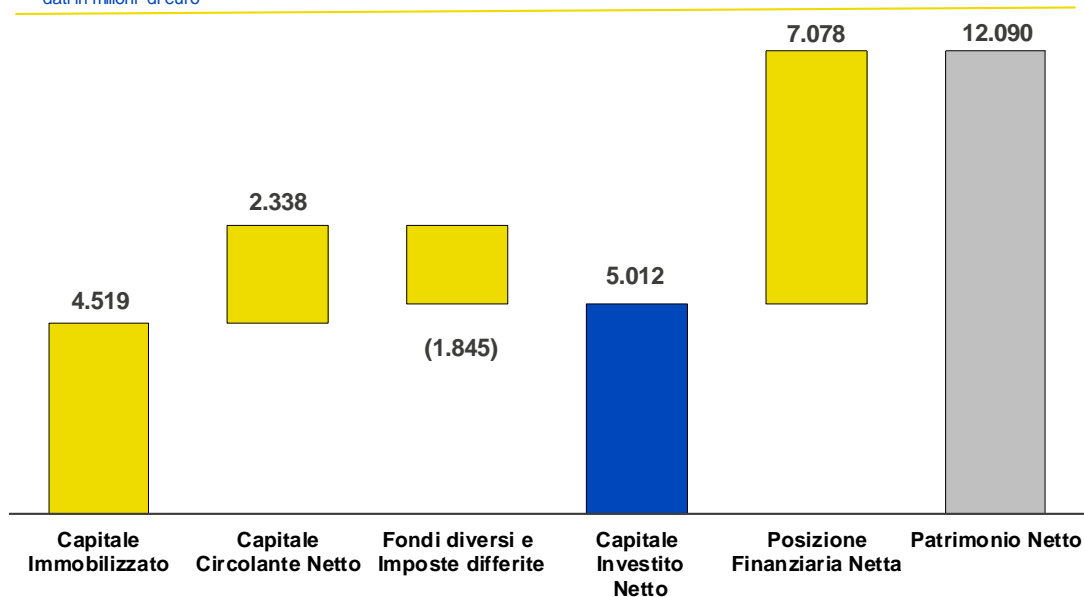


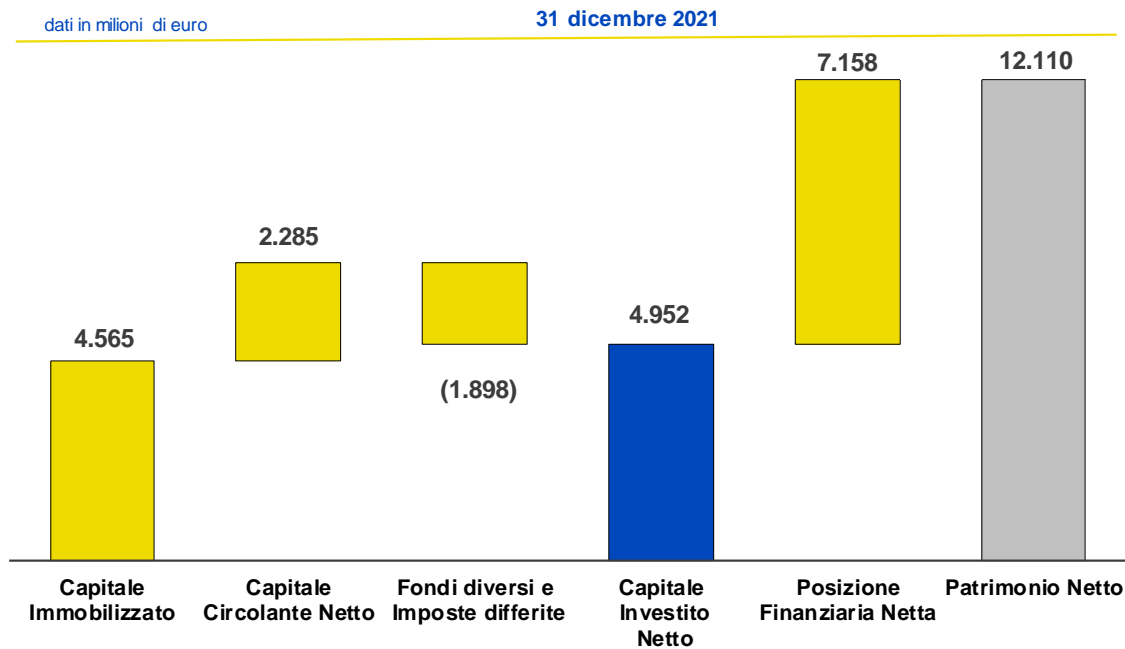
ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO

Dati in milioni di euro	31 marzo 2022	31 dicembre 2021	VARIAZIONI	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.519	4.565	(46)	-1%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.338	2.285	+53	+2%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.857	6.850	+7	+0%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'	(1.845)	(1.898)	+53	+3%
CAPITALE INVESTITO NETTO	5.012	4.952	+60	+1%
PATRIMONIO NETTO	12.090	12.110	(20)	-0%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(7.078)	(7.158)	+80	+1%
Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	1.228	1.284	(56)	-4%

dati in milioni di euro

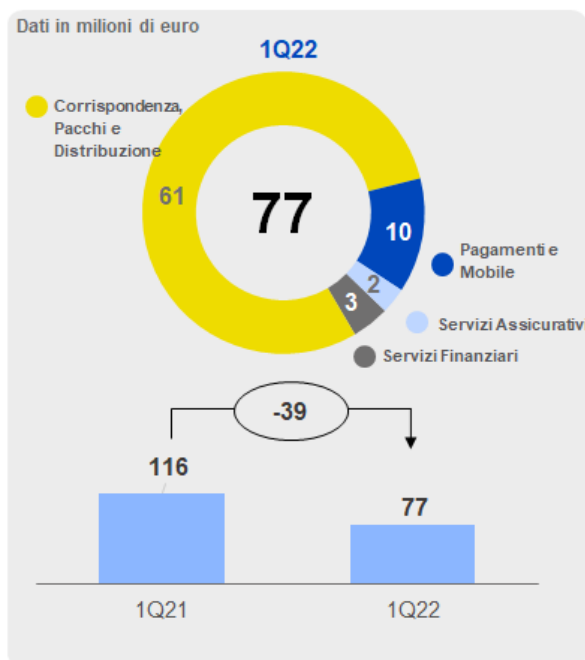
31 marzo 2022





Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2022 si attesta a 4.519 milioni di euro, segnando un decremento di 46 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2021. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 77 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazioni contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 69 milioni di euro. Tale variazione è stata più che compensata da ammortamenti per 195 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 286 milioni di euro, riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in Anima Holding, Financit e Replica SIM.

Gli **investimenti** del Gruppo del primo trimestre 2022 ammontano a 77 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. Tra i principali progetti si evidenziano 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 Piano Strategico “24SI Plus”, circa l’80% degli Investimenti di Gruppo (61 milioni di euro) sono stati destinati all’automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*.

In particolare, nel primo trimestre del 2022 è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l’inserimento di circa 6.500 nuovi mezzi, di cui circa 430 elettrici, circa 3.000 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Inoltre, sono state installate ulteriori 670 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 marzo 2022 risultano installate oltre 2.400 colonnine elettriche.

~16.500

mezzi a basse emissioni
disponibili nella flotta, di cui
circa 2.200 elettrici

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (oltre 11.000 nel primo trimestre 2022), all’automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (oltre 270 edifici coinvolti nel primo trimestre 2022) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂.

~391
mila

lampade LED
installate al 31
marzo 2022

>900

edifici coinvolti nel
progetto Smart Building al
31 marzo 2022

Nella *Strategic Business Unit dei Servizi Finanziari* gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 3 milioni di euro e sono riferiti all’ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale, Vita e Fondi, in ottica multicanalità.



Per saperne di più

Nella *Strategic Business Unit dei Servizi Assicurativi* nel corso del primo trimestre 2022 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*, nonché gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Gli investimenti complessivamente realizzati nel trimestre ammontano a 3 milioni di euro.

Gli investimenti del periodo della *Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile* ammontano a 10 milioni di euro. Sono proseguiti gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare il lancio dell'offerta di energia elettrica e gas sul mercato nazionale.

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



Il **Capitale circolante netto** al 31 marzo 2022 ammonta a 2.338 milioni di euro e si incrementa di 53 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2021. A tale variazione hanno concorso principalmente:

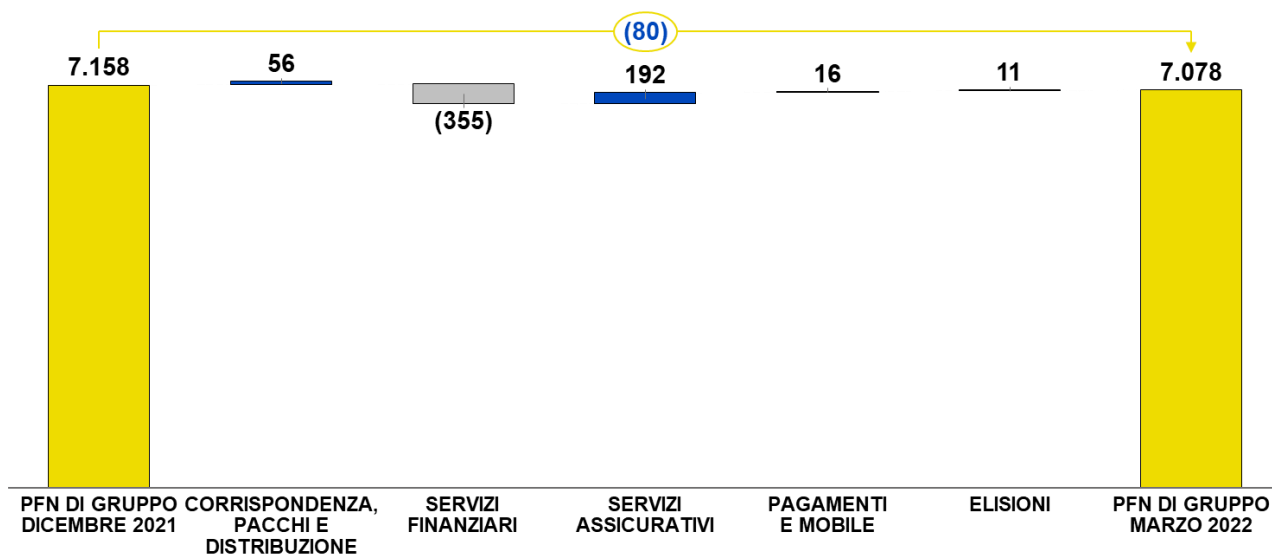
- maggiori Crediti commerciali per 72 milioni di euro e minori Debiti commerciali di 200 milioni di euro;
- un decremento degli Altri crediti e attività per 257 milioni di euro e delle Altre passività per 166 milioni di euro, per un decremento netto complessivo delle poste in commento di 91 milioni di euro, ascrivibile principalmente al decremento netto delle partite di natura tributaria relative prevalentemente all'operatività delle *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari* per circa 290 milioni di euro e a minori debiti verso personale e istituti di previdenza per circa 207 milioni di euro (riconducibile in prevalenza alla liquidazione dei debiti relativi alla quattordicesima mensilità e agli incentivi per esodi);
- Crediti netti per imposte correnti con un decremento di 124 milioni di euro riconducibile essenzialmente alla rilevazione delle imposte di competenza del periodo.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 marzo 2022 ammonta a 1.845 milioni di euro e si decrementa di 53 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per effetto della riduzione del trattamento di fine rapporto per 47 milioni di euro e dei maggiori crediti netti per imposte anticipate per 56 milioni di euro, parzialmente compensati dall'incremento dei fondi per rischi e oneri per 50 milioni di euro (principalmente per gli accantonamenti relativi a premi e incentivazioni commerciali, al netto degli utilizzi del fondo di incentivazione agli esodi).

Il **Patrimonio netto** al 31 marzo 2022 ammonta a 12.090 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto al 31 dicembre 2021, in cui presentava un saldo di 12.110 milioni di euro. In particolare, l'effetto positivo dell'utile del periodo di 495 milioni di euro è stato interamente compensato dal decremento della riserva di *fair value* (effetto combinato della variazione negativa del *fair value* e dalle vendite effettuate nel periodo degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI) e dal decremento della riserva di *cash flow*.

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 marzo 2022 è in avanzo di 7.078 milioni di euro, in diminuzione di 80 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021 (in cui presentava un avanzo di 7.158 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

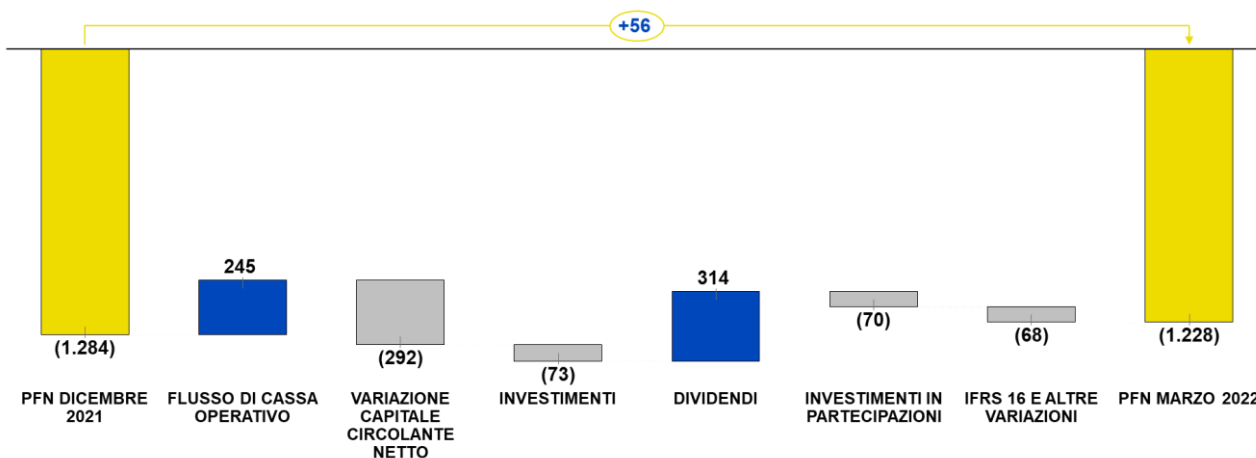
- una gestione operativa positiva per 713 milioni di euro (di cui 495 milioni di euro riferibili all'utile del periodo);
- gli effetti valutativi del periodo negativi per 664 milioni di euro (a seguito dell'effetto combinato delle oscillazioni negative di valore e delle vendite effettuate nel periodo degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari e Pagamenti e Mobile);
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 18 milioni di euro;
- investimenti per 77 milioni di euro;
- gli effetti negativi derivanti dall'incremento delle passività finanziarie per *leasing* per 71 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 4,2 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per negativi 0,1 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per negativi 4,1 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione positiva di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*.

Al 31 marzo 2022 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 0,2 miliardi di euro (negativo per 4,4 miliardi al 31 dicembre 2021). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione positiva degli strumenti derivati, la Capogruppo evidenzia una variazione complessiva netta dei Depositi a garanzia per circa 4 miliardi di euro, rilevata nell'attivo in riduzione degli Strumenti finanziari al costo ammortizzato per 3,2 miliardi di euro e nel passivo in aumento delle Altre passività finanziarie per 0,8 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 31 marzo 2022 è in disavanzo di 1.228 milioni di euro, in miglioramento di 56 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021 (in cui presentava un disavanzo di 1.284 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.170 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 58 milioni di euro (disavanzo di 121 milioni di euro al 31 dicembre 2021).

In dettaglio la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 245 milioni di euro alla quale contribuiscono il risultato del periodo positivo per 31 milioni di euro, ammortamenti per 190 e la variazione positiva dei fondi rischi per 49 milioni di euro (prevalentemente riconducibile agli accantonamenti relativi a premi e incentivazioni commerciali, al netto degli utilizzi del fondo di incentivazione agli esodi), parzialmente compensati dall'effetto negativo netto del Trattamento di fine rapporto e altre variazioni minori per complessivi 25 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 292 milioni di euro ascrivibile principalmente:
 - al decremento dei debiti e crediti commerciali netti per circa 192 milioni di euro, principalmente per il pagamento di debiti verso fornitori per oltre 190 milioni di euro, minori crediti per spedizione pacchi per oltre 110 milioni di euro e minori debiti netti verso altri settori per circa 70 milioni di euro;
 - al decremento netto delle altre passività e altri crediti per complessivi 181 milioni di euro riconducibile a minori debiti verso personale e istituti di previdenza per complessivi 209 milioni di euro (principalmente per la liquidazione dei debiti relativi alla quattordicesima mensilità e agli incentivi per esodi), maggiori debiti tributari per circa 40 milioni di euro, maggiori crediti di natura fiscale verso gli altri settori operativi per oltre 60 milioni di euro e in via residuale ad altre partite minori;
 - al contributo positivo della variazione delle imposte per circa 92 milioni di euro.
- nuovi investimenti per 73 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo da dividendi di 314 milioni di euro;
- il flusso monetario negativo derivante dall'acquisizione da parte di Poste Italiane della partecipazione in Poste Welfare Servizi, precedentemente detenuta da Poste Vita, per 70 milioni di euro;
- altri decrementi dell'indebitamento per complessivi 68 milioni di euro, essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

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 475 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.

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

dati in milioni di euro	Al 31 marzo 2022	Al 31 dicembre 2021
A. Disponibilità liquide	(2.851)	(2.122)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(8)	(8)
D. Liquidità (A + B + C)	(2.859)	(2.130)
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	727	785
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	-
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	728	785
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	(2.131)	(1.345)
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.696	1.705
J. Strumenti di debito	1.047	1.047
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	22	22
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	2.765	2.774
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	634	1.429

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

dati in milioni di euro	Al 31 marzo 2022	Al 31 dicembre 2021
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	634	1.429
Attività finanziarie non correnti	(87)	(76)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(22)	(22)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(589)	(448)
Posizione Finanziaria Netta	(64)	883
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.292	401
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	1.228	1.284

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 marzo 2022 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 2,9 miliardi di euro (di cui 2,8 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* per finanziamenti a breve non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,3 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 marzo 2022 e al 31 dicembre 2021.

(milioni di euro)		
Descrizione	Saldo al 31.03.2022	Saldo al 31.12.2021
Linee di credito committed	2.450	1.750
Finanziamenti a breve	2.450	1.750
Linee di credito uncommitted	2.354	2.357
Finanziamenti a breve	1.309	1.309
Scoperti di c/c	145	145
Crediti di firma	900	903
Totale	4.804	4.107
Utilizzi committed	-	-
Finanziamenti a breve	-	-
Utilizzi uncommitted	952	975
Finanziamenti a breve	475	550
Crediti di firma	477	425
Totale	952	975



6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

L'anno 2022 è iniziato in uno scenario economico generale fortemente condizionato da alcuni fattori che stanno incidendo sulle prospettive di crescita future e conseguentemente sul *sentiment* dei mercati. Le tensioni geopolitiche per il conflitto nel territorio Russo-Ucraino, l'inflazione, l'aumento dei tassi d'interesse e gli ultimi *lockdown* imposti dal governo cinese per la recrudescenza dei contagi da Covid-19 rappresentano le principali sfide alla crescita economica generale che stanno inducendo le principali Banche e Istituzioni mondiali a rivedere al ribasso le stime di crescita per l'anno in corso e che aumentano il contesto generale di aleatorietà e turbolenza nei mercati.

Le previsioni future sono strettamente correlate all'evoluzione dello scenario di riferimento e in particolare alla durata e portata del conflitto Russo-Ucraino e delle relative ricadute sui prezzi delle materie prime, sulla limitata disponibilità di fattori produttivi e di flussi energetici. Il Governo italiano è intervenuto per mitigare gli effetti dei rincari delle materie prime introducendo, rispettivamente, obblighi specifici in tema di procedure di acquisto sottoposte al Codice degli Appalti ovvero agendo direttamente sulle componenti dei prezzi dell'energia e gas.

Il Gruppo Poste Italiane ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria caratterizzato da prodotti con contenuta volatilità che continuerà a mantenere, anche in futuro, il Risparmio Postale al centro della strategia di sviluppo. La struttura dei costi del Gruppo inoltre, include un'esposizione limitata nei confronti dei settori caratterizzati da elevata pressione sui prezzi. Il Gruppo si approvvigiona e compete principalmente nell'ambito del mercato domestico, non ha unità produttive dislocate nei paesi colpiti dal conflitto, o limitrofi, e ha limitati rapporti commerciali con tali Paesi; pertanto, non ha ripercussioni dirette che potrebbero comportare impatti significativi sui vari business o ricadute di rilievo sulla propria redditività. Il Gruppo beneficia inoltre di azioni poste in essere in momenti di mercato favorevoli, finalizzate a mitigare le oscillazioni di prezzo dei fattori produttivi come ad esempio operazioni di copertura dal rischio di oscillazione dei prezzi del carburante ovvero stipula di forniture con prezzi "bloccati" per tutto l'anno in corso e parte del 2023.

A conferma di ciò i risultati conseguiti nel corso del primo trimestre sono solidi, con ricavi in crescita rispetto al 2021 e il risultato operativo che beneficia del continuo focus del management sulla razionalizzazione e controllo dei costi.

In coerenza con la strategia delineata nel Piano Industriale "24SI Plus", che prevede la differenziazione dell'offerta in segmenti di mercato con elevate prospettive di crescita, il Gruppo nel mese di maggio 2022 ha perfezionato l'operazione di acquisizione di Plurima, società leader nella logistica sanitaria. L'acquisizione della società LIS accelererà inoltre la realizzazione della strategia omnicanale del Gruppo, favorendo la transizione verso i pagamenti digitali e consolidando la crescita nel business del *proximity payment*.

Rimarrà strategico lo sviluppo dei segmenti del risparmio assicurativo e del Risparmio Postale sui quali proseguirà l'impegno verso la digitalizzazione dell'offerta e della clientela nonché lo sviluppo di iniziative volte al miglioramento della *customer experience* sul canale fisico. Sono pianificati investimenti a supporto della crescita dei pacchi, dei pagamenti digitali e della protezione, con offerte mirate a ridurre la sottoassicurazione del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico e l'efficientamento degli immobili. Confermato infine l'ingresso nel settore dell'energia nel corso dell'anno, con un'offerta 100% green basata unicamente su fonti rinnovabili.

7. ALTRE INFORMAZIONI

[EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2022](#)

[OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA](#)

[RELAZIONI INDUSTRIALI](#)

[WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION](#)

[CORPORATE UNIVERSITY](#)

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

EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2022

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto Intermedio di Gestione al 31 marzo 2022 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

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, nel primo trimestre 2022, cinque operazioni di compravendita titoli di Stato e tre operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Emergenza Covid-19

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 marzo 2022) e monitorando l'attività di *screening* preventivo messa in campo dall'Azienda.

A seguito della diffusione della variante Omicron si è convenuto di adottare, in via transitoria, criteri ancor più cautelativi rispetto a quelli adottati nei mesi precedenti per determinare il numero di clienti che possono permanere all'interno degli Uffici Postali. In coerenza con le ultime novità legislative varate dal Governo ad inizio anno, sono state illustrate alle Organizzazioni Sindacali le modalità di verifica del Green Pass Base obbligatorio, adottate dal 1 febbraio 2022, per la clientela che accede negli Uffici Postali. In particolare, negli Uffici Postali dotati di gestore attese il controllo avviene in fase preventiva esibendo la certificazione verde sul display del totem mentre negli Uffici Postali sprovvisti di elimina code il controllo avviene presso la sportelleria da parte dell'operatore utilizzando una apposita procedura informatica.

Infine, in relazione alla copertura Covid-19 da parte del Fondo Sanitario, è stata condivisa la diaria in favore dei lavoratori ricoverati in terapia intensiva, con effetto retroattivo a partire da giugno 2021 fino al 31 marzo 2022.

Politiche Attive Del Lavoro

Con il Verbale di Accordo sottoscritto l'8 febbraio 2022, le Parti, prima di individuare i complessivi interventi di politiche attive da realizzare per l'anno in corso, hanno definito una manovra straordinaria, a carattere anticipatorio, per complessivi 1.100 FTE (Full Time Equivalent) tra sportellizzazioni ed inserimenti da mercato esterno, al fine di supportare le esigenze delle strutture di *front end* nei territori che presentano maggiori criticità.

Lavoro Agile

Il 1 marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un Accordo con le Organizzazioni Sindacali, con vigenza fino al 31 marzo 2023, che regola l'applicazione del Lavoro Agile in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del lavoro (CCNL) rinnovato il 23 giugno 2021. L'Intesa, nel ricalcare l'impalcatura normativa del precedente Accordo del 2020 - che, tra le altre cose, prevedeva per tutti, la possibilità di attivare il Lavoro Agile per massimo 3 giorni a settimana e 13 al mese - ha introdotto alcuni elementi di novità che rendono coerente l'Intesa non solo con l'intervenuto Protocollo Nazionale sul Lavoro in Modalità Agile stipulato dalle Parti Sociali in data 7 dicembre 2021 ma anche con le evidenze organizzative e gestionali emerse dall'osservazione della fase di implementazione dell'Istituto in Azienda durante il periodo emergenziale.

In particolare:

- sono stati ridotti alcuni ambiti/figure organizzative precedentemente interessate dal Lavoro Agile (es. Centri di Smistamento, Centri Operativi, Referenti *Premium*, ecc.);
- per i Responsabili e per specifiche figure professionali, è stata valorizzata la necessità di garantire in presenza il presidio delle attività ed il coordinamento delle risorse, prevedendo la possibilità di fruire dell'Istituto in maniera flessibile nel corso del mese, senza far riferimento alla singola settimana;
- è stata eliminata la previsione contenuta nell'Accordo del 2020 che prevedeva la sterilizzazione degli eventi di infortunio non riconosciuto ai fini della contabilizzazione del Premio di Risultato e della Mobilità Nazionale Volontaria, riconducendo la fattispecie alla normale gestione delle assenze per infortunio/malattia;
- è stato istituito uno specifico Osservatorio Paritetico che avrà il compito di seguire la fase di implementazione dell'Istituto.



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 favore delle nuove generazioni, sono state avviate, in continuità con il programma *Next Generation*, azioni di orientamento scolastico per ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili. Per stimolare la riflessione sul proprio piano di sviluppo personale, è stata intrapresa una nuova edizione del programma "*Future Lab*" per avvicinare i figli dei dipendenti al mondo del lavoro.

In vista del lancio della nuova edizione del programma di *welfare* destinata alla conversione del premio di risultato, è stato intrapreso un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i principali fabbisogni individuali e familiari rispetto al set di beni e servizi da rendere disponibili nella piattaforma dedicata.

Per accompagnare le azioni a sostegno del piano aziendale Diversity & Inclusion sono state identificate le priorità progettuali e le tempistiche implementative in linea con gli obiettivi strategici. In tale quadro, prosegue l'iniziativa "Noi Siamo Qui" volta a supportare le persone con fragilità per gravi patologie o malattie croniche con azioni di ascolto dedicate,

interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* per accompagnare un efficace reinserimento al lavoro.

Nel contempo, si intensificano le iniziative di sensibilizzazione culturale, unitamente ai programmi formativi dedicati, attraverso i “*Diversity Innovation Meeting*”, *webinar* aperti al personale per creare occasioni virtuose di collegamento con *start-up* e *best practices* inclusive disponibili a livello nazionale, con particolare *focus* nel primo trimestre dell’anno, sui temi del *gender equality* e dell’alleanza intergenerazionale.

CORPORATE UNIVERSITY

Nel corso del primo trimestre 2022 sono state erogate complessivamente oltre 1,3 milioni di ore di formazione di cui circa 532 mila si riferiscono a progetti formativi in ambito Finanziario e Assicurativo a supporto dell’evoluzione normativa e del modello commerciale; si segnala inoltre l’avvio, per le strutture commerciali di Mercato Privati, del corso sulla futura offerta “Poste Energia”.

1,3 milioni di ore di
formazione nei
primi tre mesi del
2022

Prosegue, infine, la formazione normativa obbligatoria per tutta la popolazione aziendale (es. Sicurezza sul Lavoro, D.lgs. 231/01, GDPR, Sistema Integrato per la Qualità e Prevenzione della Corruzione, etc.) ampliata con l’avvio della formazione online sui temi di Compliance integrata di Gruppo e sulla Compliance per la Tutela della Concorrenza e del Consumatore.

PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

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 tre mesi del 2022. Per la trattazione completa si rimanda al Bilancio al 31 dicembre 2021.

PRINCIPALI PROCEDIMENTI PENDENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

AGCM

In data 14 ottobre 2021, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha avviato nei confronti di **PostePay** un procedimento ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (Codice del Consumo), nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie (Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento.

In sintesi, l’AGCM, sulla base di alcune segnalazioni ricevute da utenti dei servizi PosteMobile tra gennaio e settembre 2021, ha contestato l’attivazione non richiesta di un presunto servizio di prosecuzione del traffico in uscita (voce, SMS e dati) in caso di esaurimento del credito della scheda SIM ricaricabile dell’utente o di credito insufficiente al momento del rinnovo dell’offerta periodica.

In data 18 novembre 2021 e in una successiva audizione, PostePay ha riscontrato la comunicazione dell’AGCM chiarendo che nessun servizio di continuità è previsto nell’ambito delle offerte PosteMobile e che gli utenti, in caso di mancato rinnovo della propria offerta a canone periodico per mancanza di credito residuo, sufficiente al pagamento di detto canone, hanno facoltà di accedere ai servizi di telecomunicazioni (voce, sms e dati) sulla base di una tariffa a consumo, applicata in ogni caso alla sola fruizione di uno dei predetti servizi e correttamente comunicata alla clientela.

L’Autorità, con nota del 17 marzo 2022 (Comunicazione) pur riconoscendo le misure proposte da PostePay, ha comunicato il rifiuto degli impegni, in quanto giudicati non idonei a rimuovere tutti i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento. PostePay pur non ritenendo in alcun modo condivisibile tale residua

contestazione - anche a fronte del modello di adesione della clientela ai servizi ed alle offerte della Società - ha proposto in via eccezionale ulteriori impegni al fine di superare anche le criticità ritenute da AGCM tutt'ora sussistenti, tenendo anche conto di quanto riportato nella Comunicazione, circa la impregiudicata possibilità per l'Autorità "di valutare le condotte successive tenute dalla Parte, ove queste si concretizzino in forma di fattiva e documentata collaborazione a vantaggio dei consumatori".

AGCom

In data 12 novembre 2021, con atto di Contestazione n. 13/21/DSP, l'AGCom ha avviato nei confronti di Poste Italiane un procedimento sanzionatorio per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità sui prodotti rientranti nell'ambito del Servizio Postale Universale per l'anno 2020, individuando cinque contestazioni. Nel dare avvio al procedimento sanzionatorio, l'Autorità sembra non aver considerato gli impatti dell'emergenza pandemica sul raggiungimento degli obiettivi di qualità, discostandosi dalle evidenze emerse in fase-preistruttoria. In data 13 dicembre 2021, avverso il suddetto atto di contestazione, Poste Italiane ha presentato le proprie memorie difensive, fondate sulla configurabilità della pandemia da Covid-19 come causa di forza maggiore, discusse in audizione tenutasi in data 21 dicembre 2021. Il procedimento è stato archiviato dall'AGCom senza irrogare sanzioni.

IVASS

In data 24 febbraio 2021, l'IVASS ha notificato a Poste Vita un atto di contestazione inerente l'asserito ritardo nella liquidazione di polizze vita e, in data 2 febbraio 2022, ha trasmesso una proposta conclusiva della fase istruttoria (cd. proposta di sanzione) a fronte della quale la Compagnia ha depositato ulteriori sintetiche osservazioni scritte. Inoltre, in data 22 febbraio 2022, l'IVASS ha notificato a Poste Vita un ulteriore atto di contestazione relativo all'asserita tardiva liquidazione di dieci polizze. La Compagnia sta attualmente valutando gli elementi utili alla produzione delle proprie memorie difensive per il successivo deposito.

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.

Con comunicazione del 13 gennaio u.s la COVIP ha informato la Compagnia che la verifica della documentazione acquisita nel corso dell'ispezione avviata il 15 giugno 2021 è stata completata e pertanto l'accertamento ispettivo deve intendersi concluso.

In data 8 aprile 2022 la COVIP ha notificato un atto di contestazione di irregolarità introduttivo di procedura sanzionatoria. In particolare, le contestazioni evidenziate afferiscono a due fattispecie, segnatamente:

- Violazioni relative alla raccolta delle adesioni;
- Violazioni relative alle "Comunicazioni in caso di erogazioni delle prestazioni".

A fronte delle citate contestazioni, si rendono applicabili le sanzioni amministrativo-pecuniarie in ossequio alla norma recata dall'art.19-*quater*, comma 2, lett. b) del Dlgs n.252/2005.

In ordine agli addebiti contestati è possibile far pervenire eventuali controdeduzioni nel termine di 60 giorni dalla ricezione della notifica dell'atto di contestazione.

Altri Procedimenti

Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste Italiane un'azione di classe (c.d. "class action") ex art. 140-bis del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro.

Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto.

Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta.

Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane.

Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha fissato l'udienza di discussione in forma scritta per il prossimo 18 maggio 2022.



8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2022

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

(milioni di euro)

ATTIVO	31 marzo 2022	31 dicembre 2021
Attività non correnti		
Immobili, impianti e macchinari	2.254	2.267
Investimenti immobiliari	31	32
Attività immateriali	827	873
Attività per diritti d'uso	1.121	1.116
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	286	277
Attività finanziarie	214.968	221.226
Crediti commerciali	4	3
Imposte differite attive	1.591	1.245
Altri crediti e attività	3.932	4.012
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	7.346	5.551
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	48	50
Totale	232.408	236.652
Attività correnti		
Rimanenze	151	155
Crediti commerciali	2.579	2.508
Crediti per imposte correnti	121	115
Altri crediti e attività	969	1.146
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	824	905
Attività finanziarie	26.755	27.630
Cassa e depositi BancoPosta	6.408	7.659
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	6.462	7.958
Totale	44.269	48.076
TOTALE ATTIVO	276.677	284.728

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	31 marzo 2022	31 dicembre 2021
Patrimonio netto		
Capitale sociale	1.306	1.306
Riserve	3.030	3.599
Azioni proprie	(40)	(40)
Risultati portati a nuovo	7.784	7.237
Totale Patrimonio netto di Gruppo	12.080	12.102
Patrimonio netto di terzi	10	8
Totale	12.090	12.110
Passività non correnti		
Riserve tecniche assicurative	154.386	159.089
Fondi per rischi e oneri	695	693
Trattamento di fine rapporto	875	922
Passività finanziarie	12.452	15.122
Imposte differite passive	1.243	953
Altre passività	1.710	1.749
Totale	171.361	178.528
Passività correnti		
Fondi per rischi e oneri	623	575
Debiti commerciali	1.829	2.029
Debiti per imposte correnti	146	16
Altre passività	1.733	1.860
Passività finanziarie	88.895	89.610
Totale	93.226	94.090
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	276.677	284.728

PROSPETTO DELL'UTILE / (PERDITA) DEL PERIODO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	I Trimestre 2022	I Trimestre 2021
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	901	920
Ricavi netti da servizi finanziari	1.311	1.327
Ricavi da servizi finanziari	1.362	1.363
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(51)	(36)
Ricavi da servizi assicurativi al netto delle variazioni delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	529	494
Premi assicurativi	5.073	5.812
Proventi derivanti da operatività assicurativa	1.069	1.021
Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(3.405)	(5.709)
Oneri derivanti da operatività assicurativa	(2.208)	(630)
Ricavi da pagamenti e mobile	232	192
Ricavi netti della gestione ordinaria	2.973	2.933
Costi per beni e servizi	692	704
Costo del lavoro	1.326	1.358
Ammortamenti e svalutazioni	195	199
Incrementi per lavori interni	(8)	(8)
Altri costi e oneri	55	60
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	19	-
Risultato operativo e di intermediazione	694	620
Oneri finanziari	25	22
Proventi finanziari	39	38
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	-
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	5	4
Risultato prima delle imposte	713	640
Imposte sul reddito	218	193
UTILE DEL PERIODO	495	447
di cui Quota Gruppo	494	447
di cui Quota di spettanza di Terzi	1	-
Utile per azione	0,379	0,344
Utile diluito per azione	0,379	0,344

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	I Trimestre 2022	Esercizio 2021	I Trimestre 2021
Utile/(Perdita) del periodo	495	1.580	447
Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI			
Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(228)	(1.052)	887
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(82)	(424)	(259)
Incremento/(Decremento) per perdite attese	-	(6)	-
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(70)	(178)	(52)
Trasferimenti a Conto economico	(121)	(8)	7
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	145	475	(166)
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
Variazione della riserva di conversione	-	1	-
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
Strumenti di capitale valutati al FVOCI - incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(163)	75	1
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	-	(4)	27
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	2	2	(7)
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	(517)	(1.119)	438
TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO	(22)	461	885
di cui Quota Gruppo	(23)	459	885
di cui Quota di spettanza di Terzi	1	2	-

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

	Patrimonio netto											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			Totale Patrimonio netto di Gruppo
Saldo al 1° gennaio 2021	1.306	(40)	299	1.210	-	2.294	98	-	2	6	6.327	11.502	5	11.507
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	450	(32)	-	-	-	467	885	-	885
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
Saldo al 31 marzo 2021	1.306	(40)	299	1.210	-	2.744	66	-	2	7	6.794	12.388	5	12.393
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	(1.437)	(100)	1	-	-	1.110	(426)	2	(424)
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(421)	(421)	-	(421)
Accanto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(241)	(241)	-	(241)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	6	-	6
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	800	-	-	-	-	-	(4)	796	-	796
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	(1)	-	1	1
Saldo al 31 dicembre 2021	1.306	(40)	299	1.210	800	1.307	(34)	1	3	13	7.237	12.102	8	12.110
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	(381)	(136)	-	-	-	494	(23)	1	(22)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	- #	1	-	1
Altre variazioni	-	-	-	-	-	(54)	-	-	1	-	54 #	1	-	1
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1) #	(1)	1	-
Saldo al 31 marzo 2022	1.306	(40)	299	1.210	800	872	(179)	1	4	14	7.784	12.080	10	12.090

RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	I Trimestre 2022	I Trimestre 2021
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	2.589	2.811
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	5.369	1.705
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	7.958	4.516
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	7.958	4.516
Risultato del periodo	495	447
Ammortamenti e svalutazioni	195	199
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	19	(1)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(1)	(1)
(Incremento)/Decremento Rimanenze	5	2
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	119	(123)
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	177	16
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(273)	(446)
Variazioni dei fondi rischi e oneri	51	69
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(47)	(44)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	6	13
Altre variazioni	74	(21)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]	820	110
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	729	(1.124)
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(4.593)	1.055
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	760	(1.017)
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	987	2.077
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]	(2.117)	991
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]	(1.297)	1.101
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(77)	(116)
Partecipazioni	(3)	-
Altre attività finanziarie	(9)	(6)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	-	(40)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	2	1
Altre attività finanziarie	1	411
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]	(86)	250
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	(113)	(702)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]	(113)	(702)
Flusso delle disponibilità liquide [f]=[c+d+e]	(1.496)	649
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	6.462	5.165
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	6.462	5.165
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(3.146)	(2.268)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	3.316	2.897

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 31 marzo 2022 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

10. APPENDICE

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

[INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE](#)

SCHEMI DI CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATI

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(dati in milioni di euro)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Ricavi	2.973	2.933	40	1,4%
<i>di cui:</i>				
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	901	919	(18)	-2,0%
Servizi Finanziari	1.311	1.327	(16)	-1,2%
<i>di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli</i>	176	222	(45)	-20,4%
Servizi Assicurativi	529	494	35	7,1%
Servizi di Pagamento e mobile	231	192	39	20,2%
Costi	2.085	2.114	(29)	-1,4%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	1.326	1.358	(32)	-2,3%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	1.327	1.358	(31)	-2,3%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	2	2	1	34,5%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(3)	(2)	(1)	n.s.
Altri costi operativi	758	755	3	0,4%
EBITDA	888	819	69	8,4%
Ammortamenti e svalutazioni	195	199	(4)	-2,2%
EBIT	694	620	73	11,8%
EBIT Margin %	23,3%	21,2%		
Proventi/(Oneri) finanziari	19	20	(1)	-3,7%
Utile lordo	713	640	72	11,3%
Imposte	218	193	25	13,0%
Utile netto	495	447	47	10,6%
Utile netto per azione (€)	0,38	0,34	0,04	10,6%

CONTRIBUZIONE DELLE STRATEGIC BUSINESS UNITS AL CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

1Q 2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	2.170	1.507	530	298	(1.533)	2.973
Ricavi da terzi	901	1.311	529	231		2.973
Ricavi infrasettoriali	1.269	196	1	67	(1.533)	
Totale costi	2.114	1.276	201	221	(1.533)	2.280
Costo del lavoro totale	1.300	11	9	7		1.326
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	1.301	11	9	7		1.327
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	2	0	0	0		2
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(3)	0	0	0		(3)
Altri costi operativi	610	26	24	98		758
Ammortamenti e svalutazioni	190	0	1	3		195
Costi infrasettoriali	14	1.239	167	112	(1.533)	
EBIT	56	231	329	78		694
EBIT MARGIN %	2,6%	15,4%	62,0%	26,1%		23,3%
Proventi/(Oneri) finanziari	3	5	11	(0)		19
Utile lordo	58	236	340	78		713
Imposte	27	65	104	22		218
Utile netto	31	171	236	55		495

CONTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNITS

STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(dati in milioni di euro)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Ricavi	2.170	2.194	(24)	-1,1%
Corrispondenza	510	509	1	0,2%
Pacchi	333	368	(35)	-9,5%
Altri ricavi	58	42	16	37,8%
Ricavi infrasettoriali	1.269	1.275	(6)	-0,5%
Costi	1.924	1.942	(18)	-1,0%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	1.300	1.333	(33)	-2,5%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	1.301	1.333	(33)	-2,4%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	2	2	1	32,0%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(3)	(2)	(1)	-77,3%
Altri costi operativi	610	590	20	3,5%
Costi infrasettoriali	14	20	(6)	-28,0%
EBITDA	246	252	(6)	-2,3%
Ammortamenti e svalutazioni	190	194	(4)	-1,8%
EBIT	56	58	(2)	-3,8%
EBIT Margin %	2,6%	2,6%		
Proventi/(Oneri) finanziari	3	5	(2)	-47,1%
Utile lordo	58	63	(4)	-7,1%
Imposte	27	25	2	9,9%
Utile netto	31	38	(7)	-18,1%

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

(dati in milioni di euro)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Ricavi	1.507	1.527	(19)	-1,3%
Gestione pro-attiva del portafoglio titoli	176	222	(45)	-20,4%
Interessi attivi netti	420	362	58	16,1%
Raccolta risparmio postale	434	452	(18)	-4,1%
Servizi di Incasso e Pagamento	181	199	(18)	-9,2%
Distribuzione di prodotti di terzi	69	65	5	7,2%
Gestione del risparmio	31	28	3	10,8%
Ricavi infrasettoriali	196	199	(3)	-1,6%
Costi	1.276	1.321	(45)	-3,4%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	11	11	0	0,1%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	11	11	(0)	-1,6%
Altri costi operativi	26	42	(16)	-37,5%
Costi infrasettoriali	1.239	1.268	(29)	-2,3%
EBITDA	232	206	26	12,5%
Ammortamenti e svalutazioni	0,2	0,1	0	46,5%
EBIT	231	206	26	12,5%
EBIT Margin %	15,4%	13,5%		
Proventi/(Oneri) finanziari	5	5	(0)	-0,2%
Utile lordo	236	211	26	12,2%
Imposte	65	59	6	10,5%
Utile netto	171	152	19	12,8%

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Ricavi	530	495	35	7,1%
Up Front Vita	78	96	(18)	-19,0%
Margine Finanziario Vita	426	357	68	19,1%
Margine Protezione Vita	7	6	1	8,8%
Variatione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici	(20)	(0)	(20)	n.s.
Ricavi netti Vita	490	459	31	6,7%
Premi assicurativi	86	72	14	19,2%
Variatione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(46)	(35)	(11)	-32,2%
Risultato della Riassicurazione	(2)	(1)	(1)	-44,2%
Proventi netti Danni	1	(1)	2	n.s.
Ricavi netti Danni	39	35	4	11,7%
Altri ricavi e proventi	0	0	0	12,6%
Ricavi infrasettoriali	1	1	(0)	-2,4%
Costi	200	207	(6)	-3,1%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	9	8	1	11,5%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	9	8	1	11,5%
Altri costi operativi	24	27	(3)	-11,0%
Costi infrasettoriali	167	172	(4)	-2,6%
<i>di cui provvigioni</i>	143	152	(9)	-5,9%
EBITDA	330	288	41	14,4%
Ammortamenti e svalutazioni	1	1	0	6,7%
EBIT	329	287	41	14,4%
EBIT Margin %	62,0%	58,0%		
Proventi/(Oneri) finanziari	11	11	(0)	-1,1%
Utile lordo	340	299	41	13,8%
Imposte	104	90	14	15,5%
Utile netto	236	209	27	13,1%

STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

(dati in milioni di euro)	1Q 2022	1Q 2021	VARIAZIONI	
Ricavi	298	276	23	8,2%
Monetica	120	101	19	18,4%
Altri pagamenti	35	17	18	106,2%
TLC	77	74	3	3,4%
Ricavi infrasettoriali	67	83	(16)	-19,7%
Costi	217	202	15	7,5%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	7	6	1	8,7%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	7	6	1	8,7%
Altri costi operativi	98	97	1	1,0%
Costi infrasettoriali	112	98	14	13,8%
EBITDA	81	74	8	10,2%
Ammortamenti e svalutazioni	3	4	(1)	-18,5%
EBIT	78	70	8	11,9%
EBIT Margin %	26,1%	25,2%		
Proventi/(Oneri) finanziari	(0)	(2)	1	91,5%
Utile lordo	78	68	10	14,2%
Imposte	22	20	3	13,0%
Utile netto	55	48	7	14,7%

SINTESI PATRIMONIALE

CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

(milioni di euro)	31 marzo 2022	31 dicembre 2021	Variazioni	
Capitale immobilizzato				
Immobilizzazioni materiali	2.285	2.299	(14)	-0,6%
Immobilizzazioni immateriali	827	873	(46)	-5,3%
Attività per diritti d'uso	1.121	1.116	5	0,4%
Partecipazioni	286	277	9	3,2%
Capitale immobilizzato	4.519	4.565	(46)	-1,0%
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.635	7.824	(189)	-2,4%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.272)	(5.638)	366	6,5%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(25)	99	(124)	n.s.
Capitale circolante netto	2.338	2.285	53	2,3%
Capitale investito lordo	6.857	6.850	7	0,1%
Fondi per rischi e oneri	(1.318)	(1.268)	(50)	-3,9%
Trattamento di fine rapporto	(875)	(922)	47	5,1%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	348	292	56	19,2%
Capitale investito netto	5.012	4.952	60	1,2%
Patrimonio netto	12.090	12.110	(20)	-0,2%
<i>di cui Utile di periodo</i>	495	1.580	(1.085)	-68,7%
<i>di cui Riserva di fair value</i>	872	1.307	(435)	-33,3%
Passività finanziarie	101.347	104.732	(3.385)	-3,2%
Riserve tecniche assicurative nette	154.338	159.039	(4.701)	-3,0%
Attività finanziarie	(241.723)	(248.856)	7.133	2,9%
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(8.170)	(6.456)	(1.714)	-26,5%
Cassa e depositi BancoPosta	(6.408)	(7.659)	1.251	16,3%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(6.462)	(7.958)	1.496	18,8%
Posizione finanziaria netta	(7.078)	(7.158)	80	1,1%

n.s.: non significativo

31 marzo 2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.261	1	1	22	0	2.285
Immobilizzazioni immateriali	809	0	0	1	17	827
Attività per diritti d'uso	1.120	2	11	6	(18)	1.121
Partecipazioni	1.785	283	157	0	(1.939)	286
Capitale immobilizzato	5.975	286	169	29	(1.940)	4.519
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenz	2.861	3.381	2.524	318	(1.449)	7.635
Debiti commerciali e Altre passività	(3.206)	(1.996)	(753)	(765)	1.448	(5.272)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	1	(3)	2	(25)	0	(25)
Capitale circolante netto	(344)	1.382	1.773	(472)	(1)	2.338
Capitale investito lordo	5.631	1.668	1.942	(443)	(1.941)	6.857
Fondi per rischi e oneri	(1.052)	(231)	(19)	(16)	0	(1.318)
Trattamento di fine rapporto	(868)	(3)	(1)	(3)	0	(875)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	414	(271)	191	14	0	348
Capitale investito netto	4.125	1.163	2.113	(448)	(1.941)	5.012
Patrimonio netto	2.897	4.293	6.153	667	(1.920)	12.090
di cui Utile di periodo	31	171	236	55	0	495
di cui Riserva di fair value	35	1.000	(5)	(158)	0	872
Passività finanziarie	5.622	100.347	320	8.543	(13.485)	101.347
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	154.338	0	0	154.338
Attività finanziarie	(954)	(87.471)	(154.840)	(9.622)	11.164	(241.723)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(589)	(7.581)	0	0	0	(8.170)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(6.408)	0	0	0	(6.408)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.851)	(2.017)	(3.858)	(36)	2.300	(6.462)
Posizione finanziaria netta	1.228	(3.130)	(4.040)	(1.115)	(21)	(7.078)

31 dicembre 2021 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.275	1	1	22	0	2.299
Immobilizzazioni immateriali	872	0	0	1	0	873
Attività per diritti d'uso	1.113	2	2	6	(7)	1.116
Partecipazioni	1.736	274	178	0	(1.911)	277
Capitale immobilizzato	5.996	277	181	29	(1.918)	4.565
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenz	2.784	3.167	2.491	332	(950)	7.824
Debiti commerciali e Altre passività	(3.306)	(1.895)	(823)	(562)	948	(5.638)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	103	(1)	(2)	(1)	0	99
Capitale circolante netto	(419)	1.271	1.666	(231)	(2)	2.285
Capitale investito lordo	5.577	1.548	1.847	(202)	(1.920)	6.850
Fondi per rischi e oneri	(1.004)	(229)	(20)	(15)	0	(1.268)
Trattamento di fine rapporto	(915)	(3)	(1)	(3)	0	(922)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	404	(387)	264	11	0	292
Capitale investito netto	4.062	929	2.090	(209)	(1.920)	4.952
Patrimonio netto	2.778	4.414	5.938	890	(1.910)	12.110
di cui Utile di periodo	(226)	556	824	425	0	1.580
di cui Riserva di fair value	35	1.157	58	57	0	1.307
Passività finanziarie	4.795	102.198	284	8.716	(11.261)	104.732
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	159.039	0	0	159.039
Attività finanziarie	(942)	(89.995)	(158.587)	(9.783)	10.451	(248.856)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(448)	(6.008)	0	0	0	(6.456)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(7.659)	0	0	0	(7.659)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.121)	(2.021)	(4.584)	(32)	800	(7.958)
Posizione finanziaria netta	1.284	(3.485)	(3.848)	(1.099)	(10)	(7.158)

Variazioni 31.03.2022 vs 31.12.2021 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	(14)	0	0	0	0	(14)
Immobilizzazioni immateriali	(63)	0	0	0	17	(46)
Attività per diritti d'uso	7	0	9	0	(11)	5
Partecipazioni	49	9	(21)	0	(28)	9
Capitale immobilizzato	(21)	9	(12)	0	(22)	(46)
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenz	77	214	33	(14)	(499)	(189)
Debiti commerciali e Altre passività	100	(101)	70	(203)	500	366
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(102)	(2)	4	(24)	0	(124)
Capitale circolante netto	75	111	107	(241)	1	53
Capitale investito lordo	54	120	95	(241)	(21)	7
Fondi per rischi e oneri	(48)	(2)	1	(1)	0	(50)
Trattamento di fine rapporto	47	0	0	0	0	47
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	10	116	(73)	3	0	56
Capitale investito netto	63	234	23	(239)	(21)	60
Patrimonio netto	119	(121)	215	(223)	(10)	(20)
di cui Riserva di fair value	0	(157)	(63)	(215)	0	(435)
Passività finanziarie	827	(1.851)	36	(173)	(2.224)	(3.385)
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	(4.701)	0	0	(4.701)
Attività finanziarie	(12)	2.524	3.747	161	713	7.133
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(141)	(1.573)	0	0	0	(1.714)
Cassa e depositi BancoPosta	0	1.251	0	0	0	1.251
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(730)	4	726	(4)	1.500	1.496
Posizione finanziaria netta	(56)	355	(192)	(16)	(11)	80



INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questo Resoconto, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo.

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.


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

CAPITALE INVESTITO NETTO: indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CET 1 CAPITAL: consiste nel capitale primario di classe 1, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, ed include la Riserva di utili patrimonializzati creata all'atto della destinazione patrimoniale e le Riserve di Utili non distribuiti, tenuto conto del regime transitorio.

CET 1 RATIO: coefficiente che esprime l'adeguatezza del capitale primario di classe 1 rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale primario di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

COMBINED RATIO (netto riassicurazione): indicatore tecnico del *business Danni*, determinato come incidenza dei sinistri e delle spese di gestione (acquisizione, incasso e spese amministrative e saldo riassicurazione) sui premi di competenza,  ossia pari alla somma di *loss ratio* e *expense ratio*.

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): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT margin: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

EXPENSE RATIO: indicatore tecnico del *business Danni*, determinato dal rapporto tra spese di gestione (acquisizione, incasso, spese amministrative e saldo riassicurazione) e premi di competenza

LAPSE RATE (Tasso di riscatto): Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche 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: Indicatore tecnico del *business Danni*, che misura l'incidenza percentuale, rispetto ai premi di competenza, delle somme pagate e riservate per i sinistri accaduti nell'esercizio e negli esercizi precedenti comprensive delle relative spese dirette e delle spese di liquidazione.

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: 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 (%): 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).

RWA (*Risk Weighted Assets*): è l'indicatore che esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TASSO DI RISCATTO (*lapse rate*): Indicatore tecnico del *business* Vita calcolato come rapporto tra importi pagati per riscatto (parziale e/o totale) e l'ammontare delle riserve tecniche di inizio periodo.

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

TOTAL CAPITAL (FONDI PROPRI): consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal CET 1 Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Posteitaliane), 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

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).

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.

DEFERRED POLICYHOLDER LIABILITIES (DPL)

Posta contabile derivante dall'applicazione dello *shadow accounting* , come definita successivamente.

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.

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.

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, postagiù, 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).

INFLATION LINKED

Trattasi di titoli di Stato che forniscono all'investitore una protezione contro l'aumento del livello dei prezzi: sia il capitale rimborsato a scadenza sia le cedole pagate sono, infatti, rivalutati sulla base dell'inflazione.

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 2014/51/EU (cd. Omnibus II) per consentire una transizione graduale dal regime prudenziale previgente (c.d. Solvency I) al regime Solvency II, evitando che i nuovi requisiti producessero effetti indesiderati sulle imprese e sul mercato.

Le norme prevedono che le imprese di assicurazione, a partire dal 1° gennaio 2016 e fino al 31 dicembre 2031, possano, previa autorizzazione dell'Istituto, applicare alle riserve tecniche calcolate alla fine di ogni esercizio una deduzione transitoria, determinata come quota parte della differenza (positiva) tra l'importo delle riserve tecniche calcolate secondo il regime Solvency II alla data

del 1° gennaio 2016 e quelle iscritte in bilancio alla data del 31 dicembre 2015 (Solvency I).

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.

POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO

Nei prodotti multiramo una parte del premio è investita in gestioni separate e determina la quota parte di capitale garantito, mentre una parte viene investita in fondi *unit-linked*, caratterizzati da *asset allocation* diversificate che mirano a cogliere opportunità di rendimento investendo in fondi legati all'andamento dei mercati finanziari.

POLIZZA UNIT LINKED

Polizza vita per la quale il rischio dell'investimento è supportato dall'assicurato e le cui prestazioni sono direttamente collegate a quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o al valore di attivi contenuti in un fondo interno.

POS (POINT OF SALE – PUNTO VENDITA)

È il luogo telematico (costituito da un dispositivo per il pagamento automatico degli acquisti) dove avvengono le transazioni di pagamento, mediante carte di debito o di credito attraverso i relativi chip o bande magnetiche. Collegato al sistema bancario consente all'esercente di vedersi accreditate sul proprio conto corrente le somme e all'acquirente di saldare gli acquisti senza l'utilizzo del denaro fisico.


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.).

PREMI LORDI CONTABILIZZATI

Importo maturato durante il periodo di riferimento per i contratti di assicurazione, indipendentemente dal fatto che tali importi siano stati incassati o che si riferiscano interamente o parzialmente ad esercizi successivi.

PREMI DI COMPETENZA

Premi lordi contabilizzati al netto della variazione della riserva premi. 

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;

I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari): ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori;
4. Corpi di veicoli ferroviari: ogni danno subito da veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi;
7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto;
8. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno;
9. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla

grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8;

10. Responsabilità civile autoveicoli terrestri: ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore);

11. Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore);

12. Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore)

13. Responsabilità civile generale: ogni responsabilità diversa da quelle menzionate ai numeri 10, 11 e 12;

14. Credito: perdite patrimoniali derivanti da insolvenze; credito all'esportazione; vendita a rate; credito ipotecario; credito agricolo;

15. Cauzione: cauzione diretta; cauzione indiretta; 16. Perdite pecuniarie di vario genere: rischi relativi all'occupazione; insufficienza di entrate (generale); intemperie; perdite di utili; persistenza di spese generali; spese commerciali impreviste; perdita di valore venale; perdita di fitti o di redditi; perdite commerciali indirette diverse da quelle menzionate precedentemente; perdite pecuniarie non commerciali; altre perdite pecuniarie;

17. Tutela legale: tutela legale;

18. Assistenza: assistenza alle persone in situazione di difficoltà.

- Ramo vita: vi rientrano le polizze stipulate al fine di garantire un capitale ai beneficiari prescelti indicati nel contratto di assicurazione, al verificarsi dell'evento oggetto della polizza (ad es. il decesso dell'assicurato nel caso di polizza caso morte)

Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami :

Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;

Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;

Ramo III - Le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento;

Ramo IV - L'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza che siano garantite mediante contratti di lunga durata, non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o a infortunio o a longevità;

Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;

Ramo VI - Le operazioni di gestione di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

RIASSICURAZIONE

Operazione con la quale un assicuratore (il riassicurato) – dietro corrispettivo – riduce la propria esposizione economica, sia su un rischio singolo (riassicurazione facoltativa), sia su un vasto numero di rischi (riassicurazione obbligatoria o per trattato), attraverso la cessione ad altra impresa assicuratrice (il riassicuratore) di parte degli impegni derivanti dai contratti di assicurazione.

RISCATTO

Diritto del contraente di interrompere anticipatamente il contratto, richiedendo la liquidazione della prestazione risultante al momento della richiesta e determinato in base alle condizioni contrattuali.

RISERVA PREMI

È pari alla somma della riserva per frazioni di premio, che comprende gli importi di premi lordi contabilizzati di competenza di esercizi successivi, e della riserva di rischi in corso, che si compone degli accantonamenti a copertura degli indennizzi e delle spese che superano la riserve per frazioni di premi.

SHADOW ACCOUNTING

Pratica contabile (IFRS 4), che consente di mitigare le asimmetrie valutative esistenti tra le attività finanziarie inserite nelle gestioni separate, valutate secondo l'IFRS 9 e le riserve matematiche valutate secondo i principi contabili locali. Attraverso lo *shadow accounting*, i criteri contabili applicati alle passività assicurative (ovvero le riserve tecniche civilistiche) possono essere modificati

per tenere conto, come se fossero realizzate, dell'effetto delle plusvalenze o minusvalenze rilevate ma non realizzate su attività che hanno effetto diretto sulla misurazione delle passività assicurative.

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.

SOLVENCY RATIO



L'indice di Solvibilità è calcolato come rapporto tra i fondi propri ammissibili a copertura del requisito patrimoniale e il livello minimo regolamentare calcolato sulla base della normativa Solvency II.

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.

