

RESOCONTO INTERMEDIO
DI GESTIONE
AL 31 MARZO 2023

INDICE

1. GUIDA ALLA LETTURA	2
2. HIGHLIGHTS	4
3. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE	6
4. ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO, <i>CORPORATE GOVERNANCE</i> E STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
4.1 LA <i>CORPORATE GOVERNANCE</i> DI POSTE ITALIANE	8
4.2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE	9
4.3 AZIONARIATO E <i>PERFORMANCE</i> DEL TITOLO	12
4.4 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO E PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE DEL PERIODO	14
5. STRATEGIA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE, GESTIONE DEI RISCHI	16
5.1 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	16
5.2 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI	21
5.3 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI	26
5.4 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE	31
5.5 OMNISCANALITÀ, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	35
5.6 GESTIONE DEI RISCHI	40
6. CREAZIONE DI VALORE	42
6.1 IMPATTI DERIVANTI DAL CONFLITTO RUSSO-UCRAINO	42
6.2 IFRS 17 – FIRST TIME ADOPTION	42
6.3 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO	46
6.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO	77
7. ALTRE INFORMAZIONI	83
7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2023	83
7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA	83
7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI	84
7.4 WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION	85
7.5 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ	86
8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2023	87
9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO	92
10. INDICATORI ALTERNATIVI DI <i>PERFORMANCE</i>	92
11. GLOSSARIO	95

1.GUIDA ALLA LETTURA

Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2023 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.

A partire dal 1° gennaio 2023 il Gruppo Poste Italiane ha adottato il principio "IFRS 17 Contratti assicurativi" (Regolamento (UE) 2021/2036 della Commissione del 19 novembre 2021), in sostituzione dell'IFRS 4. Il progetto di implementazione dell'IFRS 17 è stato avviato dal Gruppo Poste Italiane nel corso del 2019 e ha riguardato le Compagnie assicurative del Gruppo Poste Vita (Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A.) nonché, limitatamente ai relativi riflessi sul bilancio consolidato, la Capogruppo.

Il principio IFRS 17 ha come obiettivo quello di:

- garantire che un'entità fornisca informazioni che rappresentano fedelmente i diritti e gli obblighi derivanti dai contratti assicurativi emessi;
- eliminare incongruenze e debolezze delle politiche contabili esistenti fornendo un quadro unico *principle-based* per tenere conto di tutti i tipi di contratti di assicurazione (inclusi contratti di riassicurazione);
- migliorare la comparabilità tra le entità appartenenti al settore assicurativo prevedendo specifici requisiti di presentazione e di informativa.

Il principio modifica la rappresentazione della redditività del *business assicurativo*, passando da un'esposizione dei risultati per volumi (premi emessi ed oneri relativi ai sinistri) a una rappresentazione maggiormente focalizzata sui margini dei contratti. I ricavi del *business* assicurativo saranno composti dai rilasci periodici delle Passività per contratti assicurativi, tra cui la componente di Margine dei servizi contrattuali (*Contractual Service Margin* – CSM) di competenza del periodo, rappresentativa della profittabilità dei contratti assicurativi emessi. In particolare, le commissioni di collocamento non saranno più ricomprese tra i ricavi di mercato al momento della sottoscrizione del contratto, bensì contabilizzate tra le passività assicurative (*Contractual Service Margin* – CSM) e rilasciate per competenza nel conto economico secondo la *coverage unit* . Per i contratti assicurativi non profittevoli la relativa perdita (*Loss Component* ) viene riconosciuta immediatamente nel conto economico del periodo di riferimento. Inoltre, ai ricavi saranno attribuiti i costi direttamente afferenti ai contratti assicurativi, ivi inclusi i costi volti alla remunerazione della rete distributiva per le attività di collocamento e distribuzione dei contratti assicurativi svolte dalla Capogruppo.

Per maggiori informazioni sugli effetti dell'applicazione del nuovo principio si rinvia al paragrafo "IFRS 17 – First Time Adoption" del capitolo 6 del presente Resoconto intermedio, mentre per quanto riguarda l'ambito di applicazione dello standard e le scelte metodologiche definite dal Gruppo Poste Italiane si rimanda a quanto riportato nella Relazione Finanziaria Annuale 2022 nel paragrafo "Principi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione" della sezione "I bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022".

Per le informazioni contenute nel presente 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 2022 e la data di approvazione del Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste italiane al 31 marzo 2023.

Per una informativa completa si rimanda alla Relazione finanziaria annuale 2022 che sarà oggetto di approvazione da parte dell'assemblea degli azionisti in data 8 maggio 2023.

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 2022. A seguito dell'applicazione, a partire dal 1° gennaio 2023, dell'IFRS 17, i dati economici e patrimoniali di confronto sono stati modificati per tenere conto dell'entrata in vigore del nuovo principio.

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

Nel corso del primo trimestre 2023, il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha generato risultati rilevanti a livello di sistema, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, ed in coerenza con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



FINANZIARI



FISICO
STRUTTURALE



INTELLETTUALE



Ricavi: 3 € mld (+8,1% a/a)

EBIT: 767 € mln (+11,2% a/a)

Utile netto: 540 € mln (+9,4% a/a)

Masse gestite/amministrate: 579 € mld

Raccolta netta: 0,8€ mld di cui 2,1€ mld del comparto assicurativo Vita

Tasso di riscatto sul comparto assicurativo Vita: 3,9% inferiore al tasso medio di mercato

Acquisita partecipazione di controllo in Net Insurance per lo sviluppo del comparto protezione nel *business* assicurativo

Partnership con Mazzocco S.r.l. per il lancio del servizio di corriere espresso "fresh" per la consegna a domicilio di prodotti alimentari freschi

Partnership strategica tra Poste Italiane e DHL per lo sviluppo del mercato internazionale dei pacchi

12.755 Uffici Postali e 120 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nel periodo)

Strategia Omnicanale: ~22 mln (+13,1% a/a) di interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali (+12,1% a/a)

Reti terze: ~58.000 punti fisici di contatto rafforzati dall'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022

~ 26 mln di identità digitali (SPID) rilasciate (76% di quota del mercato)

Prima classificata agli AiFin Italian Award 2022 categoria «HR e Organizzazione» per il Progetto «INSIEME 24SI»

Inaugurato il nuovo Fraud Management Center di Poste Italiane che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli uffici postali e *online*



UMANO



SOCIALE
RELAZIONALE



NATURALE



Oltre 1 mln di ore di formazione erogate nel primo trimestre 2023

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, prorogato fino a settembre 2023

Poste Italiane è Top Employer per il 4° anno consecutivo

Poste Italiane conferma la *leadership* nelle politiche di parità di genere secondo il Bloomberg Gender - Equality Index

Gennaio 2023: evento inaugurale del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR) per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri

Poste Italiane tra le aziende internazionali "Top 5% nel Sustainability Yearbook" 2023 di S&P Global

Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta *mass market 100% green* accessibile in omnicanalità: raggiunte oltre 200 mila sottoscrizioni raccolte

~ 23.500 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ~4.300 elettrici

Recapito *full green*: recapito a zero emissioni in 30 centri città

~ 1.800 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building**

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

◀ 3. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Dopo la stagnazione economica che ha caratterizzato l'ultimo trimestre 2022, il primo trimestre dell'anno 2023 ha visto in Italia una modesta crescita trainata dal settore manifatturiero, che ha beneficiato della discesa dei prezzi energetici e dell'allentamento delle "strozzature" lungo le catene di approvvigionamento. Di contro i consumi delle famiglie hanno continuato a essere stabili risentendo di uno scenario economico incerto e nel quale perdura un alto livello d'inflazione.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha chiuso il primo trimestre dell'anno con risultati record grazie alla performance positive di tutte le linee di business, con ricavi e risultato operativo in aumento rispetto al primo trimestre del 2022. Il Gruppo Poste Italiane, oltre a contraddistinguersi per una struttura di *business* diversificata che consente di beneficiare di un fisiologico bilanciamento tra i trend che interessano i suoi *business*, ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di incertezza economica e turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria caratterizzato da prodotti con ridotta esposizione al rischio e volatilità, che garantiscono tassi di *churn/lapse* decisamente inferiori rispetto al mercato. La struttura dei costi del Gruppo è flessibile, con una significativa componente di costi variabili correlata ai ricavi. Il Gruppo beneficia inoltre degli effetti di azioni poste in essere in momenti di mercato favorevoli, finalizzate a mitigare le oscillazioni di prezzo dei fattori produttivi ovvero operazioni di copertura dal rischio di oscillazione dei prezzi del carburante e delle forniture di gas ed energia. Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro in essere è valido fino alla fine del 2023.

Il 30 marzo 2023 è stato presentato alla comunità finanziaria l'aggiornamento della strategia per l'anno in corso rivedendo le prospettive delle diverse *Strategic Business Unit* e migliorando la politica dei dividendi per gli anni 2022 e 2023. Confermato l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato e integrato per offrire agli italiani un punto di accesso unico e omnicanale per una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Nella *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione: dopo un 2022 di sostanziale stabilità nel comparto dei pacchi e della logistica, si prevede per l'anno in corso il ritorno alla crescita, comunque condizionato dall'incertezza delle variabili macroeconomiche di riferimento. In tale scenario il Gruppo mira ad accelerare il percorso di trasformazione verso un operatore logistico "a 360 gradi"; rientrano in tale strategia: l'acquisizione di Plurima perfezionata nel 2022, volta a entrare nel settore specifico della logistica ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni, la recente *partnership* con DHL, che conferma l'impegno del Gruppo nello sviluppo del *business* internazionale, e una nuova *partnership* per il lancio del servizio di corriere espresso "fresh" per la consegna a domicilio di prodotti alimentari; nel comparto della corrispondenza, il Gruppo continuerà ad adeguare la propria offerta e le proprie tariffe, gestendo lo strutturale declino legato all'*e-substitution*.

Nella *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari il Risparmio Postale rimarrà al centro dell'offerta di servizi finanziari del Gruppo, disponendo di una proposizione commerciale rinnovata e competitiva, confermandosi uno strumento semplice e trasparente per i risparmiatori; al tempo stesso il margine di interesse continuerà a contribuire ai ricavi supportato dai tassi di mercato.

La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi conferma la sua rilevanza nella profittabilità del Gruppo, facendo leva sulla posizione di leadership nel comparto Vita e mirando a sviluppare il comparto Danni con un'offerta integrata modulare composta da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi. Come previsto, è stata inoltre finalizzata l'acquisizione di Net Insurance che accelererà la crescita e la redditività del Gruppo nel *business* della protezione. Il nuovo principio contabile IFRS 17, applicato a partire dal 1° gennaio 2023, ha introdotto un nuovo modello di misurazione dei contratti assicurativi che include, tra gli altri elementi, la rilevazione del *Contractual Service Margin* (CSM), che rappresenta il valore atteso del margine per i servizi offerti. Il CSM si è attestato a 13,2 miliardi di euro al 31 marzo 2023, in aumento rispetto al valore riconosciuto in transizione (1° gennaio 2022) pari a circa 10,5 miliardi di euro. Il nuovo principio contabile ha inoltre introdotto una nuova modalità di misurazione e rappresentazione del ricavo assicurativo: nel conto economico la redditività è ora esposta per

marginari attraverso l'attribuzione ai ricavi di tutti i costi direttamente afferenti ai contratti assicurativi, ivi inclusi i costi volti alla remunerazione della rete distributiva per le attività di collocamento e distribuzione dei contratti assicurativi svolte dalla Capogruppo.

Con riferimento alla *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile, l'acquisizione della società LIS avvenuta nel 2022, leader nei pagamenti di prossimità, garantirà un'accelerazione della strategia omnicanale del Gruppo, con lo sviluppo di nuovi servizi e facendo leva sulla complementarità della rete dei tabaccai con gli uffici postali e i canali digitali. Nel corso del periodo è stata lanciata sul mercato la nuova offerta di Poste Energia per luce e gas, disponibile anche sui canali digitali *web* e *app*, con oltre 200 mila contratti sottoscritti dal lancio del servizio fino ad aprile. L'offerta è esemplare per la chiarezza della proposizione commerciale e semplicità d'uso dei servizi di Poste Italiane e garantisce una esclusiva esperienza omnicanale dei clienti.

Proseguirà l'impegno per la *digital transformation* del Gruppo con il supporto ai cittadini, alle imprese e alla PA nel processo di digitalizzazione; Poste Italiane conferma il proprio ruolo di pilastro strategico connettendo in maniera effettiva ed efficace il Paese. Le acquisizioni di Sourcesense e di Agile Lab finalizzate nel 2022, che operano rispettivamente nel settore IT e nel *data management* mirano ad accelerare tale percorso di trasformazione del Gruppo.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo investirà nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese con particolare riferimento a circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti, trasformando l'ufficio postale nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione". È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO₂ e l'efficientamento degli immobili; continuerà inoltre la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali, nonché lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.



4. ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO, CORPORATE GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

[LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE](#)

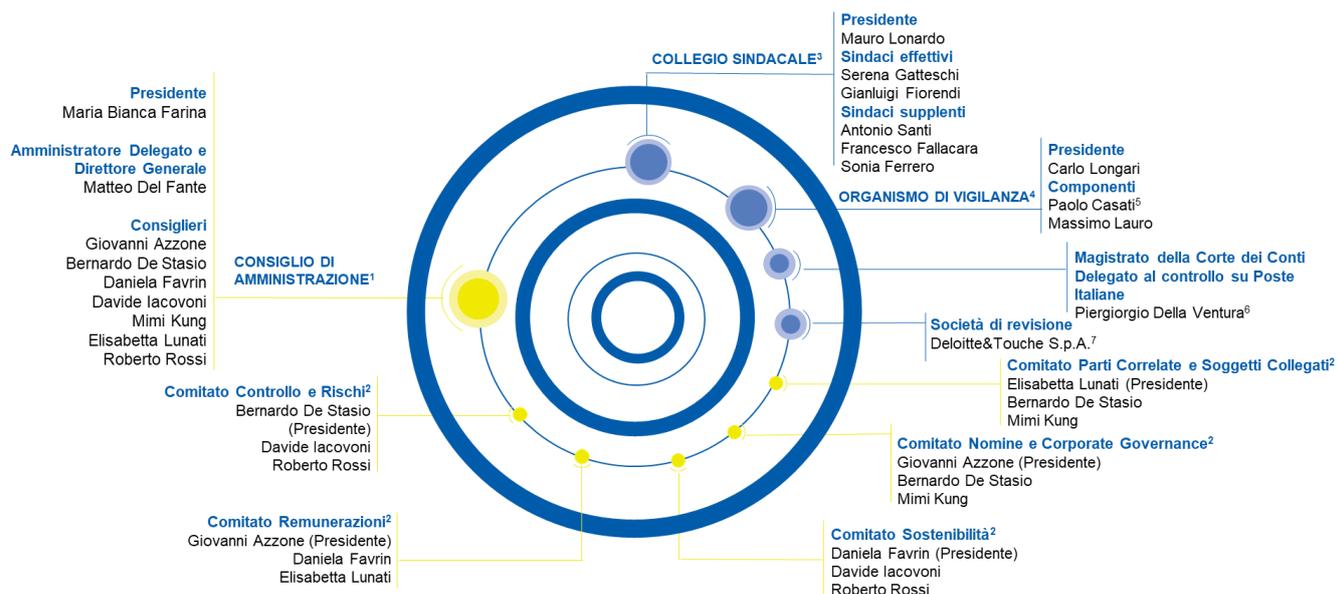
[STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE](#)

[AZIONARIATO E PERFORMANCE DEL TITOLO](#)

[ASSETTO SOCIETARIO E PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE DEL PERIODO](#)



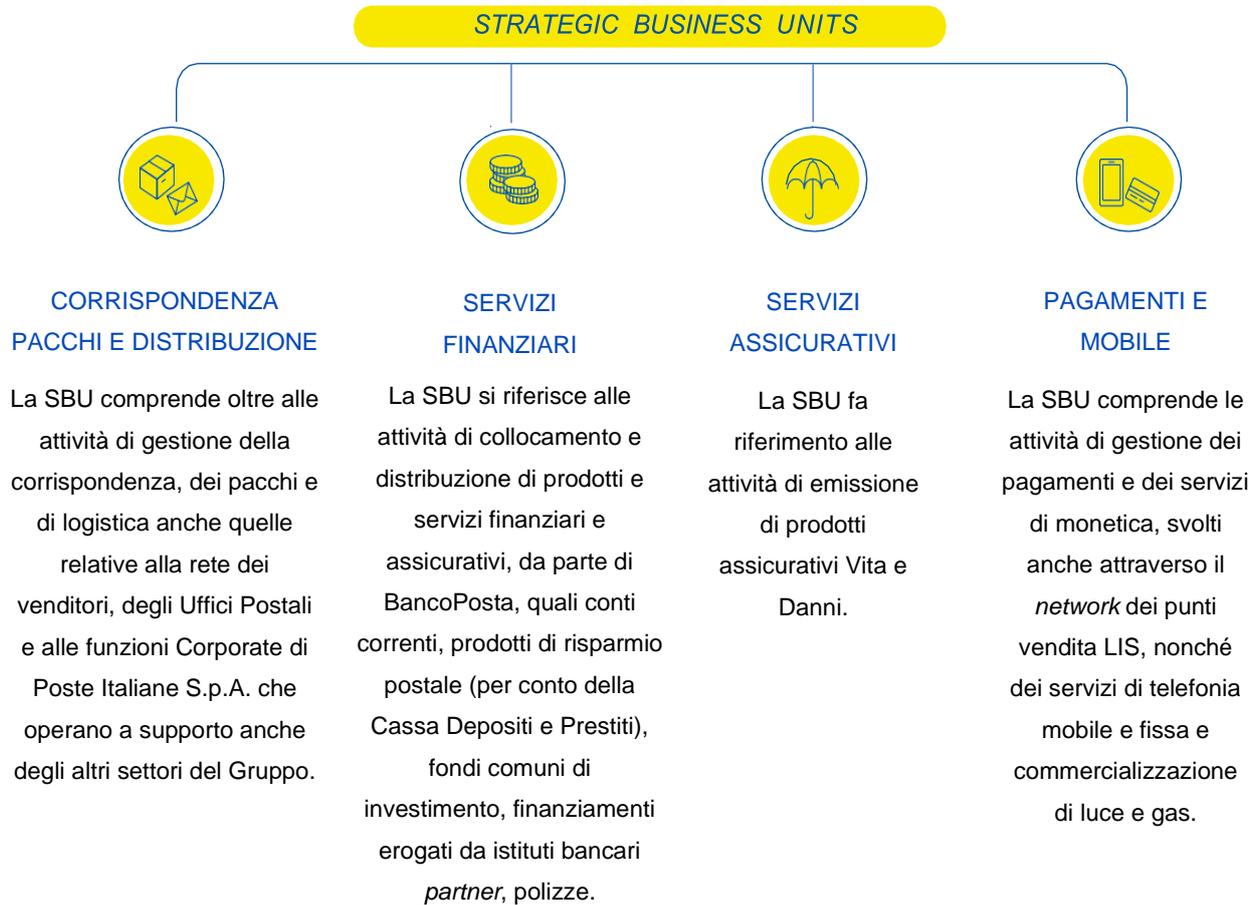
4.1 LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE



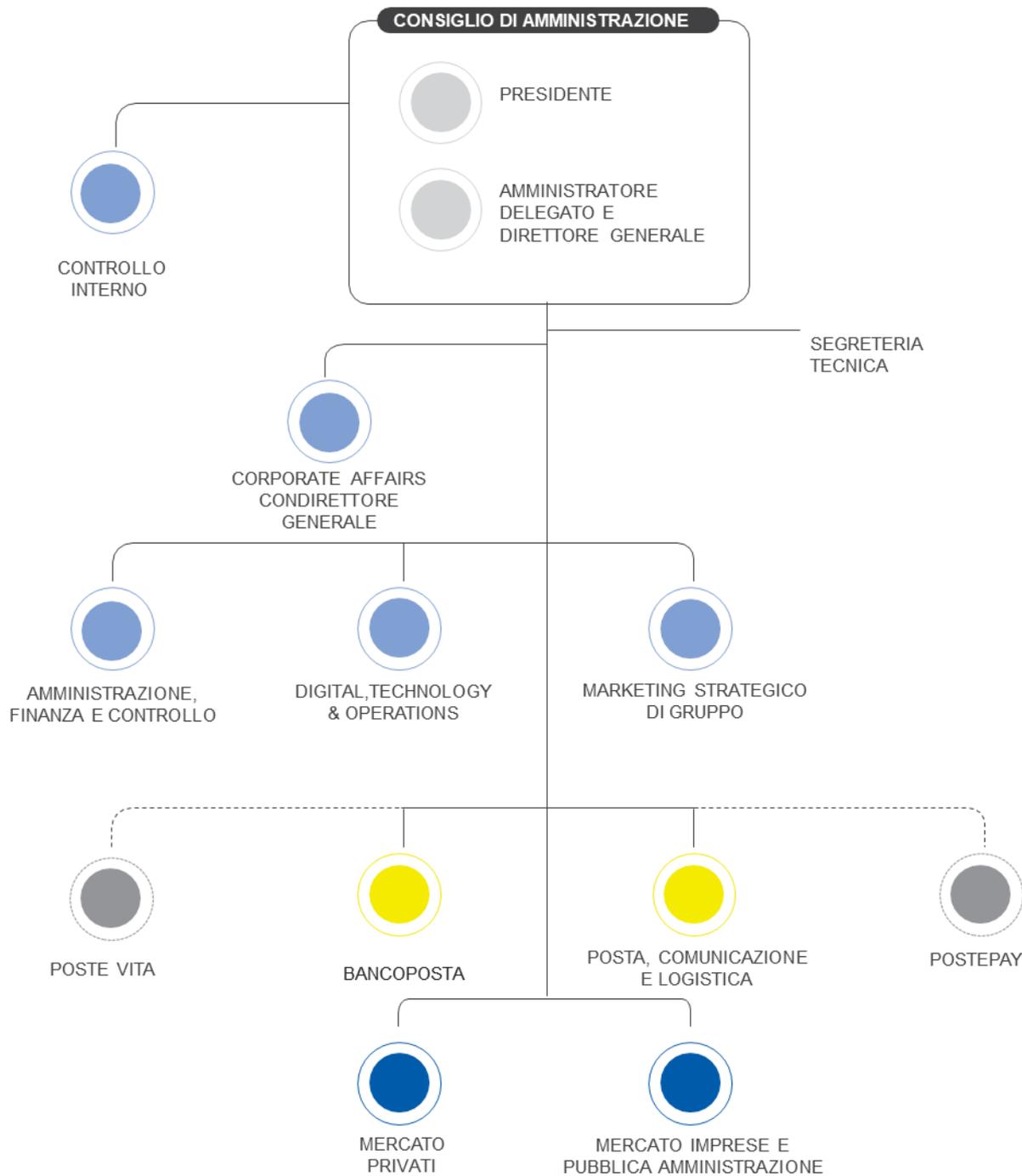
1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022. A seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione 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 Nominare e Corporate Governance. Conseguentemente a partire da tale data, la composizione del Comitato Nominare 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 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024. Fino al 27 maggio 2022 il Collegio sindacale era così composto: Mauro Lonardo, Presidente; Luigi Borrè Sindaco effettivo; Maria Rosa Adiutori, Sindaco effettivo; Alberto De Nigro, Sindaco supplente; Maria Francesca Talamonti, Sindaco supplente; Antonio Santi, Sindaco supplente.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.
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.

4.2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Strategico, è rappresentata da quattro *Strategic Business Unit* (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Pagamenti e Mobile.



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 business¹** 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 corso del primo trimestre 2023, è stato rivisto il modello di sviluppo delle reti terze affidandolo alla società **LIS Holding**, al fine di valorizzare le sinergie e affrontare con maggior successo ed efficacia le richieste di mercato e le sfide future che caratterizzano il settore dei servizi commerciali. Ciò ha portato al superamento del presidio commerciale per la gestione dei canali *partner* in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**.

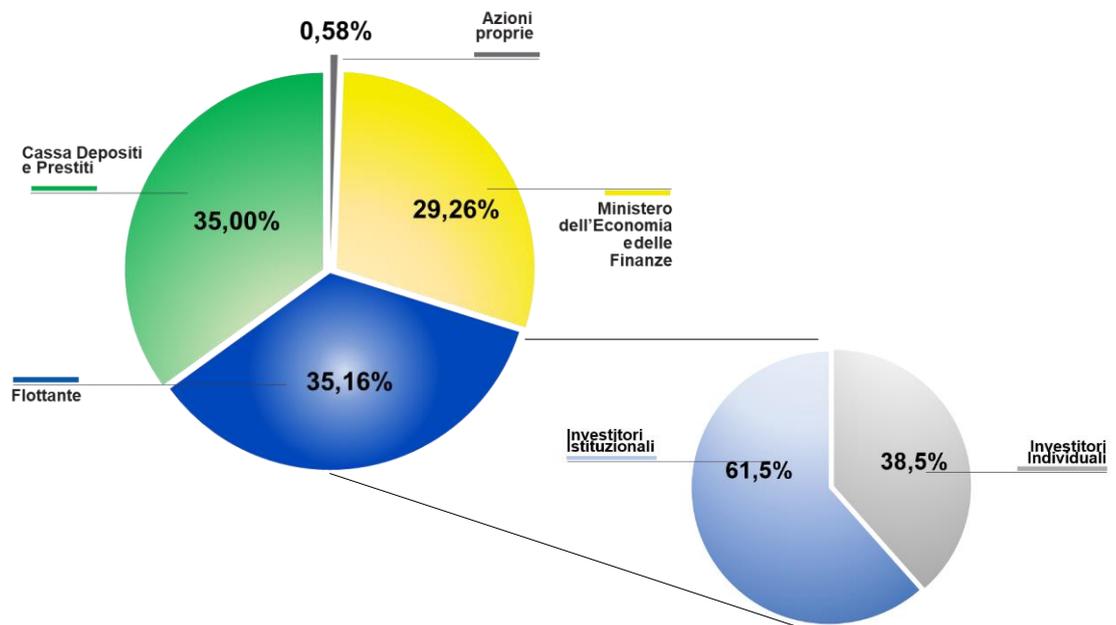
Affidato a LIS il
modello di sviluppo
delle **reti terze**

¹ Si tratta di Posta, Comunicazione e Logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale e BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Le altre due aree di *business* sono presidiate da PostePay per l'offerta pagamenti, telefonia e servizi di vendita Energia e dal Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa.



4.3 AZIONARIATO E PERFORMANCE DEL TITOLO

4.3.1 AZIONARIATO DI POSTE ITALIANE



Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 marzo 2023 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e retail. Il 33,9%² delle azioni possedute da investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (Environment, Social, Governance) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 marzo 2023, n. 1.298.574.009 risultano in circolazione (n. 7.535.991 azioni proprie).

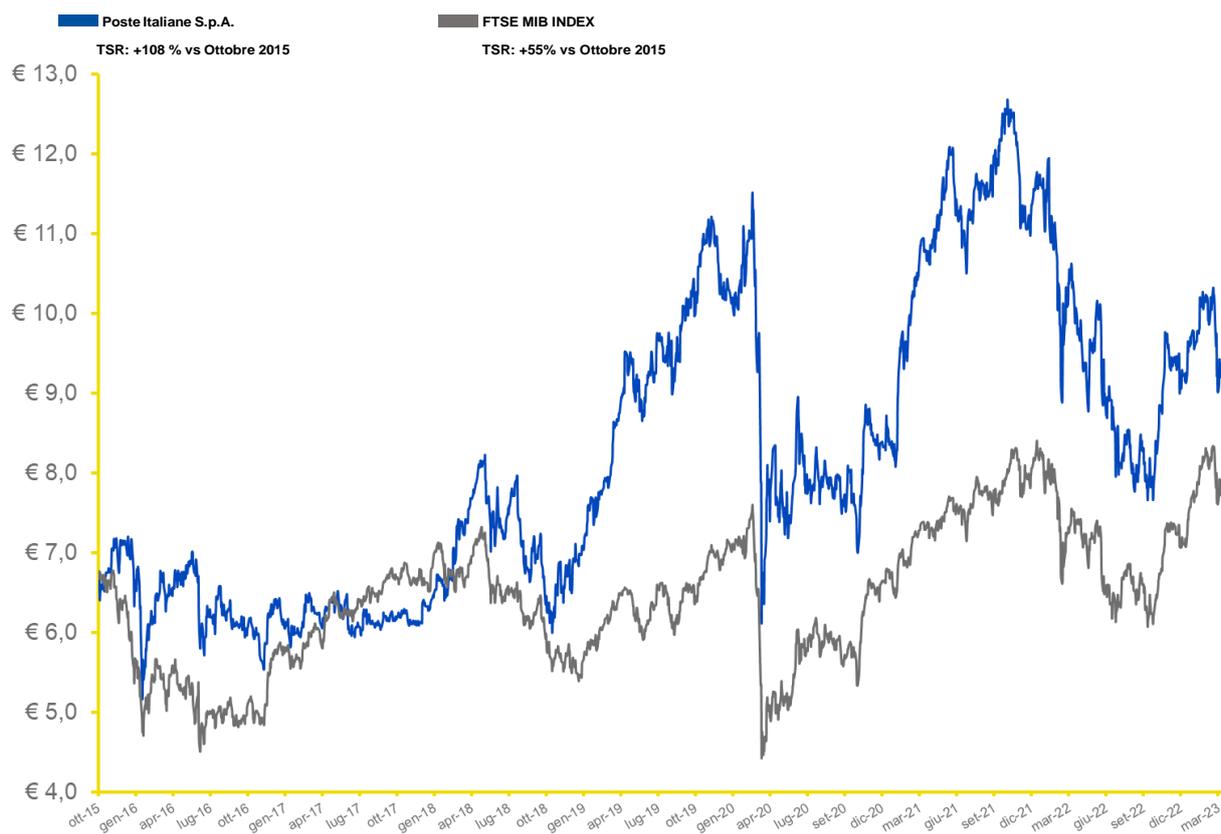
In data 29 marzo 2023 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. ha deliberato di sottoporre all'Assemblea ordinaria degli azionisti, convocata per l'8 maggio 2023, una proposta di autorizzazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di n. 3,5 milioni di azioni ordinarie della Società e un esborso complessivo fino a 52,5 milioni di euro

4.3.2 PERFORMANCE DEL TITOLO

Il valore del titolo Poste Italiane nei primi tre mesi del 2023 ha registrato un incremento dell'1,95% passando da 9,232 euro di inizio anno a 9,412 euro a fine marzo 2023.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 marzo 2023 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 39,4%, (l'indice FTSEMIB  ha registrato un incremento del 19,8% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +108% mentre il principale indice di Borsa Italiano ha registrato un incremento del 55%.

² Fonte: Nasdaq Corporate Solutions



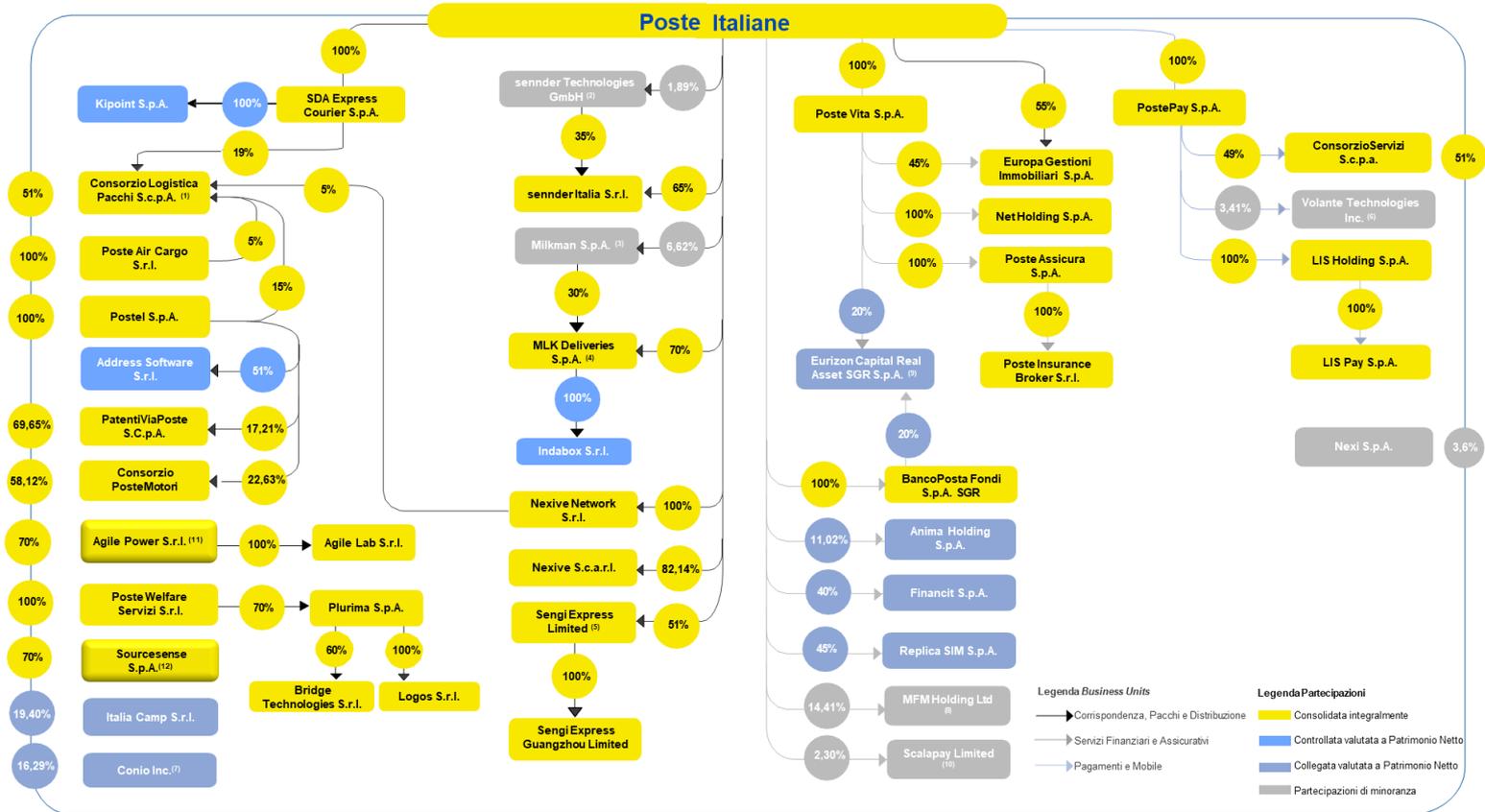
Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso del periodo rispetto ai periodi precedenti.

KPI del Titolo	1Q 2023	FY 2022	1Q 2022	FY 2021
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	9,412	9,126	10,320	11,540
Prezzo minimo del periodo (€)	9,012	7,658	8,884	8,076
	17/03/2023	29/09/2022	(07/03/2022)	29/01/2021
Prezzo massimo del periodo (€)	10,315	11,940	11,940	12,675
	06/03/2023	03/02/2022	(03/02/2022)	26/10/2021
Prezzo medio del periodo (€)	9,777	9,373	10,831	10,996
 Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	12.293	11.920	13.479	15.073
TSR del periodo (%)	3,13	(15,42)	(10,57)	44,83
Utile per azione (€)	0,416	1,163	0,379	1,214

Fonte: Bloomberg.

4.4 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO E PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE DEL PERIODO

Il Gruppo possiede al 31 marzo 2023, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 52 società e consorzi, di cui 35 vengono consolidate integralmente, 5 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 6 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.



(1) Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.a. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
 (2) La partecipazione in sender Technologies GmbH fully diluted è pari al 1,71%
 (3) La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,03%
 (4) La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. fully diluted è pari al 69,60%
 (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)
 (10) La partecipazione in Scalapay Limited fully diluted è pari al 2,15%
 (11) Agile Power S.r.l. controlla in via totalitaria direttamente le società Agile Lab S.r.l. ed Aim2 S.r.l. ed indirettamente, per il tramite di Agile Lab S.r.l., le società Agile Skill S.r.l. ed Agile Next S.r.l.
 (12) Sourcecense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcecense Digital S.r.l., Sourcecense Technology S.r.l., Sourcecense Limited (UK), Eco-Mind Ingegneria Informatica S.r.l. (quest'ultima a sua volta detiene il 100% di HeadApp S.r.l.) e detiene il 20% nel Consorzio Italia Cloud.

Di seguito le principali operazioni intervenute nel periodo:

	<p>Sender Technologies - sender Italia</p>	<p>In data 3 aprile 2023 a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio sender Technologies GmbH la partecipazione di Poste Italiane è passata dal 65% al 60%.</p>
<p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>		



SERVIZI
ASSICURATIVI

Net Insurance

In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'OPA volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e *warrant* di **Net Insurance S.p.A.** ("Net Insurance"), di concerto con alcuni azionisti. Net Insurance, società con azioni scambiate sul mercato regolamentato denominato Euronext STAR Milan ("ESM") organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., è una compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto  dello stipendio o della pensione ("CQ"), alla protezione e all'*insurtech*³, grazie ad accordi con *partner* tecnologici. L'operazione è finalizzata all'acquisto del controllo di Net Insurance da parte del gruppo assicurativo che fa capo a Poste Vita e consentirà allo stesso di conseguire una significativa crescita nel segmento assicurativo danni/protezione. Nello specifico, Poste Vita intende individuare Net Insurance come: (i) "centro di competenza" del gruppo assicurativo per i prodotti assicurativi legati alla Cessione del Quinto e (ii) fabbrica prodotto di riferimento con riguardo alla distribuzione di prodotti assicurativi su reti terze, con particolare riferimento alle reti bancarie.

Net Insurance:
acquisita una
partecipazione di
controllo

Il 20 aprile 2023 si è perfezionata la procedura di *squeeze out*, a seguito della quale Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita che ha promosso le offerte) detiene una partecipazione di controllo in Net Insurance pari al 97,84%, e l'attuale Amministratore Delegato di Net Insurance, che ha agito di concerto all'OPA, detiene una partecipazione di minoranza pari al 2,16%. L'esborso complessivo corrisposto da Net Holding per l'acquisizione della partecipazione è stato pari a circa 180,8 milioni di euro.

In data 21 aprile 2023, IBL Banca S.p.A., ai sensi dell'impegno assunto in caso di buon esito delle offerte, ha acquisito una partecipazione del 40% di Net Holding per un corrispettivo pari a 73,1 milioni di euro.

L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è ammontato a circa 108,5 milioni di euro.

Altre operazioni

In data 24 novembre 2022 sono stati sottoscritti gli accordi vincolanti che prevedono l'adesione di Poste Italiane, con un investimento di circa 3 milioni di euro, a un aumento di capitale promosso da **Moneyfarm** al fine di finanziare parte del prezzo

³ L'*Insurtech* identifica l'intero processo di digitalizzazione del settore assicurativo, dalla sottoscrizione delle polizze fino alla gestione dei sinistri, grazie all'utilizzo di tecnologie quali *Big Data Analytics*, Intelligenza Artificiale e *Application Program Interfaces* (API).

di acquisizione del 100% di **Profile Financial Solutions Ltd**, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio Profile Pensions. Il *closing* dell'operazione è previsto nel secondo trimestre 2023.

In data 24 gennaio 2023 **Sourcesense** ha perfezionato l'acquisizione di **Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l.** e della sua controllata **HeadApp S.r.l.**, società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, mobile e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, per un corrispettivo di 1,1 milioni di euro.

Operazioni infragruppo

Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo, in data 29 settembre 2022, è stata approvata la **fusione inversa di Plurima Bidco S.r.l. in Plurima** dalle assemblee delle due società. L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, è divenuta efficace con decorrenza 1° gennaio 2023.

5. STRATEGIA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE, GESTIONE DEI RISCHI

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

[OMNISCANALITA', INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE](#)

[GESTIONE DEI RISCHI](#)

5.1 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

CONTESTO MACROECONOMICO

Nel corso del primo trimestre 2023 perdura la debolezza dell'economia mondiale e quella del commercio internazionale, connesse all'incertezza geopolitica e agli elevati livelli di inflazione nelle principali economie avanzate. Le istituzioni internazionali confermano la prospettiva di un rallentamento del PIL globale per l'anno in corso, seppure in maniera più contenuta rispetto a quanto stimato nell'autunno del 2022. Il Fondo Monetario Internazionale stima una crescita globale in diminuzione, che nel 2023 dovrebbe attestarsi al +2,8%⁴. Permane il rischio di andamenti meno favorevoli, legato alla prosecuzione della guerra in Ucraina, all'inasprimento delle politiche monetarie restrittive adottate dalle principali banche centrali per contrastare l'aumento delle pressioni inflazionistiche, nonché alle ripercussioni sulle condizioni finanziarie globali dei recenti dissesti bancari negli Stati Uniti e in Svizzera.

In tale contesto, nei primi mesi del 2023 nelle principali economie avanzate i *Purchasing Managers' Indices*, (PMI)⁵ sono rimasti sotto la soglia di espansione, pari a 50, mentre in Cina il PMI manifatturiero si è portato al di sopra della soglia di espansione grazie non solo all'abbandono delle politiche di contenimento della pandemia da Covid-19, ma anche per le misure introdotte a sostegno dell'economia, in particolare per il settore immobiliare.

⁴ World Economic Outlook Update – aprile 2023.

⁵ L'Indice *Eurozone Manufacturing PMI (Purchasing Managers' Index)* è prodotto da S&P Global e si basa su dati originali raccolti tramite indagini svolte su un campione rappresentativo di circa 3000 aziende manifatturiere. I dati nazionali includono quelli della Germania, Francia, Italia, Spagna, Paesi Bassi, Austria, Irlanda e Grecia. Nell'insieme queste nazioni rappresentano l'89% dell'attività manifatturiera nell'eurozona. È considerato uno degli indici più autorevoli nel fornire tendenze relative al settore privato sulla base di variabili quali vendite, livelli occupazionali, scorte e prezzi.

Nell'**Eurozona** l'indice PMI manifatturiero nel primo trimestre 2023 ha continuato a segnare una diminuzione della produzione, seppure con minore intensità rispetto al trimestre precedente; tra i maggiori paesi, l'indice si è riportato su valori compatibili con un'espansione sia in Italia che in Spagna. Il clima di fiducia dei consumatori è ulteriormente migliorato sulla base delle attese sulla situazione economica generale. L'inflazione al consumo a marzo 2023, valutata sui dodici mesi, è scesa al 6,9%, riflettendo il forte rallentamento dei prezzi dei beni energetici e, secondo le proiezioni della BCE, si ridurrà passando dall'8,4% in media del 2022, rispettivamente al 5,3% nel 2023, al 2,9% nel 2024 e al 2,1% nel 2025⁶.

Per il primo trimestre 2023 le banche dell'eurosistema prefigurano un recupero della crescita del PIL, grazie alla discesa dei corsi energetici e alla normalizzazione delle condizioni di approvvigionamento lungo le catene del valore. Nel corso del periodo il Consiglio direttivo della BCE ha aumentato dello 0,5% i tassi di interesse ufficiali, con un incremento complessivo del 3,5% rispetto allo scorso luglio.

Per l'**economia italiana** la fine del 2022 ha segnato l'interruzione di una fase di espansione, soprattutto a causa della contrazione della spesa delle famiglie. Nel quarto trimestre del 2022 in Italia il PIL ha sostanzialmente ristagnato, registrando una flessione dello 0,1%; al netto calo della spesa delle famiglie si è contrapposta l'accelerazione degli investimenti, che hanno registrato variazioni positive in tutte le principali componenti. Nel primo trimestre dell'anno in corso la dinamica del PIL sarebbe tornata lievemente positiva, beneficiando della discesa dei corsi energetici e dell'allentamento delle strozzature lungo le catene di approvvigionamento⁷.

Dopo il picco raggiunto alla fine dello scorso anno (12,6%), l'inflazione al consumo ha iniziato a ridursi attestandosi all'8,2% nel mese di marzo. Il calo ha riflesso l'attenuazione della componente energetica, sul quale ha inciso soprattutto la riduzione dei prezzi di elettricità e gas, a sua volta determinata dalla flessione delle quotazioni all'ingrosso (tornate sui livelli antecedenti l'invasione dell'Ucraina) e dalle misure di sostegno all'economia approvate con la legge di bilancio per il 2023.

Per quanto concerne il mercato del lavoro, dopo aver ristagnato in estate l'occupazione è tornata a crescere nel quarto trimestre del 2022, in crescita dello 0,3% rispetto al periodo precedente.

Il **mercato postale** sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. 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 aumento dei volumi di pacchi spediti.

In particolare, per il mercato della corrispondenza, dopo il calo consistente dei volumi 2020 (-19% rispetto al 2019)⁸, il 2021 ha confermato un *trend* di sostanziale stabilità (+0,2% rispetto al 2020)⁹. Nel 2022 il mercato ha registrato un'ulteriore decrescita (-6,3% rispetto al 2021)⁹ principalmente come conseguenza degli effetti legati alla *e-substitution*.

Il comparto pacchi ha vissuto nel 2022 un periodo di incertezza, che non ha intaccato comunque il valore del mercato, cresciuto fortemente negli anni di pandemia. Gli effetti che condizionano la prosecuzione del *trend* di crescita registrato negli ultimi anni sono riassumibili nell'aumento generalizzato dei costi determinato dal conflitto russo-ucraino, nell'aumento dell'inflazione con conseguente diminuzione del potere di acquisto dei consumatori e della minore propensione agli acquisti privati (anche *online*). Tale *trend* è visibile anche a livello globale, come testimoniato dai risultati di diverse aziende *leader*.

Per il comparto pacchi italiano, le stime per il 2022⁹ evidenziano pertanto una stabilità del valore del mercato rispetto al 2021.

⁶ Banca d'Italia - Bollettino Economico – 2 2023.

⁷ Banca d'Italia - Bollettino Economico – 2 2023.

⁸ Elaborazioni interne sulla base dei dati Agcom (osservatori trimestrali e relazione annuale 2022) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale.

⁹ Fonte: Elaborazioni interne su dati *Cerved Databank*.

CONTESTO NORMATIVO ED EVOLUZIONE DELLO SCENARIO REGOLATORIO

Di seguito vengono riportati i principali interventi normativi e regolatori oggetto di aggiornamento nel corso del primo trimestre 2023. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo e allo scenario regolatorio della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si rimanda al capitolo 4 “Modello di business” della Relazione Finanziaria Annuale 2022.

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, in data 22 settembre 2021 Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

Il TAR, con sentenza n.11416/2022 pubblicata in data 5 settembre 2022, ha parzialmente accolto il ricorso sulla verifica dell'onere per gli anni 2011-2012 riconoscendo la mancata attivazione del fondo di compensazione per l'anno 2011. Poste Italiane e AGCom hanno proposto appello al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR e l'udienza di merito è stata fissata al 18 maggio 2023.

Con **Delibera AGCom 28/23/CONS**, pubblicata il 24 febbraio 2023, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021.

Agevolazioni tariffarie editoriali

Il **D.L. 30 dicembre 2019, n. 162** - come convertito dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8 - ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano “per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale” (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

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

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**

importo per il 2024.

La legge di Bilancio 2023 (Legge 30 dicembre 2022, n. 197) ha previsto che il rimborso delle agevolazioni postali editoriali venga effettuato tramite le risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione. A tal fine, il Fondo è stato integrato con l'importo di **75,9 milioni di euro per l'anno 2023** e di **55 milioni di euro a decorrere dall'anno 2024**, in luogo degli importi previsti dalla precedente Legge di Bilancio.

AGCom
Manovra Tariffaria

Con la **Delibera AGCom 454/22/CONS** del 30 dicembre 2022 sono state definite le **nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata** rientranti nel **Servizio Universale**. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base a decorrere dal 1° settembre 2022, con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026, senza alcun impatto sulle tariffe agevolate pagate dai mittenti e con un conseguente incremento della compensazione ricevuta da Poste Italiane per singolo invio spedito a tariffa agevolata.

Con la **Delibera AGCom 171/22/CONS** "Provvedimento finale di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali - valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari" del 6 giugno 2022 sono state definite le **nuove tariffe del Servizio Universale**; la Delibera accoglie la gran parte delle proposte formulate dalla Società in materia di variazioni tariffarie, compresa quella di eliminare il divieto di aumento dei prezzi sino al 2024 proposto dall'AGCom in sede di consultazione pubblica; potranno quindi essere proposte all'Autorità ulteriori future variazioni. Le nuove tariffe sono entrate in vigore progressivamente a partire dal 27 giugno 2022.

Con **Delibera 29/23/CONS**, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'Autorità ha deciso l'avvio di un ulteriore procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali. Con **Delibera 29/23/CONS** l'Autorità nella riunione dell' 8 febbraio 2023 ha deciso l'avvio di un ulteriore procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali.

AGCom
Obblighi di accesso

AGCom ha modificato e integrato gli attuali **obblighi di accesso** definiti dall'AGCOM stessa nell'ambito dell'acquisizione di Nexive, con particolare riferimento agli Uffici Postali (il cui numero è stato ampliato da 2.000 a 4.000) e alle condizioni economiche di alcune offerte (che sono state ridotte). Poste Italiane ha pubblicato nel mese di ottobre 2022, su richiesta dell'Autorità, le offerte *wholesale* modificate in base a quanto disposto dalla Delibera AGCOM 171/22/CONS. Ai fini dell'approvazione di tali ultime offerte, l'**AGCom**, con **Delibera 391/22/CONS**, pubblicata il 23 novembre 2022, ha avviato una consultazione pubblica alla quale l'Azienda ha risposto inviando il 23 dicembre il proprio posizionamento su tutti i temi oggetto delle valutazioni dell'Autorità.

Con la **Delibera AGCom 30/23/CONS**, pubblicata il 22 febbraio 2023, l'Autorità ha approvato le offerte di Poste Italiane relative ai servizi di accesso *wholesale*.

Il 24 marzo 2023 Poste ha pubblicato le offerte di accesso in ottemperanza alle previsioni regolamentari. Le offerte sono entrate in vigore il 1° maggio 2023.

Con **Delibera 27/22/CONS** del 4 febbraio 2022 "**Revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP**" AGCom ha concluso il procedimento di revisione dei criteri di definizione delle "Aree EU2"¹⁰, con l'individuazione dei CAP EU2 sia per la corrispondenza indescritta, sia per la posta descritta. Il nuovo perimetro definito dall'Autorità

¹⁰ Aree EU2: si tratta di aree di recapito extraurbane in cui non sono presenti i principali concorrenti di Poste Italiane.

Replicabilità delle offerte (aree EU2)

sarà utilizzato, in particolare, ai fini della individuazione delle coperture territoriali delle offerte *wholesale* di accesso alla propria rete di cui al procedimento AGCM C12333, (provvedimento n.28497 del 22 dicembre 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 Italiane, disciplinato dalla Delibera AGCom 452/18/CONS.

In data 19 settembre 2022, AGCom ha avviato, con la **Delibera 309/22/CONS**, il procedimento istruttorio relativo alla **revisione del test di replicabilità**, ovvero il test che Poste Italiane è tenuta a svolgere prima della presentazione di tutte le offerte di corrispondenza (presentate in ambito gare pubbliche e private) di valore superiore a 500.000 euro e a comunicare all'Autorità nei successivi 30 giorni, a dimostrazione che l'offerta della Società è "replicabile" da parte di un ipotetico concorrente efficiente. I termini del procedimento sono fissati in 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera. Poste Italiane ha inviato il proprio contributo.

Notifica digitale degli atti della PA
Nuova piattaforma

Il Decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 e sue successive modifiche disciplina la realizzazione della **piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione**. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale.

Le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma sono state definite con il Decreto 8 febbraio 2022, n. 58, del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la transizione digitale, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022.

I costi, i criteri e le modalità di ripartizione e ripetizione delle spese per la notifica degli atti tramite la piattaforma di cui all'art. 26, comma 14 del decreto legge 16 luglio 2020, n. 76 sono stati individuati con il Decreto del 30 maggio 2022 del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale, pubblicato in GU Serie Generale n.180 del 3 agosto 2022. Il decreto stabilisce che l'ammontare delle spese di notificazione nei confronti del destinatario dell'atto notificato, è fissato nella misura di euro 2,00 per ciascuna notifica effettuata tramite la piattaforma. Una quota parte dell'importo, da negoziare con PagoPa, sarà corrisposta a Poste Italiane in qualità di fornitore della piattaforma. È inoltre previsto un extra aggiuntivo di 1,40 euro a favore di Poste Italiane in qualità di fornitore del servizio universale nei casi di consegna della copia cartacea degli atti oggetto di notificazione.

Poste Italiane, su richiesta di PagoPA, sta contribuendo alla **realizzazione della Piattaforma**, anche attraverso l'utilizzo di propri servizi, sulla base di una Convenzione, in corso di definizione, che disciplinerà il perimetro dei servizi, le responsabilità e la remunerazione economica.

AGCom
Revisione Regolamento licenze speciali

Nel mese di agosto 2022, AGCom ha avviato il procedimento per la revisione della **Delibera 77/18/CONS** in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada. Poste Italiane ha inviato le proprie osservazioni sui temi sollevati dall'Autorità nell'atto di invio. Con **Delibera n. 455/22/CONS**, pubblicata il 30 dicembre 2022, AGCom ha indetto la **consultazione pubblica** su alcune proposte di modifica del Regolamento con l'obiettivo di incrementare il livello di concorrenzialità del sistema delle notifiche postali.

L'Azienda ha inviato il documento di risposta con la descrizione della propria posizione.

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e i rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo “Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità” nel prosieguo del documento.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Il Gruppo anche nel corso del primo trimestre ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e miglioramento della *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano Strategico, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Pacchi/Logistico	<p>Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la <i>partnership</i> tra MLK Deliveries S.p.A e la società Mazzocco S.r.l., per abilitare l'operatore logistico al trasporto a temperatura controllata¹¹, al fine di costruire un'offerta unica¹² dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana.</p> 
Corrispondenza	<p>Nel corso dell'ultima parte del 2022, sono state avviate le attività propedeutiche per una manovra tariffaria prevista nel corso del 2023 e con la Delibera 29/23/CONS, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'AGCom ha avviato il procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali.</p> <p>Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo “Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio” della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.</p> <p>Nel corso del primo trimestre 2023 è stato effettuato un intervento tariffario sul prodotto Posta Time¹³ ed è stata effettuata una rimodulazione delle tariffe¹⁴ dell'Atto Giudiziario.</p>

5.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

CONTESTO DI MERCATO

Mercati finanziari

L'anno 2023 è iniziato con una fase rialzista proseguita per tutto il mese di gennaio grazie alle politiche meno aggressive delle banche centrali, con una conseguente riduzione dei tassi a lungo termine. Già nel mese di febbraio tale fase di rialzi ha iniziato ad affievolirsi, principalmente per i toni più aggressivi usati da alcuni esponenti delle Banche centrali in virtù di un'inflazione che, seppur in riduzione, è attesa comunque mantenersi su livelli elevati. Le tensioni sul settore bancario europeo nel mese di marzo sono state acuite dal dissesto finanziario della Silicon Valley Bank, dal fallimento della Signature Bank e dalla crisi finanziaria di Credit Suisse, acquisita da UBS. La rapida e incisiva reazione delle autorità monetarie sembra aver stabilizzato

¹¹ Modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna.

¹² L'offerta prevede la combinazione di asset logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. L'alleanza tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco.

¹³ “Posta Time” è il prodotto ad alto valore aggiunto di Poste Italiane dedicato alla clientela *business*, che – grazie al supporto di una innovativa componente tecnologica – consente l'invio ed il recapito a “data certa” o a “data, ora e luogo certo” di grandi quantitativi di invii. Posta Time è un prodotto destinato a specifiche aree territoriali, offerto da Poste Italiane al di fuori del servizio universale, in coerenza con le Circolari dell'allora Ministero delle Comunicazioni del 24 gennaio 2001, n. 208, 18 maggio 2001, n. 1225 e 2 agosto 2007, n. 5688.

¹⁴ A partire dal 27 marzo 2023, nel rispetto dei limiti e delle prescrizioni disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera AGCom 469/19/CONS, è stata adeguata la tariffazione “a forfait” delle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e di Avvenuto Deposito (CAD) eventualmente emesse ai sensi degli artt. 7 e 8 della Legge 890/1982. Per maggiori approfondimenti: <https://www.poste.it/variazione-tariffe-servizi-postali-universali.html>.

la situazione. Nel primo trimestre 2023, l'indice Nasdaq americano e il mercato azionario italiano di Piazza Affari hanno avuto *performance* a due cifre, con un rialzo di oltre il 14%¹⁵ rispetto all'inizio dell'anno. Le quotazioni del FTSE MIB hanno superato i rialzi di Parigi e Francoforte che, hanno registrato tra il +12% e il +13%¹⁶ nel corso dei tre mesi. Molto meno consistenti sono state le *performance* delle borse extraeuropee, con l'indice Nikkei 225 di Tokyo che, tra il 1° gennaio e il 30 marzo 2023, ha registrato un rialzo del 7% circa, leggermente superiore allo S&P 500, che ha avuto una *performance* positiva di poco superiore al 5%¹⁷.

Il mercato del credito, dopo un inizio d'anno caratterizzato da un significativo *rally* degli *spread*, ha subito una brusca inversione di tendenza a inizio marzo. La crisi delle banche regionali americane e il fallimento di Credit Suisse hanno determinato un *repricing* su tutto il mercato del credito, in particolare per il settore bancario, riportando gli *spread* ben al di sopra dei valori di fine anno. La fase di volatilità è gradualmente rientrata e l'interesse per l'asset class è tornato.

Per quanto concerne il BTP italiano, il 2023 è iniziato con tassi e *spread* caratterizzati da livelli piuttosto elevati (BTP 10 anni circa 4,70% e *spread* BTP-Bund circa 215 bps)¹⁸ sul trend di allargamento che aveva interessato l'ultima parte del 2022. Tuttavia, già a partire dai primi giorni dell'anno tale *trend* si è invertito e si è assistito a un progressivo restringimento che ha portato i livelli del decennale italiano e dello *spread* a toccare i minimi del trimestre intorno alla metà di gennaio (BTP 10 anni circa 3,75% e *spread* BTP-Bund circa 170 bps)¹⁹ per poi chiudere il trimestre con un marginale allargamento (BTP 10 anni circa 4,1% e *spread* BTP-Bund circa 185 bps)²⁰.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*²¹.

	Mar 2022	Giu 2022	Set 2022	Dic 2022	Mar 2023
BTP 10Y	2,04	3,26	4,52	4,72	4,10
SWAP 10Y	1,19	2,17	3,08	3,20	2,96
BTP 15Y	2,18	3,44	4,40	4,75	4,36
SWAP 15Y	1,29	2,35	3,07	3,14	2,96
BTP 30Y	2,49	3,67	4,34	4,79	4,32
SWAP 30Y	1,02	1,98	2,40	2,53	2,50

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 marzo 2023.

¹⁵ Fonte: <https://www.ilsole24ore.com/art/borse-listini-asiatici-territorio-positivo-attesa-l-inflazione-usa-AEGLS5BD>.

¹⁶ Fonte: <https://www.bluerating.com/mercati/783341/borsa-e-mercati-nel-primo-trimestre-2023>.

¹⁷ Fonte: <https://www.bancagenerali.com/blog/borse-mercati-primo-trimestre-2023>.

¹⁸ Fonte: Bloomberg.

¹⁹ Fonte: Bloomberg.

²⁰ Fonte: Bloomberg.

²¹ Fonte: Bloomberg.



Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)²² al 31 marzo 2023, la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è risultata in calo dell'1,6% su base annua, attestandosi a circa 2.004 miliardi di euro (-56 miliardi di euro rispetto a inizio anno). Tale dinamica è stata il riflesso di una significativa riduzione nel primo trimestre 2023 dei depositi da clientela residente, pari a circa 67 miliardi di euro (-2,9% su base annua) parzialmente compensato da una ripresa di circa 11 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria, (+10,8% a/a). A marzo 2023 il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato intorno allo 0,80% (0,61% al 31 dicembre 2022).

I finanziamenti bancari, nel corso del primo trimestre 2023, sono diminuiti di circa 28 miliardi di euro e l'aggregato dei prestiti a residenti a marzo 2023 si è collocato a 1.714 miliardi di euro, con una variazione annua pari a -0,4%.

La componente degli impieghi alle famiglie e società non finanziarie ha continuato a registrare un andamento sostanzialmente stazionario, registrando a marzo 2023 un incremento dello 0,5% su base annua. Gli ultimi dati ufficiali di Banca d'Italia disponibili, risalenti a febbraio 2023, evidenziano che i prestiti alle imprese non finanziarie si sono ridotti dello 0,5% su base mensile, mentre quelli alle famiglie sono cresciuti del 2,5%: la dinamica dei finanziamenti alle famiglie è risultata in calo rispetto al mese precedente per la componente mutui (+3,7% rispetto a +4,3%) e stabile per il credito al consumo (+3,1% come nel mese precedente).

A marzo 2023 il tasso medio sui prestiti in euro alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si è portato al 4,00% (3,76% a febbraio), mentre sui nuovi prestiti alle società non finanziarie è salito al 3,90% dal 3,55% del mese precedente.

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 28 febbraio 2023²³, patrimoni complessivamente pari a 2.242 miliardi di euro, in crescita dell'1,4% rispetto ai 2.212 miliardi di euro di fine 2022. Con riferimento alle gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.061 miliardi di euro, in crescita dello 0,9% rispetto ai 1.052 miliardi di euro al 31 dicembre 2022. Con riferimento alle gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.160 miliardi di euro di fine dicembre 2022 a circa 1.181 miliardi di euro di fine febbraio 2023 (+1,8%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento  di tipo aperto il patrimonio della clientela, a fine febbraio 2023, si è attestato a circa 1.093 miliardi di euro, in crescita dell'1,7% rispetto ai circa 1.075 miliardi di euro a fine dicembre 2022.

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta nei primi due mesi del 2023 un saldo negativo di circa 2,9 miliardi di euro (rispetto ad un saldo positivo di circa 10,6 miliardi di euro dello stesso periodo del 2022).

²² Fonte: ABI monthly outlook aprile 2023.

²³ Assogestioni, Mappa mensile del risparmio gestito, pubblicato il 24 marzo 2023.

CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento del corso dei primi tre mesi del 2023. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale 2022.

Banca d'Italia

Circolare n.285 del
17 dicembre 2013

Il 2 novembre 2022 Banca d'Italia ha pubblicato il 40° aggiornamento della Circolare per dare attuazione agli "Orientamenti sulla gestione dei rischi relativi alle tecnologie dell'informazione (ICT - *Information and Communications Technology*) e di sicurezza" (EBA/GL/2019/04) emanati dall'EBA. La principale novità è relativa ad un'incrementata focalizzazione sul rischio ICT, ed un rafforzamento delle capacità di *Business Continuity* degli intermediari.

BancoPosta aveva già proceduto con l'adeguamento a tali Orientamenti di EBA e, conseguentemente, risulta essere in larga parte conforme alle previsioni. Le nuove regole prevedono principalmente che le banche si dotino di una funzione di controllo di secondo livello per la gestione e il controllo dei rischi ICT e di sicurezza. Entro il 1° settembre 2023 si dovrà trasmettere alla Banca d'Italia una relazione che descrive gli interventi effettuati per assicurare il rispetto delle stesse. L'Azienda sta avviando le necessarie analisi organizzative.

Il 20 dicembre 2022 Banca d'Italia ha emanato il 41° aggiornamento. Le modifiche, riguardanti la disciplina delle riserve di capitale per gli enti a rilevanza sistemica e dell'informativa al pubblico per le esposizioni deteriorate, non hanno impatti su BancoPosta.

Regolamento Delegato (UE) 2022/2360

Strong Customer
Authentication (SCA)

A seguito di consultazione il 5 dicembre 2022 è stato pubblicato, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, il Regolamento delegato (UE) 2022/2360 della Commissione del 3 agosto 2022 che modifica il Regolamento delegato (UE) 2018/389 in materia di autenticazione forte del cliente e *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri.

Le novità introdotte riguardano da un lato, l'esenzione obbligatoria dall'autenticazione forte (*Strong Customer Authentication* - SCA ) del cliente per il caso specifico in cui l'accesso ai dati avvenga tramite un Prestatore di servizi di informazione sui conti e, dall'altro, che l'autenticazione forte del cliente debba essere rinnovata decorsi 180 giorni dall'ultima volta che l'utente ha avuto accesso *online* alle informazioni relative ai dati sui conti di pagamento ed è stata applicata l'autenticazione forte.

BancoPosta ha avviato le opportune attività di adeguamento sulla piattaforma CBI Globe – *Global Open Banking Ecosystem* utilizzabile dalle Terze Parti²⁴, nonché sui sistemi del Provider esterno Tink per quanto concerne il servizio BancoPosta Open²⁵.

ESG

Disclosure sui
Servizi di
investimento

Nel mese di luglio 2022, con riferimento alle normative ESG nell'ambito dei servizi di investimento, è stato pubblicato il Regolamento delegato (UE) 2022/1288 relativo agli obblighi di *disclosure* in capo agli operatori finanziari sulle tematiche di sostenibilità all'interno dei

²⁴ Le terze parti sono i seguenti soggetti previsti e disciplinati dalla Direttiva europea PSD2:

- gli AISP (*Account Information Service Providers*) che consentono all'utente, titolare di conti di pagamento accessibili *online* detenuti presso più prestatori di servizi di pagamento, di ottenere una vista aggregata dei propri conti;
- i PISP  (*Payment Initiation Service Providers*) che consentono, su espressa autorizzazione del cliente, di inizializzare un ordine di pagamento a valere su un conto che l'utente detiene presso un altro prestatore di servizi di pagamento;
- i CISP (*Card Issuers Service Providers*) che emettono carte di pagamento regolate su un conto di pagamento accessibile *online* presso un altro istituto e verificano presso quest'ultimo la disponibilità dei fondi oggetto della transazione.

²⁵ BancoPosta Open è il servizio di *open banking*  che consente, direttamente da app BancoPosta, di ottenere informazioni concernenti i conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento e di disporre ordini di pagamento a valere su conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento.

documenti precontrattuali/contrattuali e delle rendicontazioni periodiche di prodotto e dei siti *web*.

Il Regolamento è entrato in vigore il 1° gennaio 2023.

Sono in corso le evoluzioni alle pagine del sito *web* dedicate alla sostenibilità per dare evidenza che l'Azienda, nella prestazione del servizio di consulenza, tiene conto dei principali effetti dei fattori di sostenibilità in coerenza con le metodologie dichiarate dalle società emittenti dei prodotti finanziari/assicurativi.

Parlamento Europeo

Interventi normativi sulle operazioni digitali

Il 27 dicembre 2022, nell'ambito del rafforzamento della resilienza delle operazioni digitali, sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea gli atti legislativi²⁶ principalmente relativi a: *governance ICT, cybersecurity e business continuity*.

BancoPosta ha avviato al riguardo, una specifica valutazione per identificare ed implementare le iniziative necessarie a garantire la conformità alle nuove disposizioni.

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "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	<p>Nel primo trimestre 2023 sono state lanciate due Offerte riservate ai titolari di un Libretto Smart che apportano nuova liquidità²⁷ in Poste Italiane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Offerta Supersmart Premium 270 giorni, il cui collocamento iniziato alla fine del mese di gennaio e concluso nei primi giorni del mese di marzo, ha registrato 1,8 miliardi di euro di volumi raccolti; ✓ Offerta Supersmart Premium 300 giorni, tuttora ancora in corso. <p>Entrambe le offerte consentono di ottenere, alla scadenza dei 270 o dei 300 giorni, un tasso annuo lordo del 3,00% sulla nuova liquidità apportata e mantenuta fino alla scadenza.</p>
Postale	



²⁶ Gli atti legislativi di rilevanza per BancoPosta ed entrati in vigore il 16 gennaio 2023, sono i seguenti:

- il **Regolamento (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio 2022/2254 - DORA (Digital Operational Resilience Act)**, con obbligatorietà per gli Stati UE dal 17 gennaio 2025. Gli impatti si estendono dalla *governance ICT* al *risk management* (inclusivo di rischi derivanti da terze parti), alla esecuzione di test di resilienza, fino alla gestione degli incidenti e alla loro comunicazione alle autorità;
- la **Direttiva (UE) 2022/2556 del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla resilienza operativa digitale per il settore finanziario**, da recepire entro il 17 gennaio 2025. La Direttiva prevede l'armonizzazione di precedenti direttive con il Regolamento DORA, tra cui la Direttiva PSD2;
- la **Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo e del Consiglio** relativa a misure per un livello comune elevato di **cybersicurezza**



nell'UE (NIS 2), da recepire entro il 18 ottobre 2024. Gli impatti riguardano prevalentemente interventi organizzativi, di processo e sui sistemi per la gestione della *cybersecurity*, della *business continuity* e degli incidenti ICT.

²⁷ Per nuova liquidità si intendono tutte le somme apportate esclusivamente tramite bonifico bancario, assegni bancari e circolari, stipendi e pensioni, ed accreditate su conti correnti e/o libretti postali recanti la medesima intestazione del Libretto Smart scelto per l'adesione all'offerta.

**Gestione del
Risparmio**

Nel mese di febbraio 2023 è stata ampliata la gamma dei fondi Universo²⁸ con il lancio del **Fondo BancoPosta Universo Tematico**. Tale fondo punta alla crescita investendo almeno il 50% del capitale nelle azioni delle società che operano nei cosiddetti *megatrend*, cioè che guideranno i cambiamenti futuri e nei quali si concentreranno i maggiori investimenti a livello planetario quali, ad esempio, ecologia, innovazione tecnologica, salute.



Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario Italia 6 Anni II**: un fondo obbligazionario a distribuzione di proventi che investe almeno il 70% del patrimonio in Titoli di Stato italiani e obbligazioni emesse da società italiane e depositi presso banche italiane.



Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Programma Accumulo Fondi**: un nuovo servizio attivabile sul conto corrente, dove viene riconosciuta una remunerazione su una somma di denaro vincolata e destinata a un piano di versamenti programmati su Fondi Comuni.

**Risparmio
Amministrato**

Nel mese di marzo 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **19ª emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Italia**, titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana con la novità della durata pari a **5 anni**.

**Distribuzione di
prodotti terzi**

Congiuntamente con i *Partner* per i quali sono distribuiti i **prodotti di finanziamento**, proseguono nel 2023 le iniziative 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. Prosegue inoltre l'iniziativa²⁹ a supporto delle donne vittime di violenza di genere, che permette la sospensione del pagamento delle rate del mutuo ipotecario.

È stata rinnovata l'offerta del "**Prestito Green**", utile a finanziare lavori di ristrutturazione della casa (ad esempio impianto fotovoltaico) o l'acquisto di un'auto ibrida o elettrica.

Con riferimento al prodotto "**Quinto BancoPosta**³⁰", a partire dal mese di marzo 2023 l'offerta è stata estesa ai dipendenti delle società a partecipazione statale.

**5.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI****CONTESTO DI MERCATO**

²⁸ I fondi Universo sono fondi flessibili e *multimanager*, con approccio ESG, che si differenziano tra di loro per la componente azionaria.

²⁹ Poste Italiane è da tempo attiva nell'inclusione economica e sociale delle donne vittime di violenza e tale iniziativa, è rivolta alle donne inserite in percorsi certificati di protezione, che versano in difficoltà economica. L'Azienda, in accordo con le Banche *partner*, per arrivare alle persone potenzialmente interessate e non facilmente raggiungibili, ha pubblicizzato tale possibilità attraverso i canali interni ed esterni (oltre alle sedi territoriali sono state interessate anche le associazioni che si occupano di violenza di genere).

³⁰ È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici e ai pensionati, utilizzabile per estinguere altri finanziamenti con un rimborso pari fino ad un quinto dello stipendio o della pensione.

La nuova produzione di polizze individuali sulla vita nel mercato italiano, sulla base degli ultimi dati disponibili³¹, è stata pari a circa 12,5 miliardi di euro alla fine di febbraio 2023, ha registrato una variazione negativa pari al 9,7% rispetto all'analogo periodo del 2022. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 13,7 miliardi di euro e risulta in calo del 13,5% rispetto all'analogo periodo del 2022.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I**, che confermano il ruolo di *leadership* nel comparto Vita con un'incidenza sul totale alla fine di febbraio 2023 pari al 77,1% ammontano alla fine di febbraio 2023 a 9,6 miliardi di euro, in aumento del 16% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Risulta, in calo (-50,2%) rispetto al dato rilevato a febbraio 2022, la raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit linked* ) con una raccolta pari a 2,7 miliardi di euro. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione è pari a 134 milioni di euro e registra nel periodo di riferimento un incremento del 44,1% rispetto a quanto rilevato nell'analogo periodo dell'esercizio precedente, principalmente riconducibile all'andamento delle polizze collettive (+26%). I volumi dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 10 milioni di euro) e in crescita (+39,8%) rispetto al dato dell'analogo periodo dell'esercizio precedente.

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione**  registrano nei primi due mesi del 2023 una raccolta pari a 22 milioni di euro segnando un aumento (+5%) rispetto al corrispondente periodo del 2022.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94,9% del totale dei premi emessi e il 58,1% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 72,5% della nuova produzione è stata intermediata alla fine di febbraio 2023 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 9 miliardi di euro in lieve calo (-0,8%) rispetto all'analogo periodo del 2022. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nel periodo in commento ha raggiunto 1,9 miliardi di euro, registrando una diminuzione dei volumi del 15,6% rispetto al 2022 e con un'incidenza della raccolta intermediata sul totale pari al 15,3%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 1,4 miliardi di euro in sensibile calo (-36,7%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 11,2%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra un calo nel periodo del 46,8% rispetto allo stesso periodo del 2022, con un volume di premi collocato pari a 114,7 milioni di euro (pari all' 1% del totale intermediato).

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

(dati aggiornati a febbraio 2023 in milioni di euro)

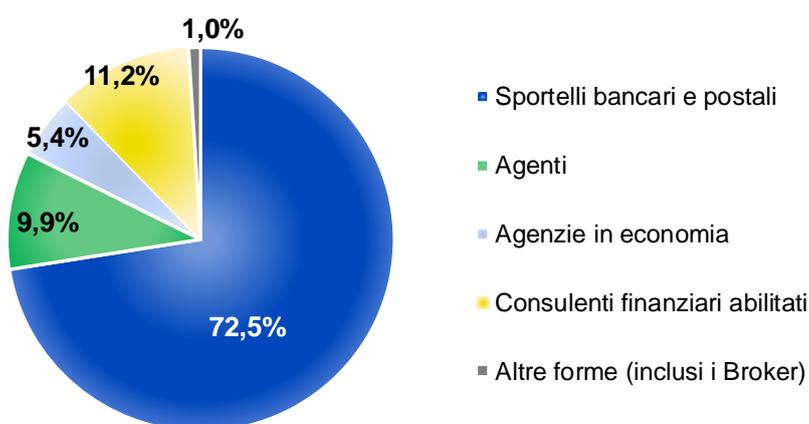
³¹ Report ANIA - Report ANIA - Anno XIX - n° 2 - pubblicato il 30 marzo 2023.

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 02 2023 vs 02 2022
Vita - ramo I	9.594	16,0%
Unit - Linked - ramo III	2.690	-50,2%
Capitalizzazioni - ramo V	134	44,1%
Fondi pensione ramo VI	22	5,0%
Malattia ramo IV	10	39,8%
Imprese italiane - extra UE	12.450	-9,7%
Imprese UE (**)	1.269	-38,7%
Totale	13.719	-13,5%

(*) 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 disponibili³² alla fine del quarto trimestre 2022, si sono attestati a 41,5 miliardi di euro, in aumento del 6% rispetto al medesimo periodo del 2021, quando il settore registrava una crescita del 2,8%. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, allo sviluppo del settore Non Auto (+9,7%) mentre rimangono sostanzialmente stabili (+0,7%) i premi del settore Auto. Con riferimento a quest'ultimo, si registra la riduzione dei premi afferenti il **ramo RC Autoveicoli** dell'1% mentre i premi del ramo **Corpo Veicoli Terrestri** hanno beneficiato di una crescita del 7%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla citata crescita del 9,7% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **Ramo Malattia** con un volume pari a 3.703 milioni di euro e una crescita del 13%; ii) il **Ramo Infortuni** con premi pari a 3.906 milioni di euro e un aumento del 4,7%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 5.076 milioni di euro e un incremento del 9,2%; iv) il **Ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari al 9% e volumi complessivi pari a 4.184 milioni di euro; v) infine il **Ramo Incendio ed elementi naturali** che con una produzione complessiva pari a 3.259 milioni di euro raggiunge una crescita del 6,1%.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 73,3%, in linea rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2021. I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione

³² Report ANIA - Anno VIII - n° 32 - pubblicato il 6 aprile 2023.

premi danni con una quota di mercato pari al 9,3% (8,9% a fine 2021), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato dell' 8,6% (7,8% a fine 2021).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine dicembre 2022 registra un'incidenza dell'8,4% (in calo rispetto all' 8,8% registrato alla fine del quarto trimestre 2021). La quota residuale dello 0,4% (0,5% a fine 2021) è riferita ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

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

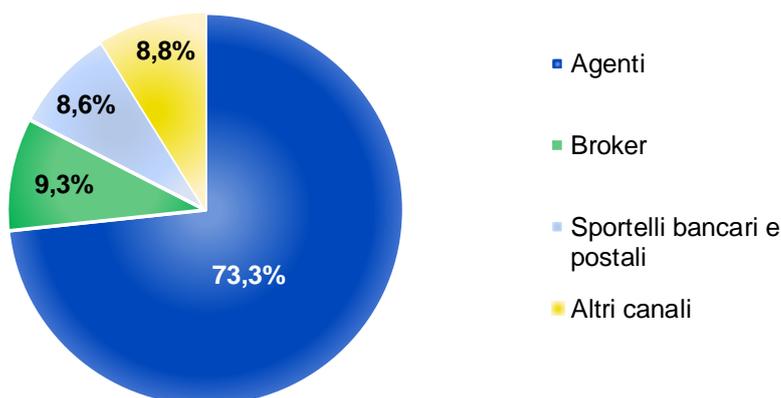
(dati aggiornati a dicembre 2022 in milioni di euro)

Premi per ramo ^(**)	Premi da inizio anno	Variazione % IV trim. 2022 vs IV trim. 2021
Totale settore auto	16.469	0,7%
Altri rami danni	25.079	9,7%
Totale rami danni	41.548	6,0%

^(*) 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

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento del corso dei primi tre mesi del 2023. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale 2022.

IVASS
Provvedimento n. 121
del 7 giugno 2022

Con il provvedimento n. 121 del 7 giugno 2022, l'IVASS ha modificato il Regolamento ISVAP n. 7 del 13 luglio 2007³³ e i relativi allegati al fine, soprattutto, di recepire le novità introdotte dall'IFRS 17 in materia di presentazione e informativa delle poste contabili relative ai contratti assicurativi. Le suddette modifiche sono entrate in vigore a partire dal 1° gennaio 2023.

Con la **lettera al mercato del 3 gennaio 2023** - Bilancio consolidato IAS/IFRS - Informativa sulla transizione all'IFRS 17 di cui all'All.4 del Reg. n.7/2007 modificato dal Provv.121/2022,

³³ Regolamento concernente gli schemi per il bilancio delle imprese di assicurazione e di riassicurazione che sono tenute all'adozione dei principi contabili internazionali di cui al titolo VIII (bilancio e scritture contabili), capo I (disposizioni generali sul bilancio), capo II (bilancio di esercizio), capo III (bilancio consolidato) e capo V (revisione legale dei conti) del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle assicurazioni private).

l'IVASS ha fornito indicazioni in merito alla transizione al nuovo principio IFRS 17. Il vigente Allegato 6 del Regolamento n.7/2007 è stato sostituito dal nuovo Allegato 4 "Relazione sulle poste del bilancio consolidato relative ai contratti di pertinenza delle imprese di assicurazione", il quale prevede che, con riferimento al solo esercizio 2023, debba essere fornita un'informativa sulla transizione al nuovo principio, distinguendo tra contratti assicurativi emessi, cessioni in riassicurazione e contratti di investimento emessi con elementi di partecipazione discrezionale. Tale informativa dovrà essere trasmessa all'Istituto insieme alla documentazione relativa alla relazione semestrale consolidata.

IVASS
Polizze Dormienti
 Lettera al mercato
 del 16 marzo 2023

Con la **Lettera al mercato del 16 marzo 2023**, che fa seguito a quella del 6 dicembre 2022³⁴, al fine di consentire di verificare lo stato di pagamento delle somme relative alle polizze risultanti dall'incrocio dei dati, sia vita che infortuni, l'IVASS ha richiesto alle imprese di fornire entro il 30 giugno 2023 una relazione sulle attività svolte per la liquidazione, comprensiva di un aggiornamento sulle polizze oggetto di incrocio negli anni passati. Con riferimento alle sole polizze vita dovrà, inoltre essere fornito il prospetto in allegato, compilato sulla base delle istruzioni contenute nel file. Il prospetto richiede anche una serie di dati relativi ai pagamenti di polizze oggetto di incrocio negli anni passati.

IVASS
 Sospensione
 temporanea delle
 minusvalenze per i
 titoli non durevoli

Con il **Provvedimento n. 127 del 14/02/2023**, l'IVASS ha apportato modifiche ai seguenti due Regolamenti:

- al **Regolamento IVASS n. 52/2022**, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Aiuti quater³⁵, in virtù del quale è stato consentito solo alle imprese di assicurazione, la possibilità di dedurre dall'ammontare della riserva indisponibile la quota parte, attribuibile agli assicurati, della mancata svalutazione dei titoli, riferita all'esercizio di bilancio e fino ai cinque esercizi successivi (cd. *Shadow accounting*). La modifica ha l'effetto di vincolare una parte minore del patrimonio dell'impresa consentendo una più elevata distribuzione di utili;
- al **Regolamento ISVAP n. 38/2011**, in particolare, l'articolo 8 comma 2, per chiarire che, nel determinare l'ammontare minimo delle attività da confrontare alla riserva matematica delle polizze afferenti a una gestione separata , le imprese devono fare riferimento ai criteri *Local Gaap* anche se redigono il bilancio di esercizio secondo i principi contabili internazionali. Poste Vita redige già il bilancio di esercizio secondo i principi contabili *Local Gaap*, pertanto, non è impattata dalla normativa citata.

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "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 Assicurativi.

³⁴ Con la Lettera al Mercato del 6 dicembre 2022 l'Autorità richiedeva alle imprese che esercitano le assicurazioni sulla vita e/o il ramo infortuni, l'elenco dei codici fiscali degli assicurati al fine di accertare l'eventuale decesso degli assicurati e la relativa data.

³⁵ Decreto legge 18 novembre 2022 n. 176, convertito, con modificazioni, nella legge del 13 gennaio 2023, n.6, che ha modificato l'articolo 45, comma 3-*decies*, del decreto legge 21 giugno 2022, n.73, convertito, con modificazioni, nella legge 4 agosto 2022, n.122.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Danni/Vita	Nel mese di febbraio 2023 è stata lanciata nei primi uffici postali il restyling delle polizze di copertura "persona" che saranno rese disponibili su tutti gli uffici postali entro il mese di aprile. Si tratta di una semplificazione del processo di acquisto dei prodotti assicurativi che coprono i rischi per la persona, di morte o invalidità permanente da malattia e infortuni.
Danni	Dal mese di febbraio 2023 è stata avviata la vendita della nuova versione di "Posteprotezione Prestito" . Rispetto alla precedente versione sono state inserite nuove coperture e nuovi servizi, quali a titolo esemplificativo la tutela legale e il <i>job replacement</i> ³⁶ . 

5.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

CONTESTO DI MERCATO

Gli ultimi dati disponibili³⁷ sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una forte crescita del transato complessivo nazionale che, a dicembre 2022, ha sfiorato i 370 miliardi di euro, in aumento del 15% rispetto a dicembre 2021 grazie alla ripresa dei consumi. Il numero delle transazioni cresce del 17% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si attesta a 7,8 miliardi, segno di un utilizzo quotidiano delle carte sempre più consolidato, anche grazie ad una maggiore propensione e accettazione all'utilizzo di



pagamenti digitali  da parte degli esercizi commerciali (pagamenti *e-commerce* e *contactless* ). Le transazioni con **carte di debito**  crescono del 20% rispetto a dicembre 2021 e rappresentano oltre la metà del totale transazioni (circa il 60%), con un transato che supera i 214 miliardi di euro (+17% rispetto a dicembre 2021). Anche le carte prepagate  avanzano a ritmi sostenuti (+14% delle transazioni e +17% del transato rispetto a dicembre 2021), per un valore complessivo che si attesta ad oltre 63 miliardi di euro, merito del costante sviluppo dell'*e-commerce* e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici. Il 2022 è risultato positivo anche per le carte di credito  che chiudono il periodo in crescita con transazioni in aumento del 11,6% e transato in crescita dell'8,8% rispetto a dicembre 2021, per un valore complessivo di quasi 92 miliardi di euro e con un *ticket* medio che si attesta a livelli di poco inferiori rispetto al 2021.

Al 31 dicembre 2022 il numero di **carte attive** sul mercato si attesta a **94,9 milioni**, in aumento del 2,9% rispetto allo *stock* di carte attive al 31 dicembre 2021: la crescita maggiore si registra sulle carte prepagate che crescono del 3,9% rispetto al 31 dicembre 2021, per un totale di 31,2 milioni di carte attive. In aumento anche lo *stock* delle carte di debito il cui numero supera i 48 milioni (+2,7% rispetto al dato di fine dicembre 2021) e riprende la crescita anche delle carte di credito (+1,9% rispetto al 31 dicembre 2021) con oltre 15 milioni di carte attive.

Il **mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili³⁸, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali stabile rispetto al 2021, segno di un mercato ormai saturo ma che evidenzia un dinamismo nello *stock* dei singoli operatori. In particolare gli operatori mobili virtuali (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) hanno raggiunto una penetrazione del 9,4%³⁹ erodendo le quote di mercato dei *top player*. Poste Mobile rappresenta oltre il 37% degli operatori

³⁶ Il servizio di *job replacement* è finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro; nel caso in cui un assicurato perda il lavoro, viene redatto per lui un piano di sviluppo formativo personalizzato, si fornisce supporto nell'aggiornamento del proprio curriculum vitae, si organizzano specifiche sessioni di apprendimento motivazionale. Al termine del percorso si valutano quali aziende *partner* potrebbero rappresentare per l'assicurato una valida opportunità di reinserimento professionale e si provvede a mettere in contatto le parti, restando inteso che in nessun modo, c'è la garanzia all'eventuale assunzione.

³⁷ Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).

³⁸ Fonte: Stima Interna sulla base dei bilanci degli operatori telefonici.

³⁹ Fonte: Stima interna PostePay S.p.A., sulle *SIM Human to Human*.

mobili virtuali, ha chiuso il 2022 in leggera crescita, ma mantiene stabile la propria quota di mercato rispetto al 2021, pari al 5,6%.

Il **mercato energetico** nel corso del 2022 ha risentito fortemente del contesto geopolitico internazionale; in particolare, il conflitto russo-ucraino ha influenzato i mercati e i prezzi delle materie prime, tra le quali in primis il gas con significative ripercussioni sul mercato dell'energia elettrica⁴⁰.

Nel corso del primo trimestre 2023 il mercato del gas e dell'energia elettrica ha visto una significativa riduzione delle quotazioni all'ingrosso dei prezzi del gas e dell'energia elettrica, grazie al progressivo superamento del rischio di mancanza di gas nella parte finale dell'inverno. Le temperature invernali, infatti, sono state relativamente miti e la diversificazione degli approvvigionamenti europei di gas hanno consentito di superare il periodo invernale fronteggiando il rischio di carenza (*shortage*) della materia prima. Il mercato del gas rimane caratterizzato da incertezze derivanti dal contesto geopolitico e dal delicato equilibrio tra domanda ed offerta, con conseguente volatilità dei prezzi, anche se in misura limitata rispetto a quella registrata nel 2022.

Al fine di fronteggiare l'aumento dei prezzi delle materie prime, sono proseguiti anche nel primo trimestre del 2023 gli interventi normativi con l'obiettivo di mitigare l'impatto dei prezzi elevati di elettricità e gas naturale sulle famiglie e imprese.

Per maggiori approfondimenti sugli interventi normativi attuati si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo.

CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento del corso dei primi tre mesi del 2023. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale 2022.

Monetica

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



Per saperne di più

TLC

Terminazione delle chiamate vocali

Nell'ambito del **Regolamento**, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 22 aprile 2021, **in materia di tariffa unica massima di terminazione per le chiamate** su reti mobile e su reti fisse nell'Unione Europea, a partire dal 1° gennaio 2023 le tariffe applicabili in Italia sono le seguenti:

- 0,40 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo di terminazione mobile, ovvero l'importo dovuto dall'operatore di origine della chiamata all'operatore di telecomunicazione mobile per ogni chiamata voce che termina sulla rete mobile di quest'ultimo (sul terminale del proprio cliente);
- 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo dovuto all'operatore di telecomunicazione di rete fissa per la terminazione della chiamata sulla rete di quest'ultimo.

PostePay ha adottato il regime tariffario nei tempi previsti dal quadro normativo.

TLC

Gigabit Infrastructure Act

Il 23 febbraio 2023 la Commissione Europea ha presentato la proposta di Regolamento recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad altissima velocità (*Gigabit Infrastructure Act*) al fine di consentire una diffusione più rapida,

⁴⁰ L'aumento del prezzo del gas ha trainato al rialzo anche i prezzi dell'energia elettrica, dato che in Italia e in molti altri Paesi Europei il prezzo marginale dell'elettricità è definito dai costi di generazione delle centrali termoelettriche a gas naturale.

economica ed efficace delle reti Gigabit nell'Unione Europea e che andrà a sostituire l'attuale Direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014. Una volta adottato dal Parlamento e dal Consiglio, il Regolamento sarà direttamente applicabile e non richiederà il recepimento nell'ordinamento nazionale.

TLC

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

In data 28 febbraio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la delibera n. 23/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione mobili e personali", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata nel luglio 2022, alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia mobile.

PostePay ha indirizzato le attività necessarie per adeguarsi alle modifiche introdotte nei termini previsti dalla nuova regolamentazione.

TLC

Qualità telefonia vocale e accesso internet

Con la delibera n. 405/22/CONS l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e la qualità dei servizi di telefonia vocale e di accesso ad internet da postazione fissa in materia di indicatori di qualità (KPI) e di trasparenza delle informazioni fornite agli utenti. Postepay ha inviato le proprie valutazioni e commenti alla nuova proposta di regolamentazione.

TLC

Qualità assistenza clienti

Con la delibera n. 436/22/CONS l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, in ottica di allineamento alle moderne tecnologie di assistenza digitale e al nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di indicatori di qualità (KPI), trasparenza delle informazioni fornite agli utenti, modalità di presentazione e tracciabilità del reclami, misurazione della effettiva qualità raggiunta e rispetto di standard minimi. Postepay ha inviato le proprie valutazioni e commenti alla nuova proposta di regolamentazione.

ENERGIA

Interventi normativi per il contenimento dei prezzi

Le agevolazioni previste nel corso del 2022⁴¹ per il contenimento degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale, sono state sostanzialmente prorogate al primo trimestre 2023⁴² (Decreto Legge n. 17 del 1 marzo 2022, Decreto Legge n. 21 del 21 marzo 2022, Decreto Legge n. 80 del 30 giugno 2022, Decreto Legge "Aiuti Bis" n. 115 del 9 agosto 2022 e Decreto Legge n. 197 del 29 dicembre 2022 c.d. **Legge di Bilancio 2023**). Il **Decreto Legge "Aiuti Bis"** interviene inoltre sospendendo, fino al 30 aprile 2023, l'efficacia delle clausole contrattuali che consentono ai venditori di energia elettrica e gas di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo (sono rese inefficaci anche le variazioni notificate ai clienti prima del 10 agosto 2022, salvo che non si siano già perfezionate a tale data).

⁴¹ Il Decreto Legge n. 234 del 30 dicembre 2021, c.d. Legge di Bilancio 2022, ha previsto per il primo trimestre 2022:

- l'azzeramento degli oneri generali per i clienti domestici elettrici e altri usi;
- la riduzione degli oneri generali per il settore del gas naturale;
- l'aumento degli importi dei bonus sociali elettrico e gas.

Il citato decreto ha inoltre disposto la riduzione dell'IVA al 5% per la somministrazione di gas per gli usi civili e l'obbligo per le società di vendita di energia elettrica e gas di offrire ai clienti domestici un piano di rateizzazione senza interessi in caso di mancato pagamento delle bollette emesse nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 30 giugno 2022.

⁴² Le agevolazioni tariffarie previste per contenere gli effetti degli aumenti delle bollette dei clienti sono state prorogate sebbene l'azzeramento degli oneri generali del settore elettrico sia stato limitato ai clienti con potenza disponibile fino a 16,5 kW. Inoltre, è stata ampliata la fascia dei beneficiari ammessi ai bonus sociali perchè il livello ISEE necessario per usufruirne, per il 2023, sale a 15.000 euro (dai precedenti 12.000 euro), e la soglia a 20.000 euro per le famiglie numerose.

Il citato decreto, in vista della fine dei prezzi regolati per il gas, inizialmente prevista per il 1° gennaio 2023 (il decreto legge 176 del 18 novembre 2022 c.d. "Aiuti Quater" ha prorogato la scadenza al 10 gennaio 2024 allineandola a quella prevista per la Maggior Tutela elettrica), ha inoltre ridefinito il perimetro dei clienti "vulnerabili"⁴³ prevedendo che, dal 1° gennaio 2023, i fornitori debbano rendere disponibile un'offerta per la fornitura di gas naturale a condizioni contrattuali ed economiche che saranno definite da ARERA con uno o più provvedimenti *ad hoc*. In particolare, le condizioni economiche dovranno riflettere il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso e i costi efficienti per l'attività di commercializzazione.

ENERGIA

Interventi ARERA

Con la Delibera 637/2022/R/com, pubblicata il 1° dicembre 2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha introdotto modifiche al contenuto informativo obbligatorio delle bollette dei clienti finali, con obblighi di sviluppo da parte degli operatori che decorreranno nel corso del 2023. PostePay ha indirizzato le attività necessarie per adeguarsi alle modifiche introdotte nei termini previsti dalla nuova regolamentazione.

Con le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, pubblicate il 14 marzo 2023, l'ARERA dà attuazione alle disposizioni dell'art. 1.59, della legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) e alle disposizioni del Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Legge "Aiuti bis") in materia rispettivamente di superamento dei prezzi regolati del gas naturale e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di implementazione graduale della riforma da completare entro gennaio 2024.

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "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* Pagamenti e Mobile.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Energia	<p>Nel corso del primo trimestre del 2023 è stata lanciata, in omnicanalità sul mercato <i>mass market</i>, l'offerta Energia ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. L'offerta si contraddistingue per essere 100% green nella luce e 100% compensata in termini CO₂ per il gas.</p> 
Monetica /Incassi e Pagamenti	<p>Nel corso dell'ultimo trimestre del 2022 è stato finalizzato il processo di integrazione di LIS, acquisita a settembre 2022, all'interno del Gruppo ed è stato avviato il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS, che è proseguito nel corso del primo trimestre 2023, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.</p>  
	<p>A seguito delle dinamiche inflattive, dal 1° gennaio 2023 è stato adeguato il canone annuo della carta</p>

⁴³ Il nuovo perimetro dei clienti "vulnerabili" include anche coloro che versano in condizioni economicamente svantaggiate, soggetti con disabilità, clienti intestatari di utenze nelle isole minori non interconnesse o in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi e i clienti di età superiore ai 75 anni.

Postepay Evolution e della carta Postey Digital con IBAN per le nuove emissioni. Dal 1° aprile 2023 tale intervento riguarderà sia i rinnovi delle carte Postepay Evolution che il canone annuo delle carte di debito associate ai conti correnti: BancoPosta Più, BancoPosta Persone Fisiche, BancoPosta Click.

In linea con gli **obiettivi strategici ESG**, nel corso del primo trimestre del 2023 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay verso carte realizzate in materiale ecosostenibile.

5.5 OMNICALITÀ, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

La **trasformazione digitale** intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, consente all'Azienda di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della clientela.

I canali digitali, e più in generale i canali remoti, supportano ogni giorno il canale fisico, asset storico di Poste Italiane, nella gestione della relazione con il cliente. Nel corso del primo trimestre 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto circa 22 milioni di interazioni al giorno.

~22
mln

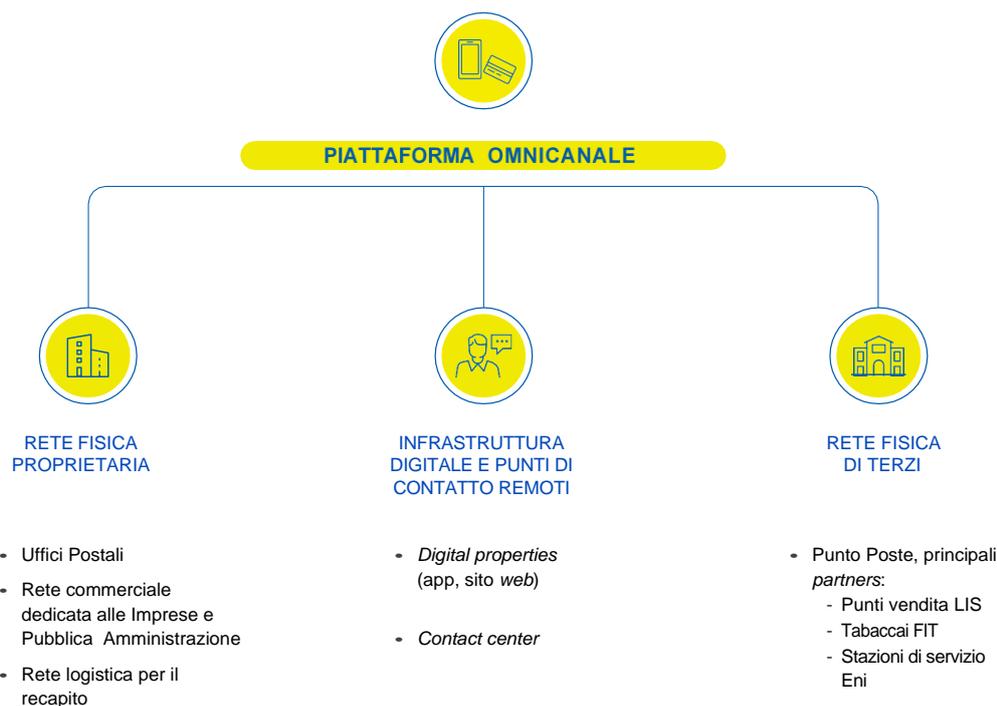
le interazioni giornaliere
in omnicanalità

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 sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela e l'erogazione dei servizi attraverso **3 canali**:

- **la rete fisica proprietaria:** è composta dagli Uffici Postali, dalla forza vendita sulla clientela *business* e dalla rete logistica per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti:** costituita da tutte le *digital properties*  del Gruppo e dal *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi:** costituita da circa 58 mila punti⁴⁴, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo gestiti anche attraverso l'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel paragrafo "Assetto societario del Gruppo" del capitolo 4 "Modello di Business" della Relazione Finanziaria Annuale 2022.

⁴⁴ Dati al 31 dicembre 2022.



Il Gruppo 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 esponenziali⁴⁵, applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo.

Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. 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.

Le **Digital Properties** del Gruppo sono:



sito web Poste.it; Poste.it è il portale *consumer* e *business* del Gruppo, dove sono disponibili le gamme di servizi offerti alla clientela. Il portale consente ai clienti anche di consultare e gestire i prodotti in possesso;



app PostePay: app per acquistare e gestire le carte di pagamento Postepay, i prodotti telco e l'offerta Energia; è

⁴⁵ Le tecnologie esponenziali sono quelle tecnologie che accelerano e plasmano rapidamente le principali *industry* e tutti gli aspetti della vita quotidiana. Tra le principali tecnologie esponenziali rientrano l'Intelligenza Artificiale e *Data Science*, l'*Internet of Things*, la *Virtual & Augmented Reality*.

possibile effettuare tramite app pagamenti anche in mobilità.



app BancoPosta: app per acquistare e gestire in mobilità l'offerta finanziaria/assicurativa del Gruppo: conti, Risparmio Postale e polizze assicurative;



app Ufficio Postale: app che consente di individuare l'Ufficio Postale e prenotare l'appuntamento riducendo i tempi di attesa. Tramite l'APP è possibile verificare lo stato di una spedizione, prenotare il ritiro in Ufficio Postale o spedire pacchi o corrispondenza;



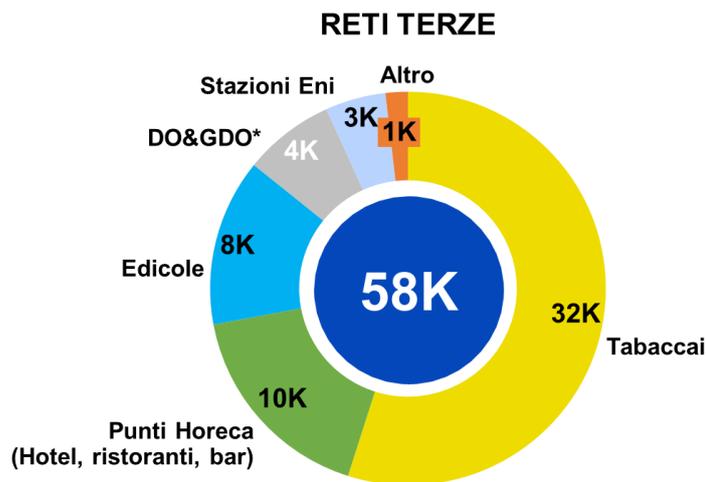
app PosteID: app dell'Identità Digitale di Poste Italiane (SPID – Sistema Pubblico d'Identità Digitale).

Nel corso del periodo il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso *le digital properties*.



RETE FISICA DI TERZI

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa agli uffici postali per l'accesso ai servizi transazionali. L'obiettivo è quello di creare una piattaforma per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo, introducendo anche servizi innovativi ad elevato valore aggiunto. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto, ulteriormente potenziata nel corso del 2022 con l'acquisizione di LIS, che conta al 31 dicembre 2022, 58 mila punti di contatto.



*Distribuzione Organizzata & Grande Distribuzione Organizzata

L'acquisizione di LIS, avvenuta nel mese di settembre 2022, ha consentito di aumentare l'operatività della piattaforma omnicanale, incrementando di circa 0,6 milioni le interazioni medie giornaliere con i clienti.

In particolare, l'operatività è aumentata significativamente sul canale delle reti terze, che è stato integrato dei nuovi prodotti gestiti in seguito all'operazione di acquisizione (ricariche telefoniche di altri operatori, pagoPA e altri servizi), raggiungendo circa un milione di operazioni medie giornaliere (+176% rispetto all'analogo periodo del 2022), di cui LIS rappresenta circa l'86%.

**>15
mila**

Punti per accettazione e ritiro pacchi della Rete Punto Poste

Nel corso del primo trimestre 2023 la Rete Punto Poste⁴⁶ si è ampliata con l'entrata di circa 400 nuovi punti. Al 31 marzo 2023 la Rete Punto Poste conta circa 15.500 punti di contatto.

PRINCIPALI KPIs DI OMNICANALITÀ

Di seguito sono rappresentati i principali KPIs con le *performance* realizzate dal Gruppo sui canali digitali e sulle reti terze nel corso dei primi tre mesi del 2023.

Principali KPIs Omnicanalità (Digital e Reti Terze)	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
KPIs Digital + reti terze				
Interazioni Giornaliere (in milioni)	21,9	19,3	+2,5	13,1%
Interazioni Canali Digital, Remoti e Reti Terze/Interazioni totali giornaliere	69%	69%		
Operazioni Giornaliere (in milioni)	2,6	2,4	+0,1	5,9%
Operazioni digital + reti terze/totale operazioni	37%	35%		
KPIs Digital				
Operazioni Giornaliere Digital (in milioni)	0,5	0,4	+0,1	20,9%
Operazioni digital/totale operazioni	21,0%	18,5%		
Visitatori unici medi giornalieri (web e app) (in milioni)	6,3	5,6	+0,7	12,1%
Rating App Complessivo	4,6	4,5	+0,0	1,5%
Digital Client (in milioni)	12,35	11,99	+0,4	3,0%
Download App (in milioni)	87,9	74,6	+13,3	17,9%
Poste Italiane Digital e-Wallets (in milioni)	11,0	9,5	+1,5	15,7%
Identità digitali SPID attive (in milioni)	24,2	22,4	+1,8	8,0%
KPIs Reti terze				
Volumi bollettini (in milioni)	10,6	13,9	(3,2)	-23,4%
Ricariche Postepay (in milioni)	13,2	12,5	+0,7	5,8%
Ricariche Postemobile (in milioni)	2,8	2,7	+0,1	3,8%
Pacchi consegnati (in milioni)	3,5	2,1	+1,4	67,8%

⁴⁶ 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. La rete include circa 14.000 tabaccai abilitati ad erogare servizi di corrispondenza e pacchi.

Interazioni: contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso ATM  e reti Terze, transazioni su POS  fisici ed *e-commerce*.

Operazioni: azioni di acquisto dei clienti (es. acquisto conto corrente o postepay evolution) e transazioni (es. pagamento bollettino, ricarica postepay, bonifico) sulle *properties* digitali del Gruppo Poste Italiane, in ufficio postale e presso le reti terze.

Visitatori unici medi: numero di utenti che hanno effettuato almeno una visita giornaliera sulle *digital properties* del Gruppo (sito Poste.it e le APP) nel periodo selezionato.

Il Gruppo Poste Italiane ha raggiunto nel primo trimestre 2023 un numero di interazioni giornaliere pari a 21,9 milioni (19,3 milioni le interazioni nello stesso periodo del 2022) con più del 69% delle interazioni sulle *digital properties*, canali remoti e reti terze. E' cresciuto nello stesso periodo anche il numero dei visitatori unici medi giornalieri che raggiungono i 6,3 milioni con una crescita del 12,1% rispetto allo stesso periodo dello scorso

>6
mln

I visitatori giornalieri sui canali digitali del Gruppo (+12,1% a/a)

anno. Cresciute a doppia cifra anche le operazioni giornaliere sui canali digitali, pari a 0,5 milioni, che rappresentano il 21% delle operazioni totali giornaliere. I clienti digitali abilitati all'operatività *online* attraverso *e-wallet*  hanno quasi raggiunto la soglia degli 11 milioni al 31 marzo 2023, utilizzando le app del Gruppo Poste Italiane, e hanno superato gli 87 milioni di download con un rating delle app complessivo che ha raggiunto un valore pari a 4,6 nei primi tre mesi dell'anno.

37%

delle operazioni giornaliere del primo trimestre 2023 sui nuovi canali

Anche l'incidenza delle operazioni digitali e delle operazioni effettuate presso le reti terze sul totale delle operazioni complessive è aumentata rispetto al primo trimestre del 2022 passando dal 35,3% al 36,6% del primo trimestre del 2023.

~26
mln

le identità digitali rilasciate con ~76% di quota di mercato

Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 76% e una *customer base* che conta circa 26,3 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 24,2 milioni attive.

Al fine di garantire la massima qualità del servizio e proporre sempre nuovi strumenti di "cittadinanza digitale" agli utenti, dando valore alla *partnership* privilegiata con le Istituzioni e supportando l'evoluzione del Sistema Pubblico di Identità Digitale, Poste Italiane ha reso disponibile la nuova soluzione di identità digitale SPID per i cittadini minorenni e sta lavorando al lancio delle soluzioni di identità digitale SPID per l'accesso ai servizi *online* dedicati ai professionisti ed alle imprese, con specifiche offerte a pagamento.

5.6 GESTIONE DEI RISCHI

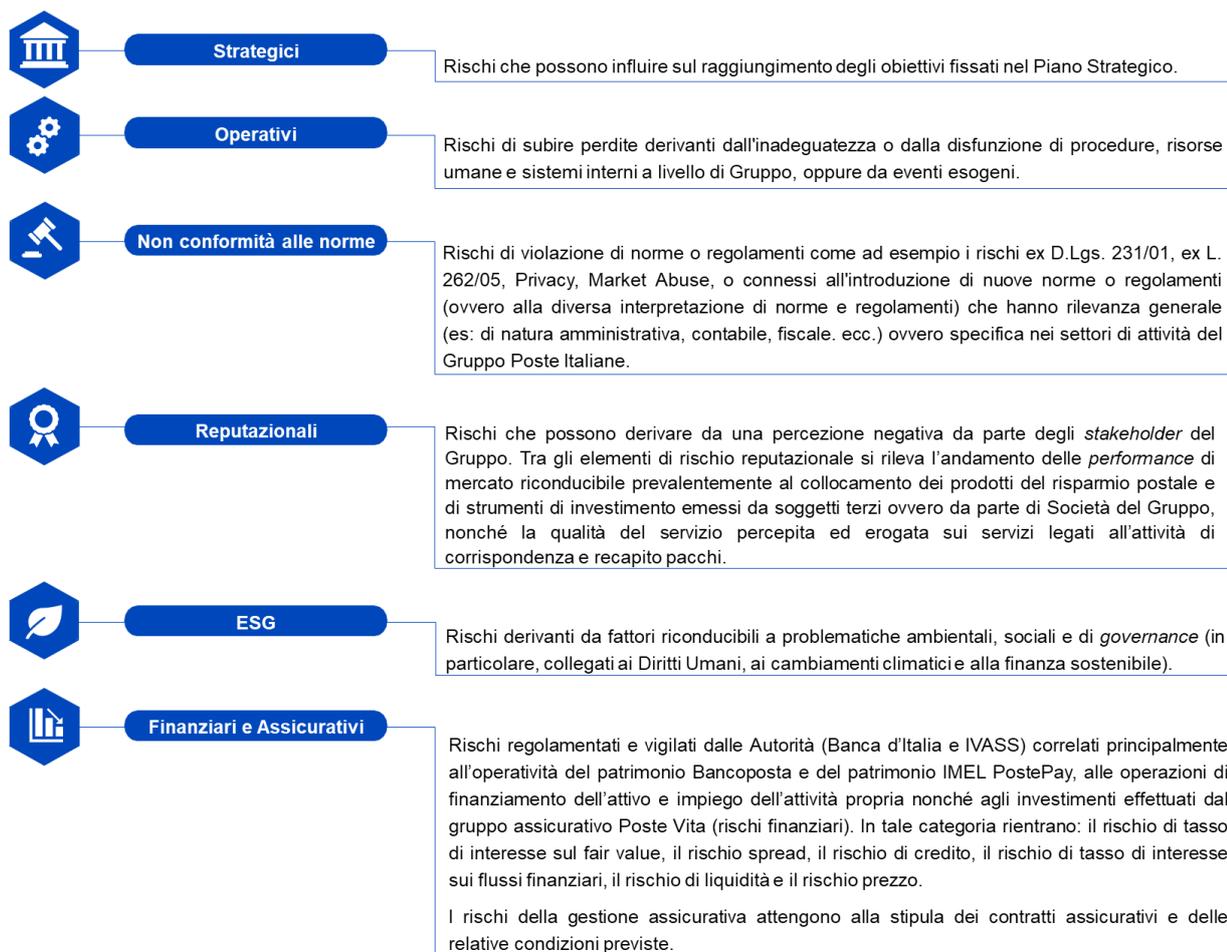
Il **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, mediante 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.

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, nonché 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 la Piattaforma GRC - RSA Archer di Gruppo supporta il processo di *risk management* integrato assicurando la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi della piattaforma si rinvia a quanto riportato nella Relazione Finanziaria Annuale 2022 al capitolo 6 "Rischi e Opportunità".

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



Per una trattazione completa sulle descrizioni e sul presidio dei rischi di natura finanziaria si rimanda a quanto riportato nella Relazione Finanziaria Annuale 2022, nella sezione "I bilanci di Poste Italiane" al capitolo 6 "Analisi e presidio dei rischi".

Per maggiori approfondimenti sulle descrizioni e sul presidio dei rischi di altra natura, in particolare con riferimento ai rischi connessi al cambiamento climatico, si rimanda a quanto riportato nella Relazione Finanziaria Annuale 2022, nella sezione "Relazione sulla Gestione" al capitolo 6 "Rischi e opportunità".

6. CREAZIONE DI VALORE

[IMPATTI DERIVANTI DAL CONFLITTO RUSSO-UCRAINO](#)

[IFRS 17 – FIRST TIME ADOPTION](#)

[ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO](#)

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

[ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO](#)

6.1 IMPATTI DERIVANTI DAL CONFLITTO RUSSO-UCRAINO

Il Gruppo non ha registrato nel corso del primo trimestre 2023 impatti significativi sui propri *business* o ripercussioni rilevanti sulla redditività, né tantomeno timori sulla compromissione della continuità aziendale derivanti dal conflitto Russo-Ucraino. Per una ricognizione completa dell'informativa richiesta dall'ESMA⁴⁷ sulle Relazioni Annuali sugli impatti del conflitto si rinvia al capitolo 7 "Creazione di Valore" della Relazione Finanziaria Annuale 2022.

6.2 IFRS 17 – FIRST TIME ADOPTION

Il Gruppo ha scelto di applicare l'IFRS 17 a partire dalla sua effettiva entrata in vigore il 1° gennaio 2023, senza applicazione anticipata. Il nuovo standard prevede cambiamenti significativi nella rilevazione, valutazione e misurazione dei contratti assicurativi emessi e dei contratti riassicurati detenuti.

Come previsto dal nuovo *standard*, la *First Time Adoption* dell'IFRS 17 è stata fissata al 1° gennaio 2022. A tale data, il Gruppo ha definito i seguenti metodi di transizione:

- per il *business* Vita, è stato adottato il *Modified Retrospective Approach* per il portafoglio di investimento e il *Fair Value approach* per il portafoglio di puro rischio;
- relativamente al *business* Danni, invece, è stato adottato il *Fair Value Approach* per le coorti 2021 e precedenti; (ovvero per i prodotti emessi fino al 2021), mentre per la coorte  2022 è stato applicato un approccio "*Running*" come se il principio fosse già in vigore al 1° gennaio 2022.

Il Gruppo Poste Italiane ha ritenuto non perseguibile l'applicazione del c.d. *Full Retrospective Approach* in quanto la base dati disponibile relativa agli esercizi passati non presentava la granularità e il dettaglio adeguati per effettuare la valutazione richiesta dal principio contabile.

Al fine di rappresentare gli effetti di tali cambiamenti, il Gruppo Poste Italiane ha provveduto a ridefinire i valori patrimoniali comparativi al 31 dicembre 2022.

Il Gruppo Poste Italiane, e quindi anche le due Compagnie assicurative, applica l'IFRS 9 dal 1° gennaio 2018. A seguito dell'adozione dell'IFRS 17 non sono state rilevate modifiche alle regole di classificazione e misurazione delle attività finanziarie.

⁴⁷ Public statement ESMA32-63-1277 "Implications of Russia's invasion of Ukraine on half-yearly financial reports" del 13 maggio 2022, Public statement ESMA32-63-1320 "European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports" del 28 ottobre 2022 e Richiamo di attenzione CONSOB n. 3/22 "Conflitto in Ucraina - Richiamo di attenzione degli emittenti vigilati sull'informativa finanziaria e sugli adempimenti connessi al rispetto delle misure restrittive adottate dall'Unione europea nei confronti della Russia" del 19 maggio 2022.

Le seguenti tabelle mostrano gli effetti derivanti dalla transizione al 1° gennaio 2022 all'IFRS 17 rilevate per singola voce di bilancio. Lo Stato Patrimoniale del Gruppo accoglie altresì le modifiche introdotte dallo IAS 1 – *Presentazione del Bilancio* a seguito del nuovo principio contabile.

						(milioni di euro)
ATTIVO	31/12/2021 Saldi IFRS 4	Voci contabili eliminate	Voci contabili riclassificate	Effetti Valutazione IFRS 17		1° gennaio 2022 restated
Immobili, impianti e macchinari	2.267					2.267
Investimenti immobiliari	32					32
Attività immateriali	873					873
Attività per diritti d'uso	1.116					1.116
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	277					277
Attività finanziarie	221.226					221.226
Attività per cessioni in riassicurazione				48		48
Crediti commerciali	3					3
Imposte differite attive	1.245			363		1.608
Altri crediti e attività	4.012					4.012
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	5.551					5.551
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	50	(50)				
Attività non correnti	236.652	(50)	-	411		237.013
Rimanenze	155					155
Crediti commerciali	2.508					2.508
Crediti per imposte correnti	115					115
Altri crediti e attività	1.146		(49)			1.097
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	905					905
Attività finanziarie	27.630					27.630
Cassa e depositi BancoPosta	7.659					7.659
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	7.958					7.958
Totale Attività correnti	48.076	-	(49)	-		48.027
TOTALE ATTIVO	284.728	(50)	(49)	411		285.040

Il valore dell'Attivo aumenta di 312 milioni di euro; tale effetto è imputabile a:

- eliminazione contabile del saldo delle *Riserve tecniche a carico dei riassicuratori* (iscrivibili solo in applicazione dell'IFRS4);
- iscrizione delle *Attività per cessioni in riassicurazione*, che rappresenta la valutazione al 1° gennaio 2022 delle esposizioni del Gruppo legate a contratti di riassicurazione  assunti;
- iscrizione di Imposte differite attive determinate sulla riserva di FTA relativa alla contabilizzazione delle *Passività per contratti assicurativi*;
- riclassifica dei Crediti verso assicurati, che vengono eliminati dagli *Altri crediti e attività* per essere considerati all'interno della valutazione del *Valore attuale dei Flussi finanziari futuri* all'interno della *Passività per residua copertura*, iscritta nel passivo.

(milioni di euro)

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	31/12/2021 Saldi IFRS 4	Voci contabili eliminate	Voci contabili riclassificate	Effetti Valutazione IFRS 17	1° gennaio 2022 restated
Capitale sociale	1.306				1.306
Riserve	3.599			77	3.676
Azioni proprie	(40)				(40)
Risultati portati a nuovo	7.237			(1.010)	6.227
Totale Patrimonio netto di Gruppo	12.102			(933)	11.168
Patrimonio netto di terzi	8				8
Totale	12.110			(933)	11.176
Riserve tecniche assicurative	159.089	(159.089)			
Fondi per rischi e oneri	693				693
Trattamento di fine rapporto	922				922
Passività finanziarie	15.122				15.122
Passività per contratti assicurativi				160.334	160.334
Imposte differite passive	953				953
Altre passività	1.749				1.749
Totale Passività non correnti	178.528	(159.089)		-	179.774
Fondi per rischi e oneri	575				575
Debiti commerciali	2.029				2.029
Debiti per imposte correnti	16				16
Altre passività	1.860				1.860
Passività finanziarie	89.610				89.610
Totale Passività correnti	94.090				94.090
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	284.728	-	159.089	-	159.401
					285.040

Il valore del Passivo e del Patrimonio netto, parimenti aumenta di 312 milioni di euro a seguito dell'eliminazione contabile del valore delle Riserve Tecniche assicurative iscritte in base all'IFRS 4 e alla conseguente iscrizione del valore contabile delle Passività per contratti assicurativi, valutate in base ai dettami dell'IFRS 17.

Si riporta di seguito la riconciliazione del Patrimonio netto tra il 31 dicembre 2021, contabilizzato in base all'IFRS 4, e il 1° gennaio 2022, che recepisce gli effetti delle variazioni del nuovo principio contabile.

(milioni di euro)

	Patrimonio Netto											Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio Netto di Gruppo	Capitale e riserve di terzi	Totale Patrimonio Netto
	Capitale sociale	Azioni Proprie	Riserve												
			Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio di Banco Posta	Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	Riserva fair value	Riserva Cah flow hedge	Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione				
Saldo al 31 dicembre 2021	1.306	(40)	299	1.210	800	1.307	(33)	-	1	3	13	7.236	12.102	8	12.110
Effetto <i>First time adoption</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.373)	(1.373)	-	(1.373)
Contabilizzazioni e <i>mirroring</i>	-	-	-	-	-	7.945	-	(7.868)	-	-	-	-	77	-	77
Effetto fiscale su <i>transition</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	363	363	-	363
Saldo al 1° gennaio 2022	1.306	(40)	299	1.210	800	9.251	(33)	(7.868)	1	3	13	6.226	11.168	8	11.176

Gli effetti derivanti dall'applicazione del nuovo principio contabile sul Patrimonio netto del Gruppo Poste Italiane sono pari ad una riduzione dello stesso di circa 933 milioni di euro. Tale riduzione è dovuta principalmente agli impatti di *First Time Adoption* dello standard, pari ad una contrazione, al netto dell'effetto fiscale, di circa 1.010 milioni di euro del Patrimonio netto, parzialmente compensati da circa 77 milioni di euro relativi all'effetto *mirroring* e alla contestuale apertura all'interno del Conto economico complessivo della nuova *Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione*, che accoglierà la variazione del *fair value* degli strumenti finanziari legati alle gestioni separate a seguito dell'adozione dell'*OCI option* esercitata dal Gruppo Poste Italiane.

Per una migliore comprensione delle dinamiche del nuovo principio, si riporta nel seguito il confronto tra i saldi patrimoniali di apertura IFRS17 *compliance* al 1° gennaio 2022 con il 31 dicembre 2022.

(milioni di euro)

ATTIVO	1° gennaio 2022	31 dicembre 2022	Variazioni	
Attività non correnti	237.013	211.891	(25.121)	(12)%
<i>di cui</i>				
<i>Attività per cessioni in riassicurazione</i>	48	44	(4)	(9)%
<i>Imposte differite attive</i>	1.608	2.566	958	60%
Attività correnti	48.027	50.146	2.119	4%
TOTALE ATTIVO	285.040	262.037	(23.003)	(8)%
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	1° gennaio 2022	31 dicembre 2022	Variazioni	
Totale Patrimonio netto	11.176	7.842	(3.334)	(30)%
Passività non correnti	179.774	156.647	(23.126)	(13)%
<i>di cui</i>				
Passività per contratti assicurativi	160.334	141.380	(18.954)	(12)%
<i>Passività per residua copertura</i>	159.372	140.348	(19.025)	(12)%
<i>Passività per residua copertura PAA</i>	45	56	11	24%
<i>Valore attuale dei flussi finanziari futuri</i>	147.547	124.330	(23.218)	(16)%
<i>Aggiustamento per il rischio non finanziario</i>	1.324	3.060	1.736	131%
<i>Margine dei servizi contrattuali</i>	10.456	12.902	2.446	23%
<i>Passività per sinistri accaduti</i>	962	1.032	70	7%
<i>Flussi di cassa relativi ai servizi passati</i>	952	1.016	64	7%
<i>Aggiustamento per il rischio non finanziario</i>	10	17	7	65%
Passività correnti	94.090	97.548	3.458	4%
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	285.040	262.037	(23.003)	(8)%

Le *Attività per cessioni in riassicurazione* registrano una contrazione di 4 milioni di euro principalmente a causa della riduzione dei flussi per servizi precedentemente iscritti nella *Passività per servizi accaduti*, relativi a trattati di riassicurazione misurati con il metodo del PAA .

Le *Passività per contratti assicurativi* ammontano al 31 dicembre 2022 a 141.380 milioni di euro e registrano una contrazione di circa 18.954 milioni di euro rispetto al saldo al 1° gennaio 2022. Tale contrazione è conseguenza principalmente di una riduzione dei flussi futuri all'interno della *Passività per residua copertura* dei contratti valutati con il modello VFA. Il *Margine dei servizi contrattuali* del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2022 ammonta a 12.902 milioni di euro, rispetto ai 10.456 milioni di euro al 1° gennaio 2022.

Per il dettaglio in merito alle variazioni avvenute nel corso dell'esercizio 2022 delle voci diverse dalle *Attività per cessioni in riassicurazione* e delle *Passività per contratti assicurativi* si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2022.

6.3 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

Ricavi
3 €mld
(+8,1% a/a)

EBIT
767 €mIn
(+11,2% a/a)

Utile Netto
540 €mIn
(+9,4% a/a)

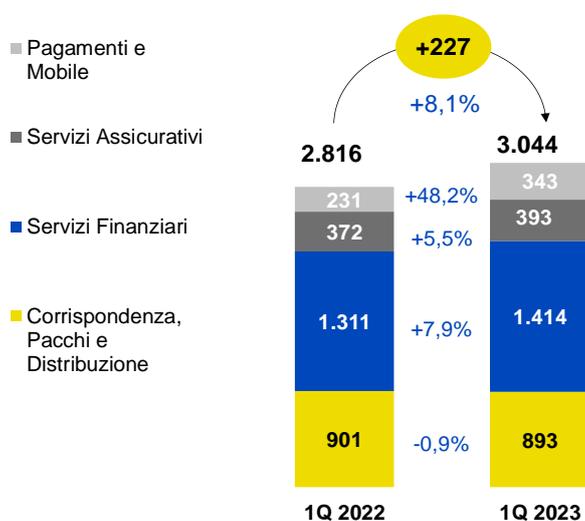
Lo scenario di confronto del primo trimestre 2022 è stato proformato secondo il nuovo principio contabile IFRS17.

Le *performance* del Gruppo dei primi tre mesi del 2023 risultano in crescita rispetto allo stesso periodo del 2022 con un valore dell'EBIT che si è attestato a 767 milioni di euro (+11,2% a/a) grazie al contributo di tutte le *Strategic Business Unit*. Tali risultati confermano l'efficacia degli indirizzi strategici definiti dal *management* e della loro *execution*, nonché la resilienza dimostrata dal Gruppo, che beneficia di una struttura di *business* diversificata e che ha continuato ad operare e crescere in uno scenario economico incerto.

(dati in milioni di euro)	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Ricavi	3.044	2.816	+227	+8,1%
Costi totali	2.277	2.127	+150	+7,0%
EBIT	767	690	+77	+11,2%
EBIT Margin %	25,2%	24,5%		
UTILE NETTO	540	494	+46	+9,4%
Utile netto per azione	0,42	0,38	+0,04	+9,6%
CAPEX	112	77	+35	+45,6%
% sui ricavi	3,7%	2,7%		

RICAVI

(dati in milioni di euro)

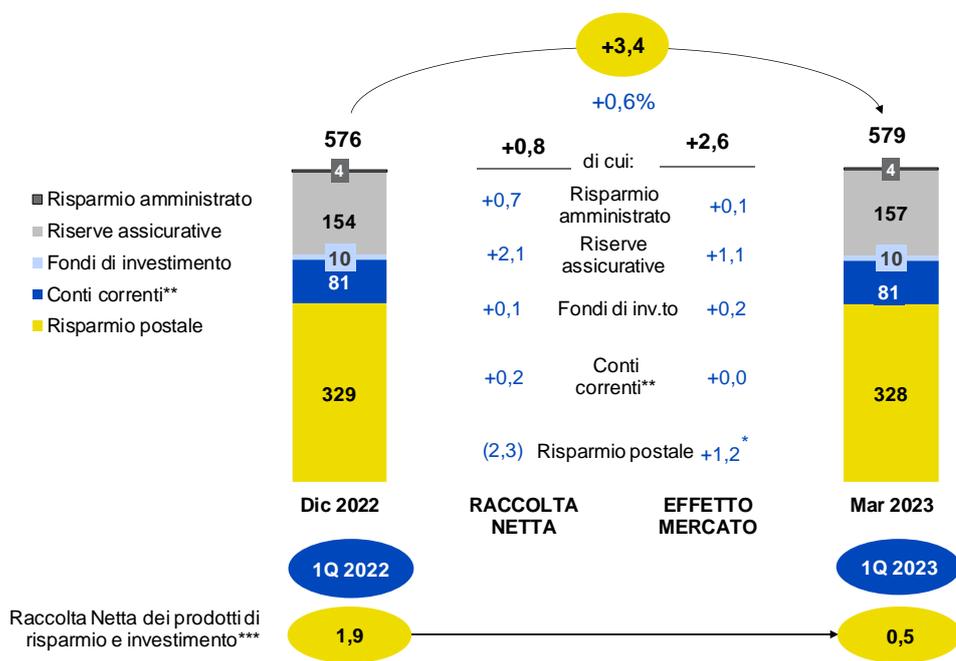


I ricavi del Gruppo del primo trimestre 2023 ammontano a 3.044 milioni di euro, segnando un incremento di 227 milioni di euro rispetto al 2022 (+8,1%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+103 milioni di euro pari a +7,9%), Servizi Assicurativi (+20 milioni di euro pari a +5,5%) e Pagamenti e Mobile (+112 milioni di euro pari a +48,2%). La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione registra ricavi in flessione rispetto al primo trimestre del 2022 di 8 milioni di euro (-0,9%). Il contributo dei ricavi incrementali del primo trimestre del 2023 realizzati dalle nuove società acquisite nel corso del 2022 (Plurima, LIS, Agile e Sourcesense) è pari complessivamente a 91 milioni di euro.

MASSE GESTITE/AMMINISTRATE

(dati in miliardi di euro)

Il valore delle masse gestite/amministrate del comparto assicurativo, a partire dall'esercizio 2023 viene misurato con l'indicatore "Riserve Assicurative"⁴⁸ del comparto Vita (secondo i principi di elaborazione *local* del bilancio di Poste Vita S.p.A.).



* Comprende la capitalizzazione degli interessi.

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

*** Include raccolta netta su: Fondi di Investimento, Moneyfarm, Buoni Fruttiferi Postali, Comparto Assicurativo e Risparmio Amministrato.

Nel primo trimestre del 2023 le **masse gestite/amministrate**, che ammontano a 579 miliardi di euro, mostrano una crescita dello 0,6% (+3,4 miliardi di euro) rispetto ai 576 miliardi di euro del 31 dicembre 2022, per effetto principalmente dell'andamento positivo della raccolta netta e dell'effetto *performance* sulle riserve assicurative e sul Risparmio Postale. Tali variazioni positive sono mitigate solo parzialmente da una minore raccolta netta sul Risparmio postale (-2,3 miliardi euro).

579
€mld

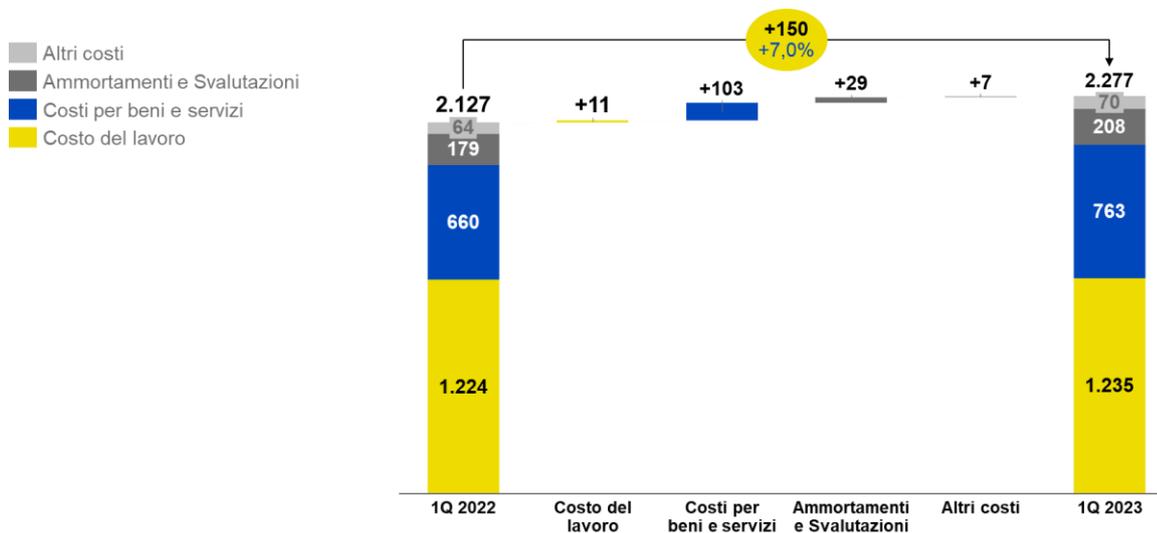
Masse gestite/amministrate

⁴⁸ Rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati nonché dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. Le Riserve Tecniche sono calcolate, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008, analiticamente, contratto per contratto con riferimento al portafoglio emesso dalla Compagnia e in vigore alla data di valutazione (Riserve Matematiche). La voce include inoltre le Riserve per somme da pagare e le Riserve Tecniche Diverse (riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni).

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)

I costi commentati nel proseguo del presente paragrafo sono quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Infatti, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi sostenuti dal Gruppo e direttamente attribuibili alle polizze assicurative, dal momento del collocamento delle stesse e fino all'estinzione, vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).



I costi totali del primo trimestre 2023 si attestano a 2.277 milioni di euro in crescita rispetto ai 2.127 milioni di euro del primo trimestre del 2022 (+150 milioni di euro), principalmente per l'aumento della voce costi per beni e servizi (+103 milioni di euro), ammortamenti (+29 milioni di euro) e del costo del lavoro (+11 milioni di euro). L'ampliamento del perimetro societario del Gruppo del 2022 ha comportato un aumento del costo del lavoro e dei costi per beni e servizi rispetto al primo trimestre del 2022 rispettivamente di 17 milioni di euro e 56 milioni di euro.

Il costo del lavoro si attesta a 1.235 milioni di euro e registra una variazione positiva di 11 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2022. Per maggiori approfondimenti si veda quanto riportato nel prosieguo del paragrafo.

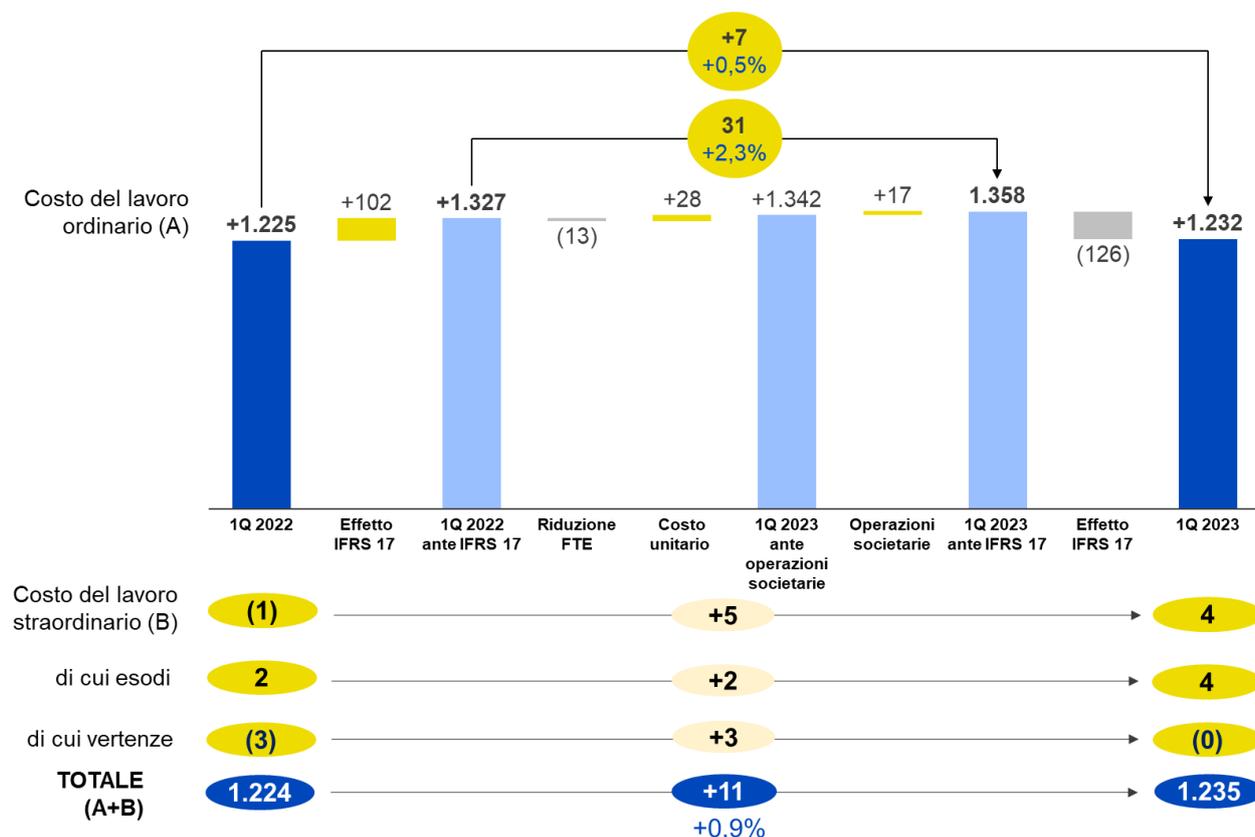
I costi per beni e servizi registrano un incremento di 103 milioni di euro passando da 660 milioni di euro del primo trimestre del 2022 a 763 milioni di euro dello stesso periodo del 2023.

Gli ammortamenti si attestano a 208 milioni di euro e registrano una variazione positiva di 29 milioni di euro rispetto ai primi tre mesi del 2022, mentre, gli altri costi si attestano a 70 milioni di euro e registrano una crescita di 7 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2022.

COSTO DEL LAVORO

(dati in milioni di euro)

Il Costo del lavoro complessivo registra un incremento di 11 milioni di euro (+0,9%) rispetto al primo trimestre 2022, di cui 7 milioni di euro sul costo del lavoro ordinario e 5 milioni di euro sul costo del lavoro straordinario. Di seguito l'andamento del costo del lavoro rispetto al primo trimestre 2022 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 17.



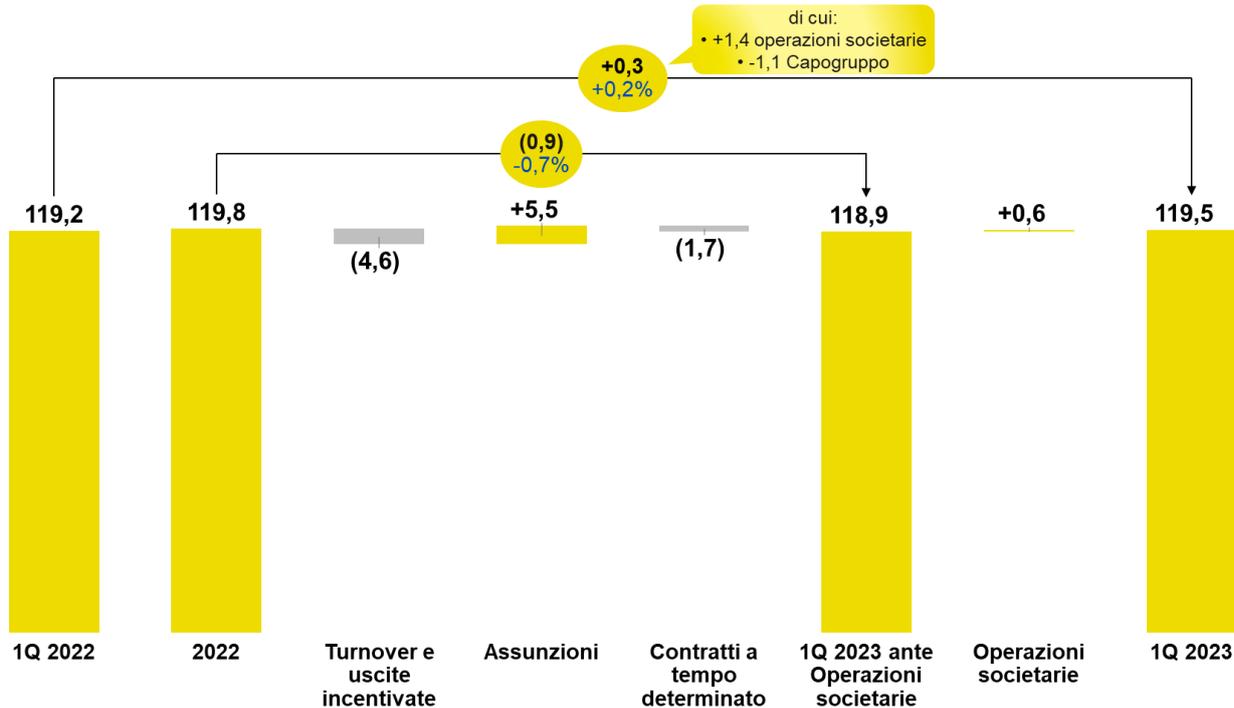
Il costo del lavoro ordinario, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS17, registra un incremento di 31 milioni di euro (+2,3%) passando da 1.327 milioni di euro del primo trimestre 2022 a 1.358 milioni di euro del corrispondente periodo del 2023. Tale variazione è legata all'aumento del costo unitario (+28 milioni di euro), riconducibile principalmente all'incremento sui minimi contrattuali scattato a luglio 2022 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021, alla monetizzazione della giornata festiva del 1° gennaio 2023, all'incremento riconosciuto nell'accordo sul Premio di Risultato firmato a luglio 2022, e in misura minore legata all'aumento dell'organico di circa 300 FTE Medi (+4 milioni di euro). Tale incremento è l'effetto netto del maggior organico derivante dalle operazioni societarie effettuate nel corso del 2022 (circa 1.400 FTE Medi) e della riduzione registrata su Poste Italiane (circa 1.100 FTE Medi).

NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent medi in migliaia)

Sono proseguite nel primo trimestre del 2023 le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni; le risorse uscite dal Gruppo nei primi tre mesi del 2023, comprensive di esodi incentivati, sono 4,6 migliaia (FTE) a tempo indeterminato e 1,7 migliaia (FTE) a tempo determinato a fronte di nuovi ingressi pari a 5,5 migliaia (FTE). Alla variazione dell'organico del periodo ha contribuito, inoltre, l'ampliamento del perimetro del Gruppo avvenuto nel corso del 2022 con l'ingresso di Plurima, Agile, LIS e Sourcesense.

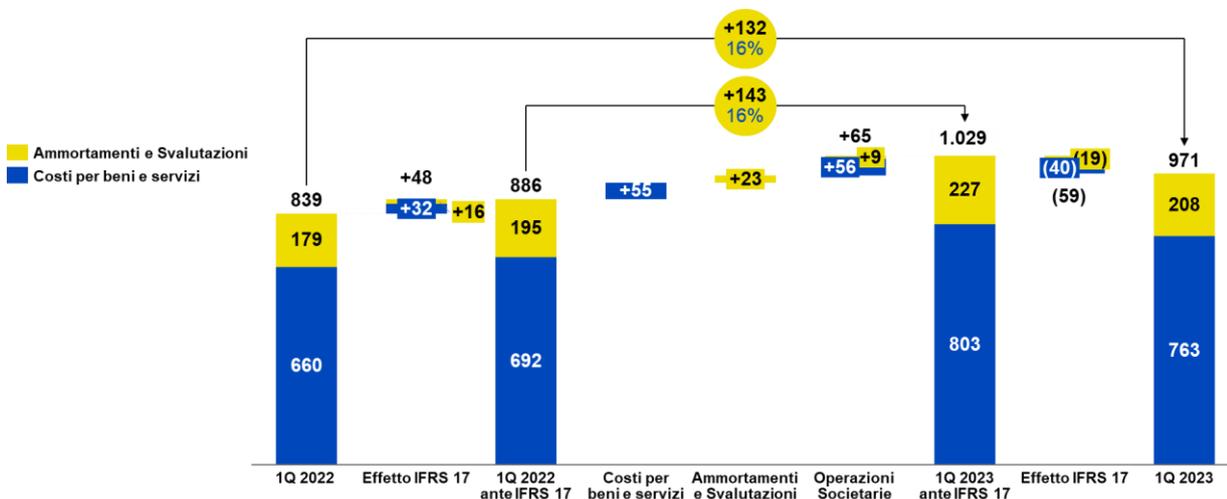
~120 mila
 Persone impiegate nel Gruppo



COSTI PER BENI E SERVIZI E AMMORTAMENTI

(dati in milioni di euro)

Di seguito l'andamento dei costi per beni e servizi e degli ammortamenti rispetto al primo trimestre 2022 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione del principio IFRS 17.

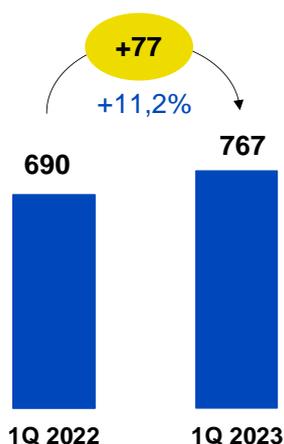


Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 111 milioni di euro passando da 692 del primo trimestre del 2022 a 803 del primo trimestre del 2023; la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 56 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e allo scenario inflattivo internazionale (per 16 milioni di euro) indotto dal conflitto russo-ucraino.

Gli ammortamenti, al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 227 milioni di euro e registrano un incremento di 32 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2022 per maggiori ammortamenti e minori riprese di valore sugli immobili, impianti e macchinari (principalmente per l'ampliamento del perimetro societario), nonché per maggiori ammortamenti su attività immateriali (correlati agli investimenti su applicativi *software*).

EBIT DI GRUPPO

(dati in milioni di euro)

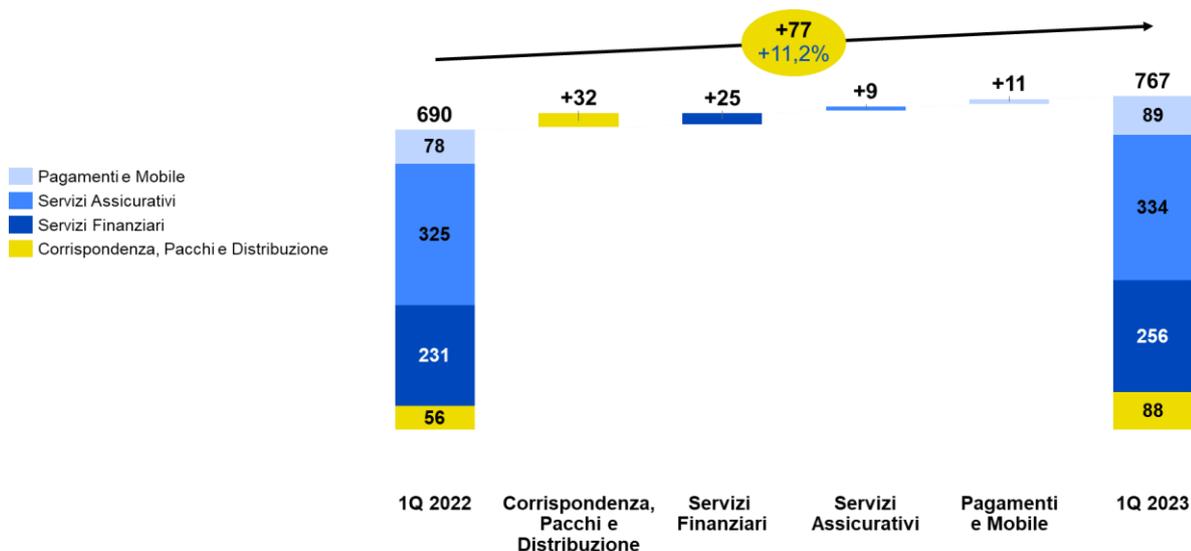


Il risultato operativo (EBIT) consolidato si attesta a 767 milioni di euro e registra una crescita di 77 milioni di euro (+11,2%) rispetto al primo trimestre del 2022 (690 milioni di euro).

Di seguito la rappresentazione del contributo delle singole SBU al risultato operativo del periodo.

EBIT PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

(dati in milioni di euro)



Il risultato operativo della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** è positivo per 88 milioni di euro in aumento di 32 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2022 (+56 milioni di euro).

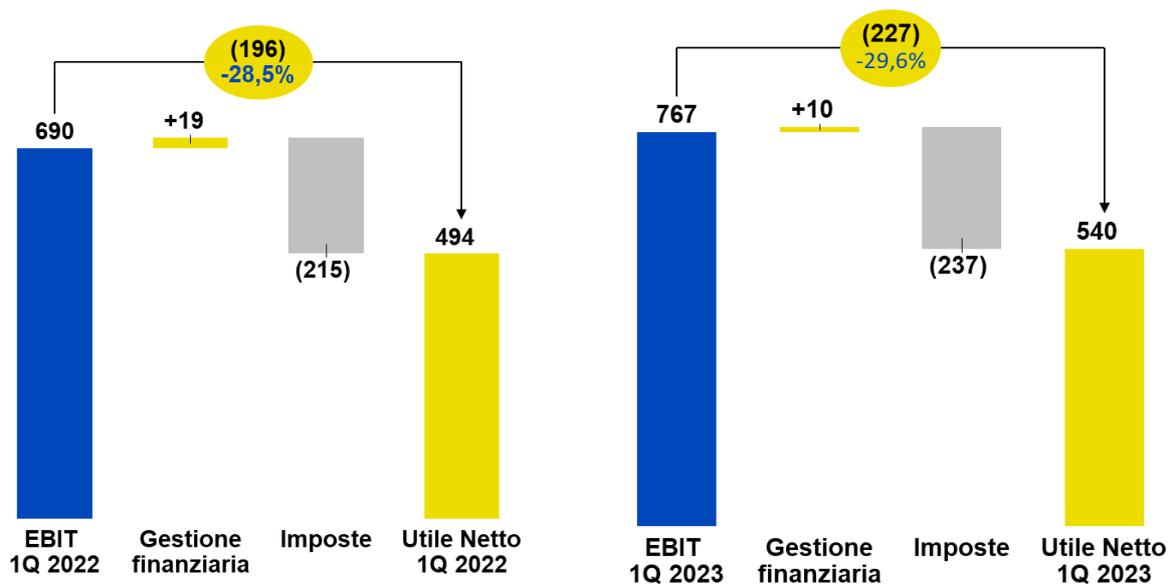
Il risultato operativo della **Strategic Business Unit Servizi Finanziari** risulta positivo per 256 milioni di euro in miglioramento di +25 milioni di euro rispetto al valore realizzato nel primo trimestre 2022 (+231 milioni di euro).

Performance in crescita anche per la **Strategic Business Unit Servizi Assicurativi** e per quella di **Pagamenti e Mobile** che registrano rispettivamente nel primo trimestre del 2023 un risultato operativo di 334 milioni di euro (+9 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2022) e 89 milioni di euro (+11 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2022).

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

GESTIONE FINANZIARIA E IMPOSTE

(dati in milioni di euro)



L'**utile del periodo** si attesta a 540 milioni di euro, in aumento del 9,4% rispetto al primo trimestre del 2022 (494 milioni di euro), e tiene conto della gestione finanziaria che passa da 19 milioni di euro dei primi tre mesi del 2022 a 10 milioni di euro del 2023. Le imposte di periodo registrano un aumento di 22 milioni di euro passando da 215 milioni di euro del primo trimestre 2022 a 237 milioni di euro nello stesso periodo del 2023.

6.2.1 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

Le performance del primo trimestre 2023 della *Strategic Business Unit* evidenziano una crescita dei ricavi sia nel *business* della corrispondenza tradizionale sia nel *business* dei pacchi. Nonostante l'aumento dei costi registrato il risultato operativo risulta in crescita.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	893	901	(8)	-0,9%
Ricavi da altri settori	1.382	1.269	+114	+9,0%
Ricavi totali	2.276	2.170	+106	+4,9%
Costi	2.179	2.100	+79	+3,8%
Costi vs altri settori	8	14	(6)	-42,6%
Costi totali	2.188	2.114	+73	+3,5%
EBIT	88	56	+32	+57,7%
EBIT Margin %	3,9%	2,6%		
RISULTATO NETTO	41	31	+10	+31,3%

KPI Operativi	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	19	18	+1	+4,9%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	18	15	+3	+17,7%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)*	15.524	15.117	+407	+2,7%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi ¹ (%)	7,7	5,1	+3	+52,8%
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	(0)	+0,0%
Numero Uffici Postali*	12.755	12.755	-	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.884	7.754	+130	+1,7%
Rete ATM Postamat	8.118	8.098	+20	+0,2%
ESG				
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)*	4.297	3.653	+644	+17,6%
Colonnine elettriche installate*	4.812	4.012	+800	+19,9%
Cassette postali <i>smart</i> *	418	418	-	n.s.
N. edifici coinvolti nel progetto <i>Smart Building</i> * ²	1.806	1.617	+189	+11,7%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)*	168	163	+5	+3,1%

n.s.: non significativo

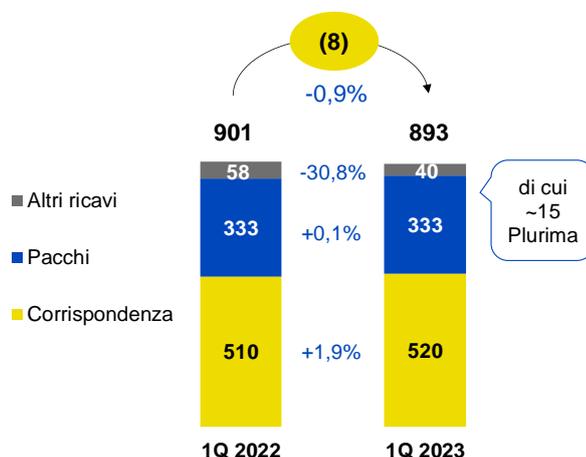
* Il dato indicato nella colonna 1Q 2022 si riferisce al 31 dicembre 2022

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)

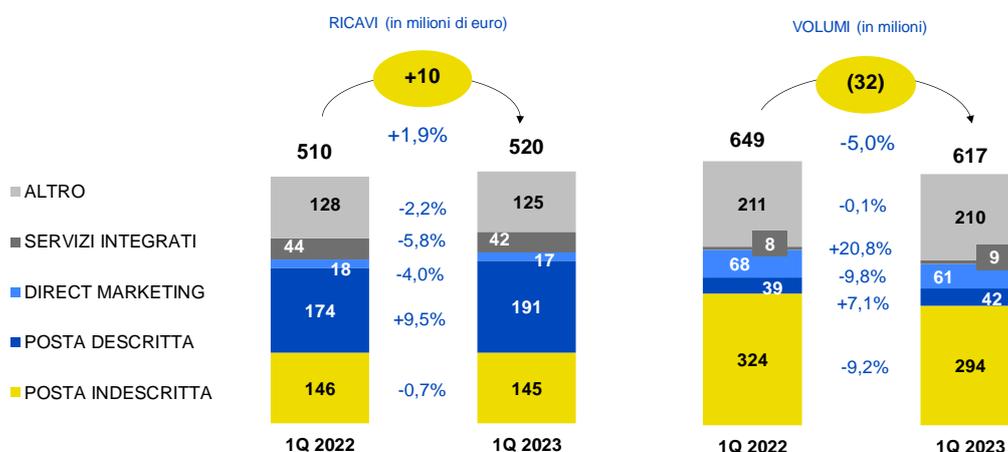


I Ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* passano da 901 milioni di euro del primo trimestre 2022 a 893 milioni di euro dello stesso periodo del 2023 (-8 milioni di euro, pari al -0,9%). Tale flessione è riconducibile principalmente alla riduzione degli altri ricavi⁴⁹ e proventi (-18 milioni di euro, pari al -30,8%). La variazione del periodo è determinata principalmente dal minor contributo dei ricavi del Consorzio PosteMotori le cui attività si sono concluse il 31 marzo 2022 e dal minor contributo della società EGI che nello stesso periodo dell'anno precedente conseguiva ricavi per la vendita immobili.

I ricavi del comparto pacchi nel periodo risultano stabili e in linea con le aspettative (+0,4 milioni di euro, +0,1%), grazie al contributo positivo della logistica ospedaliera svolta dalla società Plurima.

Di contro, i ricavi del comparto della corrispondenza tradizionale, grazie alla ripresa delle attività post pandemia, registrano un risultato positivo rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente (+10 milioni di euro, pari a +1,9%).

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 2023 evidenziano una flessione dei volumi pari al 5% (circa -32 milioni di invii) accompagnato invece da una crescita dei ricavi pari al 1,9% (+10 milioni di euro) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente. Tale andamento è riconducibile a un diverso mix di prodotto rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, che vede una crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore presenti

⁴⁹ La voce "Altri Ricavi" include i ricavi delle società controllate Consorzio PosteMotori (gestione pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, concluse il 31 marzo 2022), PatentiViaPoste (servizio di Recapito patenti), Europa Gestioni Immobiliari (gestione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane), Poste Air Cargo (trasporto aereo commerciale), Poste Welfare Servizi (gestione Fondi Sanitari Integrativi), Sourcesense e Agile Power (società che operano nel settore IT). La voce include, inoltre, i ricavi derivanti dalla vendita di prodotti filatelici (es.

folder, cartoline, album), dall'attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (SPID  - Sistema Pubblico di Identità Digitale), dai servizi della Piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini, i ricavi da cessione del credito d'imposta e infine altri ricavi non strettamente correlati al *core business* di Poste Italiane (per esempio l'affitto di immobili).

nella famiglia dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Raccomandata e Atto giudiziario), a fronte della flessione dei prodotti a minor valore unitario.

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi del 7,1% (+3 milioni di invii), a fronte di un aumento dei ricavi pari al 9,5% (+17 milioni di euro).

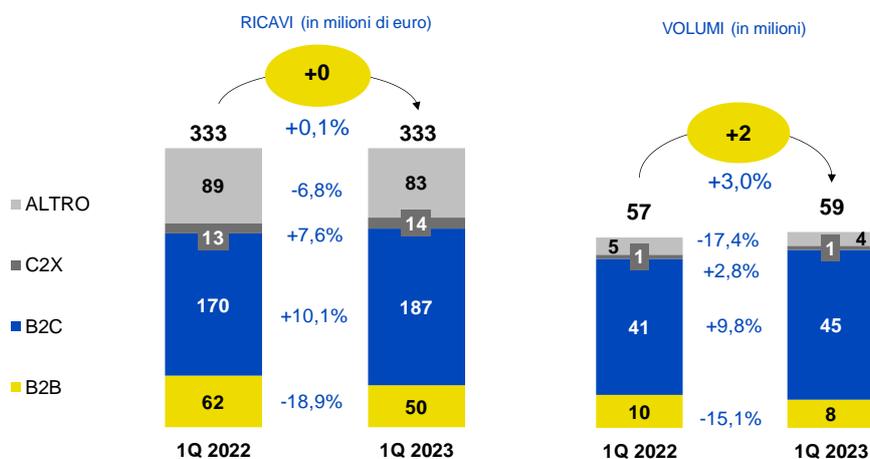
La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 9,2% (-30 milioni di invii) e dello 0,7% (-1 milioni di euro) rispetto lo stesso periodo del 2022, attribuibile ad un calo fisiologico.

I Servizi integrati presentano invece volumi in crescita e ricavi in flessione rispetto allo stesso periodo del 2022, rispettivamente di 1,6 milioni di invii e -2,6 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 primo trimestre 2022 risentivano ancora di un rallentamento dovuto al protrarsi degli effetti generati dalla pandemia sugli invii delle notifiche.

Il *Direct Marketing* continua a registrare un decremento di volumi del 9,8% (-7 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 1 milione di euro (-4%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, presenta volumi nel primo trimestre in linea rispetto al 2022 (-0,3 milioni di invii, pari a -0,1%) accompagnati da un decremento di ricavi pari a 3 milioni di euro (-2,2%). Tale andamento è attribuibile prevalentemente alla flessione del servizio editoria e dei servizi commercializzati da Postel. Nella voce Altro sono inclusi anche: i) il compenso per l'Onere del Servizio Universale (66 milioni di euro), in linea con il 2022 e ii) le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale, che registrano una crescita dell'8% rispetto all'esercizio precedente, per effetto della Delibera AGCom 454/22/CONS che ha definito con decorrenza 1° settembre 2022 un percorso di progressivo incremento delle tariffe universali per i servizi editoriali.

PACCHI



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

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

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

ALTRO: include ricavi e spedizioni internazionali e da *partnership* con 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 sender Italia ed i ricavi da logistica ospedaliera, servizio svolto dalla società Plurima.

Nel primo trimestre del 2023 il comparto pacchi registra un andamento in leggera crescita, con volumi e ricavi, rispettivamente, in crescita del +3,0% (+2 milioni di spedizioni) e +0,1% (+0,4 milioni di euro) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente.

Relativamente ai ricavi, ha contribuito positivamente il nuovo *business* ospedaliero svolto dalla società Plurima (+15 milioni di euro), non ancora presente nello stesso periodo dell'anno precedente. Tale beneficio, rispetto al 2022, compensa la perdita di ricavi legata ai servizi logistici collegati ai servizi erogati durante la fase di emergenza pandemica da COVID.

Al netto di tale beneficio i ricavi del comparto sono in calo (-14 milioni di euro, -4,3%).

Il B2B ha realizzato nel primo trimestre 2023 ricavi per 50 milioni di euro, in diminuzione del 18,9% (-12 milioni di euro), a fronte di 8 milioni di spedizioni (-1 milione di invii, -15,1%) rispetto all'analogo periodo del 2022.

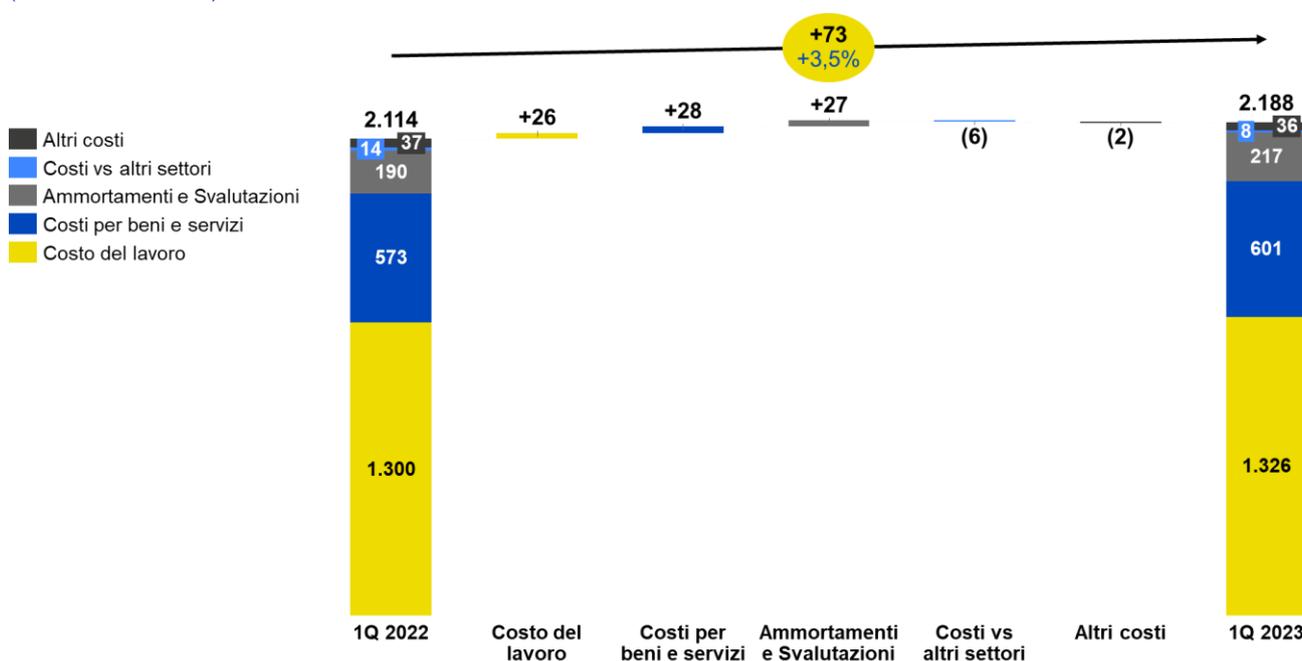
Il segmento B2C mostra invece *performance* positive con ricavi conseguiti nel primo trimestre del 2023 pari a 187 milioni di euro (+17 milioni di euro, +10,1%), a fronte di 45 milioni di spedizioni gestite (+4 milioni di invii, +9,8%) rispetto al primo trimestre del 2022.

Il segmento C2X presenta volumi e ricavi in linea, rispettivamente con una crescita del +2,8% e un aumento di 1 milione di euro (+7,6%) rispetto all'analogo periodo del 2022.

La voce Altro evidenzia una riduzione di ricavi pari a 6 milioni di euro (-6,8%), accompagnata da una correlata riduzione di volumi pari al -17,4%, rispetto al primo trimestre del 2022. La contrazione è riconducibile all'atteso calo dei ricavi relativi alla commessa di logistica integrata correlata al Covid-19.

COSTI

(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi al primo trimestre 2023 ammontano a 2.188 milioni di euro con un incremento di 73 milioni di euro (+3,5%) rispetto al primo trimestre del 2022.

Il costo del lavoro, che si attesta a 1.326 milioni di euro, registra un aumento di 26 milioni di euro (+2,0%) rispetto al primo trimestre 2022, attribuibile principalmente alla crescita del costo del lavoro pro-capite correlato agli adeguamenti contrattuali che hanno avuto effetto a partire da luglio 2022.

I costi per beni e servizi presentano anch'essi un incremento di 28 milioni di euro (+4,9%), attestandosi nel primo trimestre 2023 a 601 milioni di euro. Tale andamento è attribuibile all'effetto congiunto dell'aumento dei costi variabili legati alla ripresa dei volumi della domanda del comparto pacchi e all'incremento dei costi generato dalle spinte inflattive misurate a livello globale.

La voce ammortamenti e svalutazioni registra una crescita di 27 milioni di euro (+14,2% rispetto al primo trimestre del 2022).

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 88 milioni di euro, in crescita rispetto al risultato operativo dell'analogo periodo dell'anno precedente pari a 56 milioni di euro (+32 milioni di euro, +57,7%).

6.2.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

Il risultato operativo della *Strategic Business Unit* del primo trimestre 2023 risulta in crescita rispetto al medesimo periodo del 2022. Il *Total Capital Ratio* al 31 marzo 2023 si è attestato al 23,7% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.

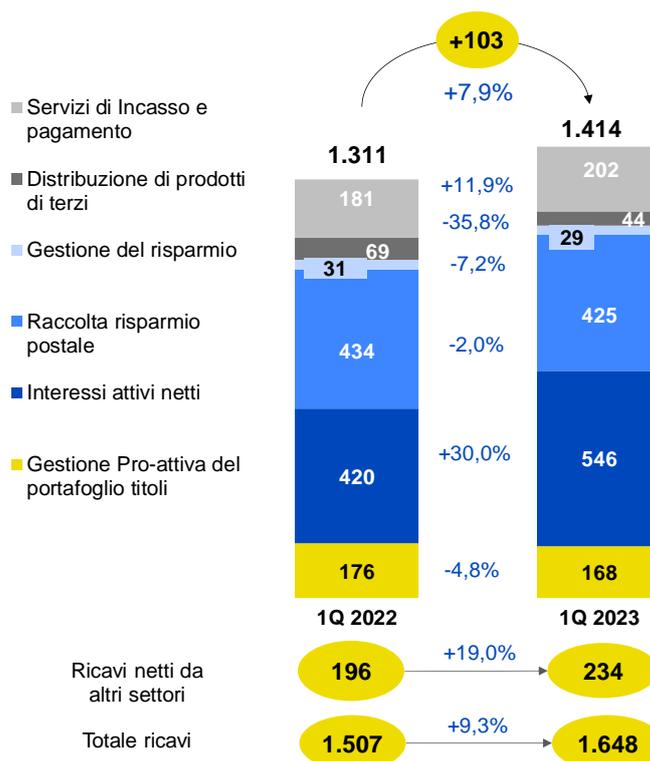
SERVIZI FINANZIARI	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	1.414	1.311	+103	+7,9%
Ricavi da altri settori	234	196	+37	+19,0%
Ricavi totali	1.648	1.507	+141	+9,3%
Costi	51	37	+14	+37,2%
Costi vs altri settori	1.341	1.239	+102	+8,2%
Costi totali	1.392	1.276	+116	+9,1%
EBIT	256	231	+25	+10,8%
EBIT Margin %	15,6%	15,4%		
UTILE NETTO	187	171	+16	+9,2%
KPI Operativi	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Masse gestite/amministrate (in miliardi di euro)*	579,4	576,0	+3,4	+0,6%
Raccolta netta (in milioni di euro)	787	1.998	(1.211)	-60,6%
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	95,6	95,1	+0,5	+0,5%
Rendimento netto della raccolta ¹	2,31%	1,79%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	315,8	319,2	(3,4)	-1,1%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	865	804	+60,3	+7,5%

* Il dato indicato nella colonna 1Q 2022 si riferisce al 31 dicembre 2022.

¹ Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio

RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI

(dati in milioni di euro)



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

Interessi attivi netti: ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria. Sono inclusi i ricavi da crediti d'imposta.

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

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

Distribuzione di 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.

I Ricavi da mercato nel primo trimestre del 2023 ammontano a 1.414 milioni di euro e registrano una crescita di 103 milioni di euro rispetto ai 1.311 milioni di euro realizzati nello stesso periodo del 2022 (+7,9%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi netti in crescita rispetto al dato dei primi tre mesi del 2022 (+126 milioni di euro, +30%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento relativo ai comparti *Retail* e *Corporate* (+85 milioni di euro) e per il rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+30 milioni di euro); (ii) Plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 168 milioni di euro, in diminuzione di 8 milioni di euro rispetto ai 176 milioni di euro del medesimo periodo del 2022.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 425 milioni di euro, in diminuzione del 2% (-9 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022.

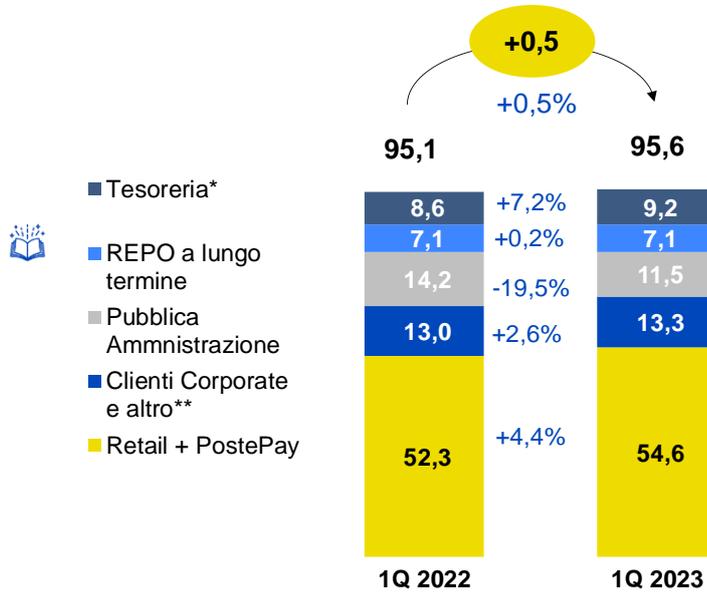
I ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 202 milioni di euro, in aumento dell'11,9% (+22 milioni di euro) rispetto al primo trimestre del 2022, crescita ascrivibile alle maggiori spese di tenuta del conto corrente (+22 milioni di euro) sostenute dai titolari a seguito del *repricing* avvenuto nel mese di luglio 2022.

I ricavi da distribuzione di prodotti di terzi si attestano a 44 milioni di euro, in diminuzione di 25 milioni di euro rispetto ai 69 milioni di euro del primo trimestre 2022, da ricondurre principalmente ai minori ricavi da prestiti personali.

I ricavi da altri settori, si attestano a 234 milioni di euro (+19% rispetto al primo trimestre 2022). La variazione positiva è imputabile principalmente all'aumento delle commissioni  per il collocamento e per la gestione delle polizze assicurative.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

(dati in miliardi di euro)



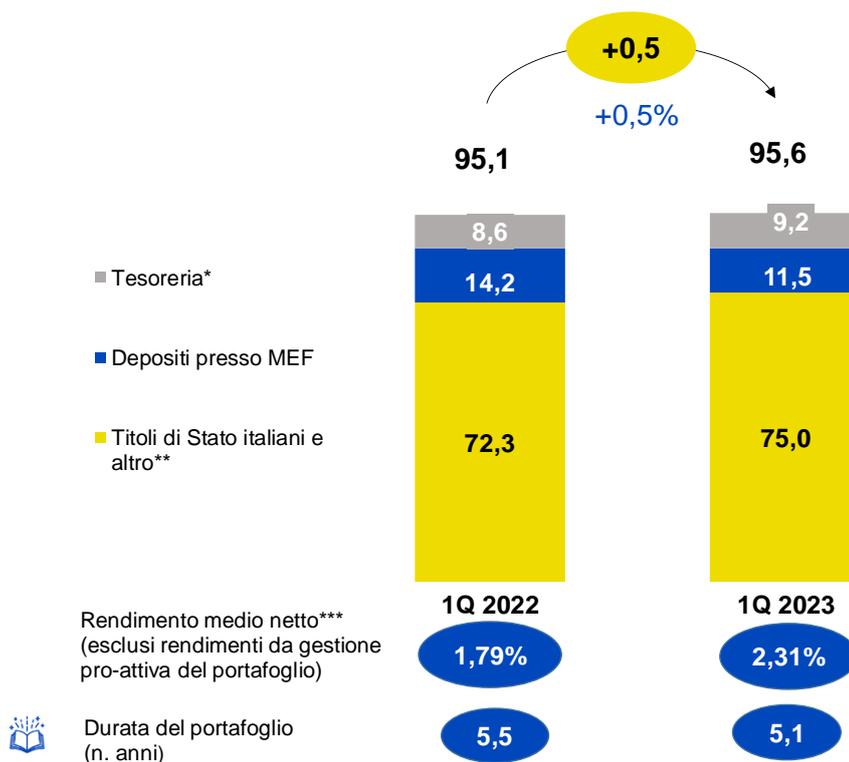
* Include REPO a breve termine e *collateral*.

** Include conti correnti delle imprese e PostePay Business, la liquidità di Poste Italiane e debiti di altri clienti.

Nel primo trimestre 2023, la Giacenza Media dei conti correnti si è incrementata rispetto all'esercizio precedente, passando da 95,1 miliardi di euro a 95,6 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 0,5 miliardi di euro, è da ricondurre alla crescita della clientela *Retail* e Postepay (+2,3 miliardi di euro, +4,4%), della clientela *Corporate* (+0,3 miliardi di euro, +2,6%), solo in parte controbilanciati dal contributo negativo della Pubblica Amministrazione (-2,7 miliardi di euro, -19,5%).

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)



* Include REPO e obbligazioni a breve termine e collateral.

** Include crediti di imposta e liquidità sul buffer 

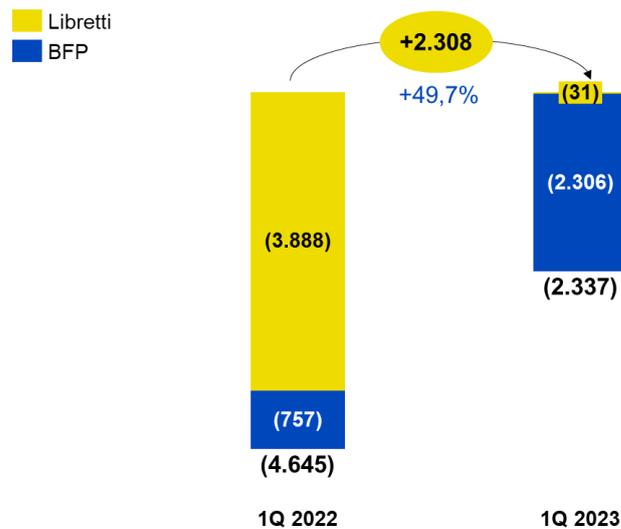
*** Calcolato come interessi netti sulla giacenza media.

La **giacenza media del portafoglio investimenti** è costituita principalmente da Titoli di Stato italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato Italiano (circa 75 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (oltre 11 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Nell'ambito della gestione del portafoglio titoli di Bancoposta, nei primi giorni dell'anno in corso è stato sottoscritto in emissione il nuovo titolo ventennale collocato dal MEF. Nei mesi di febbraio e marzo sono stati fatti ulteriori investimenti, in parte a tasso fisso e in parte coperti da *swap* di *Fair Value Hedge*. Inoltre, sono state realizzate delle operazioni di copertura per fissare parte del rendimento della raccolta da Pubblica Amministrazione depositata presso il MEF.

RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(dati in milioni di euro)

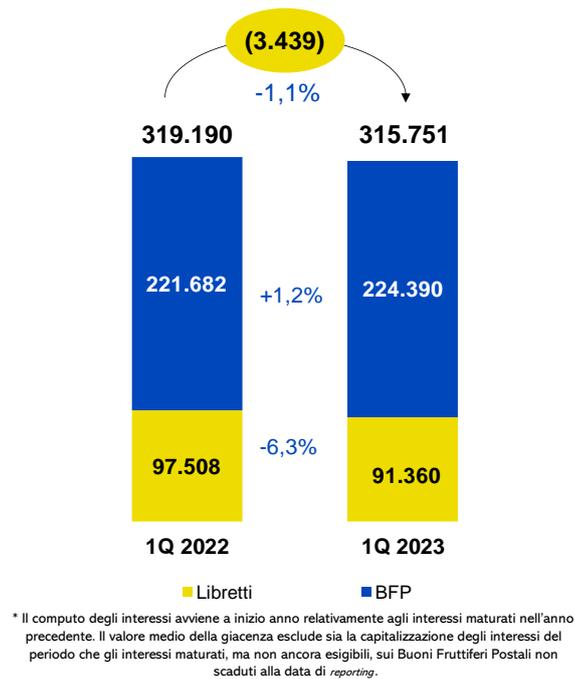


Al 31 marzo 2023 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a circa -2,3 miliardi di euro, superiore di circa 2,3 miliardi di euro rispetto al valore dell'anno precedente. Tale variazione positiva non ha però riguardato entrambi i prodotti del comparto. Sui Libretti si è registrato un miglioramento di circa 3,9 miliardi di euro rispetto al dato del 2022, principalmente influenzato dalle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023; inoltre, il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel primo trimestre 2022 sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, due ratei pensionistici rispetto ai tre del 2023 (il rateo pensionistico di gennaio 2022 era stato accreditato a fine dicembre 2021, mentre il rateo pensionistico di marzo 2022, accreditato a fine febbraio, è stato l'ultimo rateo pagato anticipatamente) comportando una minore raccolta netta.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali la variazione rispetto al dato del primo trimestre del 2022 è negativa per circa 1,5 miliardi di euro: i 5,7 miliardi di euro di maggiori sottoscrizioni non sono stati sufficienti a controbilanciare la crescita dei rimborsi (7,3 miliardi di euro in più), influenzati principalmente dall'elevato ammontare di scadenze del trimestre (il doppio delle scadenze del I trimestre 2022) e dalla prosecuzione del *trend* nei rimborsi anticipati iniziato nella seconda metà del 2022.

GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*

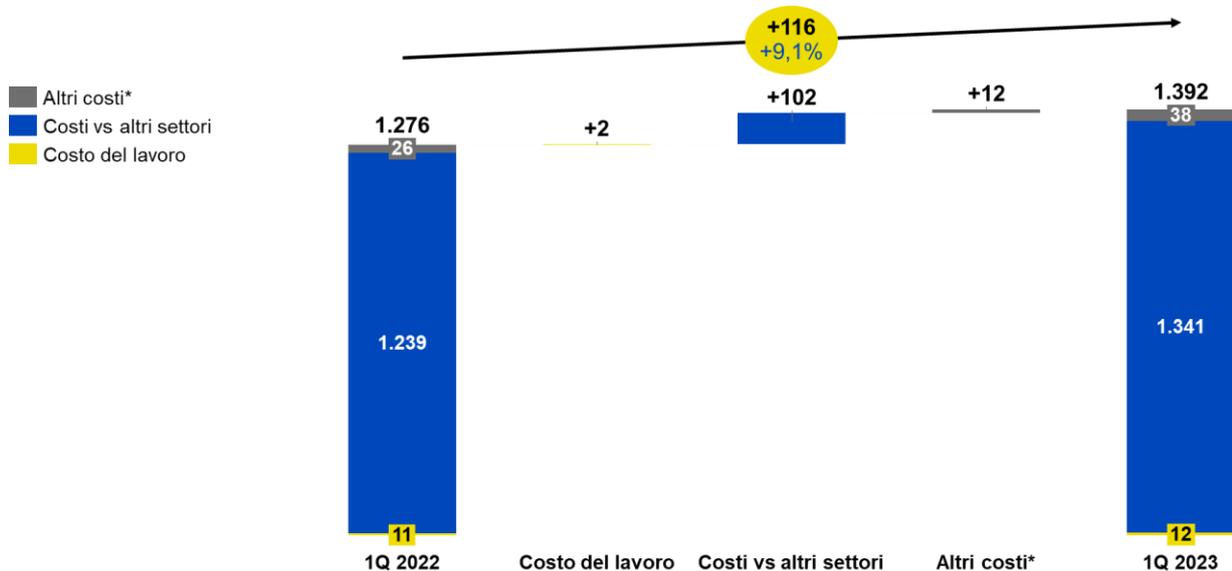
(dati in milioni di euro)



La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di circa 3,4 miliardi di euro rispetto al corrispondente dato del 2022; il valore dei Libretti è influenzato dal risultato particolarmente negativo della raccolta netta registrato nel 2022 che ha inciso sul saldo iniziale del 2023, mentre la crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I Costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.392 milioni di euro e registrano una crescita di 116 milioni di euro (+9,1%) rispetto ai 1.276 milioni di euro realizzati nel primo trimestre del 2022, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi in relazione alle attività affidate a Poste Italiane.

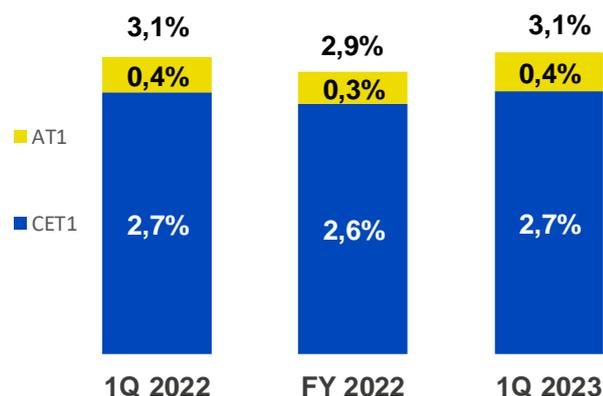
Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel primo trimestre del 2023 si attesta a 256 milioni di euro, in aumento del 10,8% rispetto al medesimo periodo del 2022 (+25 milioni di euro).

Con una gestione finanziaria positiva per 1 milione di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (71 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel primo trimestre del 2023 si attesta a 187 milioni di euro, in aumento di 16 milioni di euro rispetto ai 171 milioni di euro dell'analogo periodo 2022 (+9,2%).

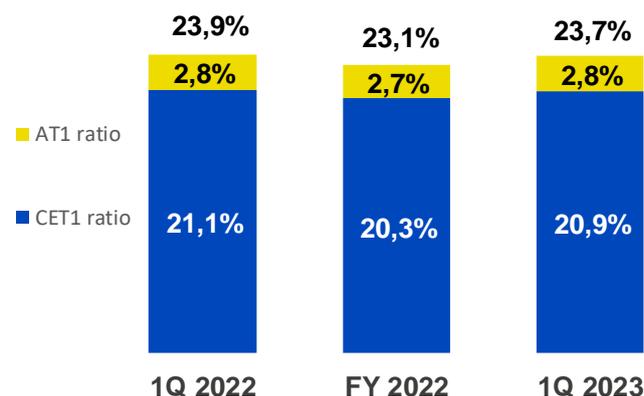
KPI FINANZIARI

dati in milioni di euro	1Q 2022	FY 2022	1Q 2023
CET1 CAPITAL	2.615	2.618	2.605
TOTAL CAPITAL	2.965	2.968	2.955
TOTAL ASSETS	107.164	104.438	99.958
RWA - Risk Weighted Assets	12.416	12.867	12.455

LEVERAGE RATIO



TOTAL CAPITAL RATIO



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 31 marzo 2023 al 3,1% in lieve aumento rispetto al 31 dicembre 2022 come conseguenza della diminuzione dell'attivo di bilancio, per effetto principalmente della riduzione della cassa e del deposito presso il MEF a fronte della raccolta da Pubblica Amministrazione. Il *CET1 Ratio* al 31 marzo 2023 si è attestato al 20,9% mentre il *Total Capital Ratio* comprensivo dell'*Additional Tier1* è pari a 23,7%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio alla Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2022.

6.2.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

Le *performance* operative della SBU del primo trimestre del 2023 risultano solide e in crescita rispetto ai risultati dell'analogo periodo del 2022 grazie alla crescita dei ricavi di entrambi i comparti: Vita e Danni. Il *Solvency Ratio* al 267% al 31 marzo 2023 conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	393	373	+20	+5,5%
Ricavi da altri settori	(49)	(38)	(10)	-27,5%
Ricavi totali	344	335	+10	+3,0%
Costi	5	4	+1	+29,9%
Costi vs altri settori	6	6	(0)	-5,3%
Costi totali	11	10	+1	+7,8%
EBIT	334	325	+9	+2,8%
UTILE NETTO	245	235	+10	+4,1%

KPI Operativi	31 marzo 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	157,3	154,0	+3,3	+2,1%
Contractual Service Margin (CSM) ¹ (in miliardi di euro)	13,2	12,9	+0,3	+2,3%
Solvency Ratio	267%	253%		

Ramo Vita	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Premi lordi - Vita (in milioni di euro) ²	6.044	4.991	+1.053	+21,1%
di cui: Rami I-IV-V	5.293	3.751	+1.542	+41,1%
di cui: Ramo III ³	751	1.240	(490)	-39,5%
Tasso di riscatto	3,9%	3,7%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento ⁴	60%	56%		

Ramo Danni	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Premi lordi - danni (in milioni di euro) ⁵	201	124	+78	+62,7%
Premi medi giornalieri - offerta modulare (in migliaia di euro) ⁶	306	294	+12	+4,0%
Combined ratio (netto riassicurazione) ⁷	93,8%	82,8%		

¹ Rappresenta il profitto atteso e non realizzato che il Gruppo iscrive per competenza nel conto economico, lungo la vita del contratto.

² Include i premi contabilizzati, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

³ I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota *target* dei nuovi prodotti Multiramo con definizione della quota "*linked*".

⁴ 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.

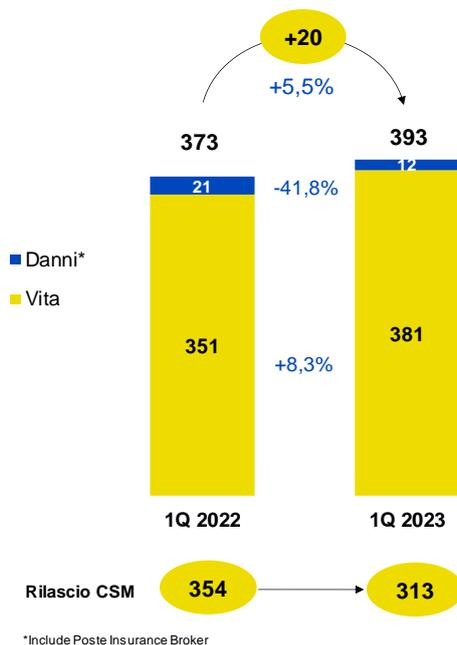
⁵ Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

⁶ Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona.

⁷ Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione + spese nette della riassicurazione + spese di gestione attribuibili/non attribuibili + altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



Ricavi Vita: rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM) , sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment* , recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di reporting (escluse le componenti di investimento) e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims* (LIC) , provvigioni di mantenimento e di incasso e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, le spese di gestione degli investimenti cui è applicato il metodo *Variable Fee Approach* (VFA) , proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi (con riferimento ai contratti valutati con il metodo VFA si tiene conto del c.d. "effetto mirroring") e alle cessioni in riassicurazione ed il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in riassicurazione.

Ricavi Danni: rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM), sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di reporting e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims* (LIC), provvigioni e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi e alle cessioni in riassicurazione, il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in riassicurazione e con riferimento ai soli contratti valutati con il metodo *Premium Allocation Approach* (PAA) il rilascio dei premi.

Si rinvia al glossario presente al capitolo 11 per maggiori approfondimenti sulle grandezze IFRS 17 presenti nelle suindicate definizioni.

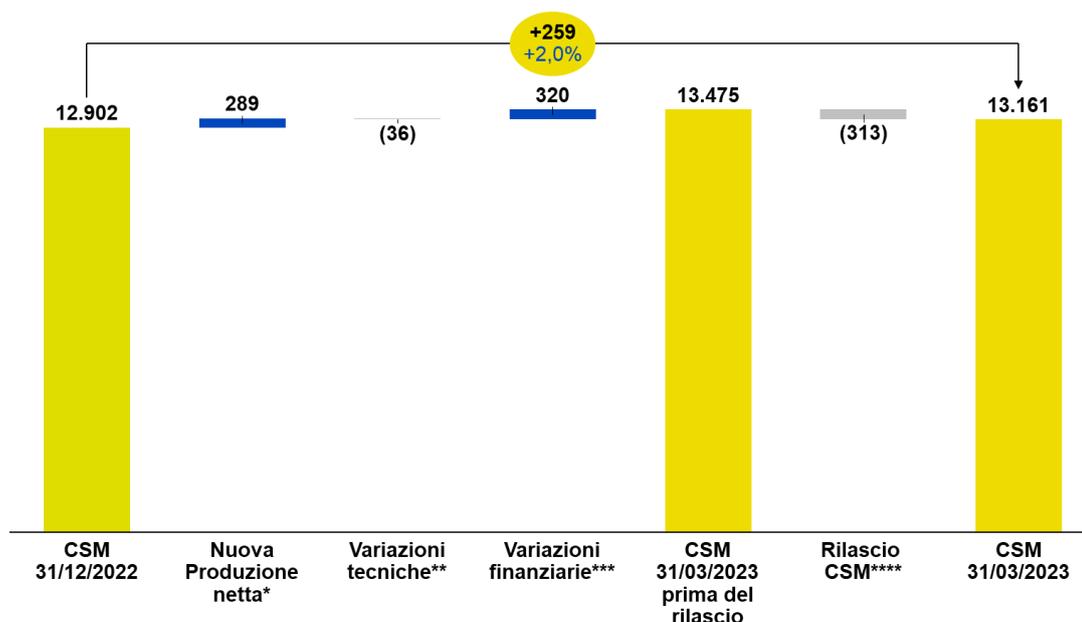
I ricavi da mercato passano da 373 milioni di euro del primo trimestre 2022 a 393 milioni di euro del corrispondente periodo del 2023 (+5,5%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 381 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 12 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano, rispetto al medesimo periodo del 2022, dell'8,3% (+29 milioni di euro), prevalentemente per effetto del contributo positivo dei proventi netti della gestione finanziaria, stante il miglioramento delle dinamiche finanziarie rispetto a quanto osservato nel medesimo periodo dell'esercizio precedente. L'incremento è solo in parte compensato dalla crescita delle spese di mantenimento registrato nel corso del periodo.

I ricavi netti Danni si attestano a 12 milioni di euro in diminuzione di 9 milioni di euro (-41,8%) rispetto al corrispondente periodo del 2022 per effetto principalmente della crescita dei sinistri pagati stante la crescita del *business* e dell'impatto della *Loss Component* guidato dalla crescita dei volumi afferenti il *business* delle polizze collettive *welfare* e dell'ammortamento delle spese di acquisizione, solo in parte mitigati dalla variazione della *Liability for Remaining Coverage* (LRC)  connessa all'incremento della raccolta lorda.

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN

(dati in milioni di euro)



* La voce include: premi incassati, sinistri pagati e provvigioni pagate.

** La voce include: variazioni legate all'esperienza (variazioni tra flussi stimati e flussi effettivi), variazioni ipotesi tecniche (es. ipotesi attuariali, tasso di mortalità ecc...).

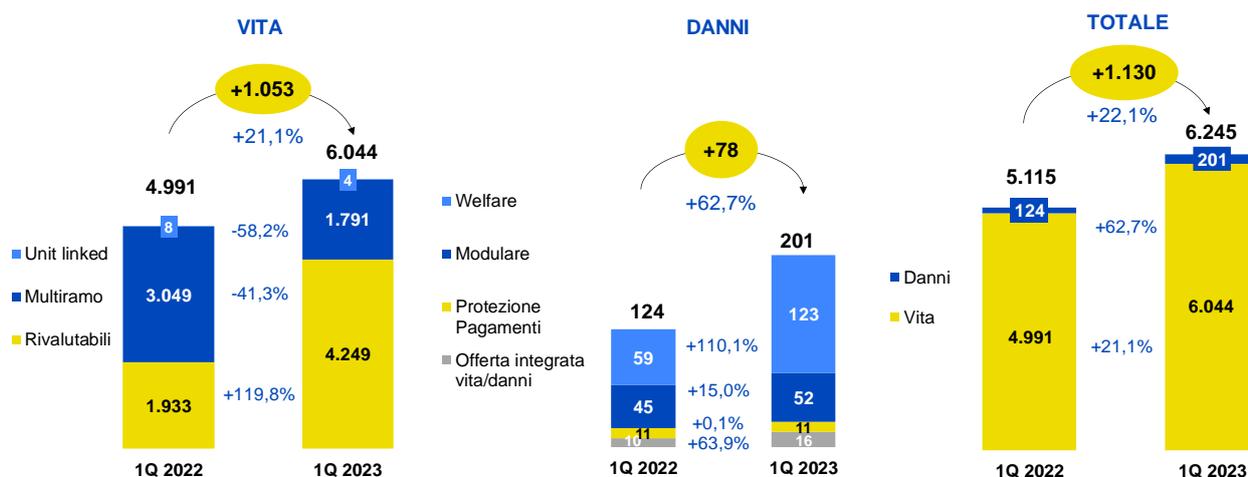
*** La voce include le variazioni del tasso di sconto su CSM e sui flussi nonché la variazione tra rendimenti stimati su gestioni separate e i flussi effettivi.

**** La voce rappresenta la quota di competenza del periodo di riferimento determinata sulla base della *coverage unit*.

Il *Contractual Service Margine* (CSM) mostra un saldo alla fine del periodo di 13.161 milioni di euro in crescita rispetto al dato di fine 2022 per 259 milioni di euro. Tale incremento è riconducibile principalmente a: i) 320 milioni di euro legati alla positiva dinamica finanziaria (proventi finanziari derivanti dagli investimenti parzialmente compensati dall'aumento delle passività assicurative correlate) e ii) 289 milioni di euro relativi all'impatto positivo della nuova produzione. Tali variazioni sono in parte compensate da: i) il rilascio del CSM nel periodo per complessivi 313 milioni di euro; ii) la flessione di 36 milioni di euro della voce "variazione tecnica" imputabile principalmente alla differenza tra i flussi consuntivi e quelli attesi ricompresi nella valutazione iniziale del CSM.

PREMI LORDI

(dati in milioni di euro)

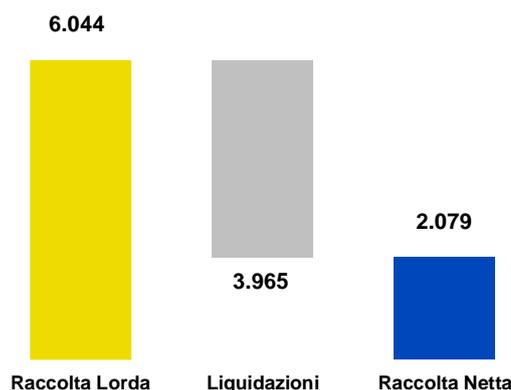


I premi lordi del *business* Vita ammontano a 6 miliardi di euro evidenziando un incremento pari al 21,1% (+1,1 miliardi di euro) rispetto al dato riferito al corrispondente periodo dell'esercizio precedente. In particolare, si rileva un aumento della raccolta afferente i prodotti rivalutabili tradizionali che registrano nel periodo una crescita di 2,3 miliardi di euro. Tale andamento risulta solo parzialmente compensato dal decremento della produzione afferente i prodotti multiramo che registrano nel periodo una diminuzione di 1,3 miliardi di euro ma con un'incidenza sul totale della raccolta (pari al circa 30%) che continua ad essere rilevante.

I premi lordi del *business* Danni ammontano a 201 milioni di euro, in crescita di 78 milioni di euro (+62,7%) rispetto al dato dello stesso periodo del 2022 (124 milioni di euro) trainati: i) dalla linea "protezione beni, persona e modulare" +15%; ii) dal segmento "Welfare" i cui premi passano da 59 milioni di euro rilevati alla fine del primo trimestre 2022 a 123 milioni di euro del primo trimestre 2023, supportati principalmente da nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti corporate (*Employee Benefit*); iii) dai premi afferenti l'offerta integrata vita/danni che registrano nel periodo un incremento di 6 milioni di euro.

RACCOLTA NETTA VITA AL 31 MARZO 2023

(dati in milioni di euro)



La raccolta netta Vita si attesta a 2,1 miliardi di euro (2,6 miliardi di euro registrati alla fine di marzo 2022) in flessione per effetto principalmente dell'andamento delle liquidazioni e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata⁵⁰ e Fondi Interni⁵¹.

⁵⁰ 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.

⁵¹ 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.

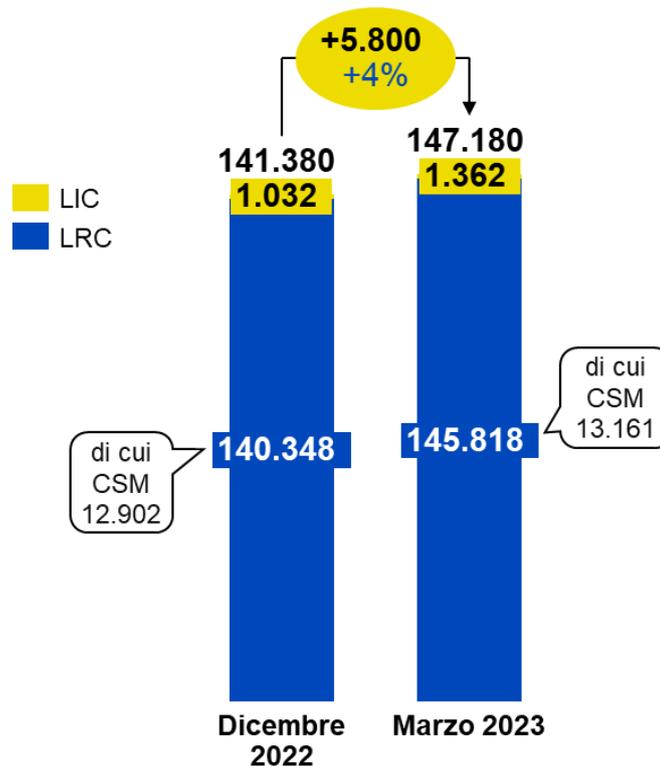
Il tasso di riscatto si attesta al 31 marzo 2023 al 3,9% rispetto al 3,7% riferito all'analogo periodo del 2022; dato che continua a mantenersi su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2022, a 6,71%⁵².

PASSIVITA' PER CONTRATTI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)

Le passività per contratti assicurativi al 31 marzo 2023 ammontano complessivamente a 147.180 milioni di euro, e sono costituite per 145.818 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage* (LRC), comprensiva del *Contractual Service Margine* (CSM) per 13.161 milioni di euro, e per 1.362 milioni di euro dalla *Liability for Incurred Claim* (LIC).

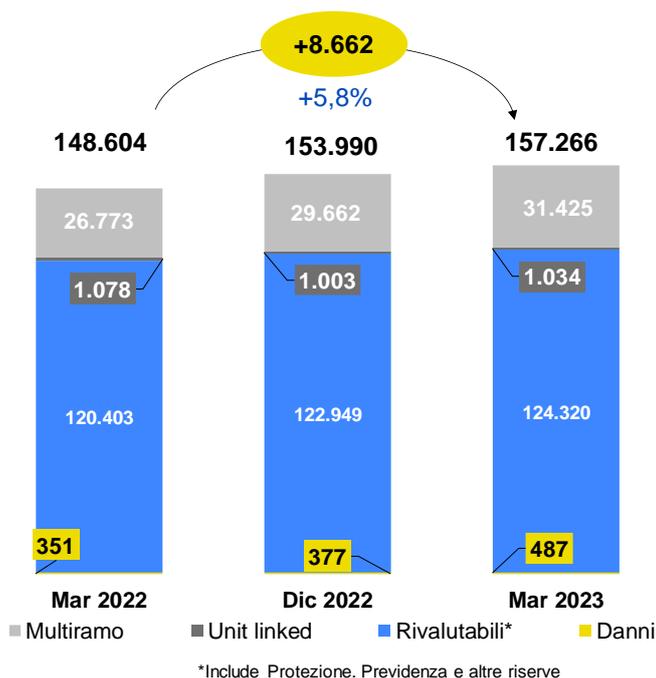
La variazione registrata nel periodo in aumento del 4% (+5.800 milioni di euro) è imputabile principalmente all'incremento (+5.470 milioni di euro) della LRC *Present Value of future cash flow* stante la crescita della raccolta.



⁵² Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, 21 febbraio 2023.

RISERVE ASSICURATIVE⁵³

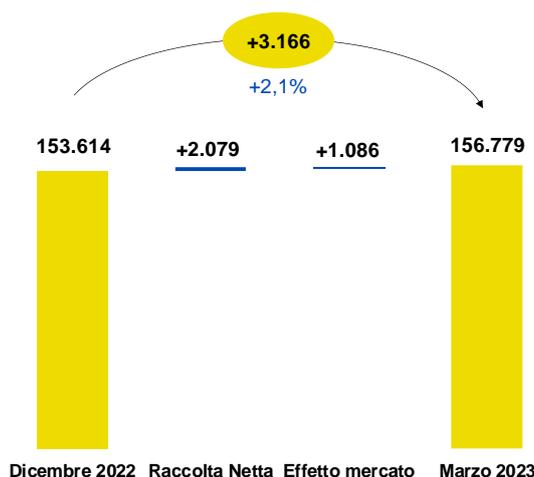
(dati in milioni di euro)



Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 156,8 miliardi di euro e aumentano di 3,2 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 per effetto principalmente dell'incremento delle riserve matematiche sia afferenti i prodotti tradizionali rivalutabili di Ramo I (+1,8 miliardi di euro) che i prodotti *unit linked* (+1 miliardo di euro) correlati principalmente alla raccolta netta positiva e, in secondo luogo, alle positive dinamiche finanziarie. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni ammontano alla fine del periodo a 487 milioni di euro in crescita rispetto ai 377 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2022.

MOVIMENTAZIONE RISERVE ASSICURATIVE VITA⁵⁴

(dati in milioni di euro)

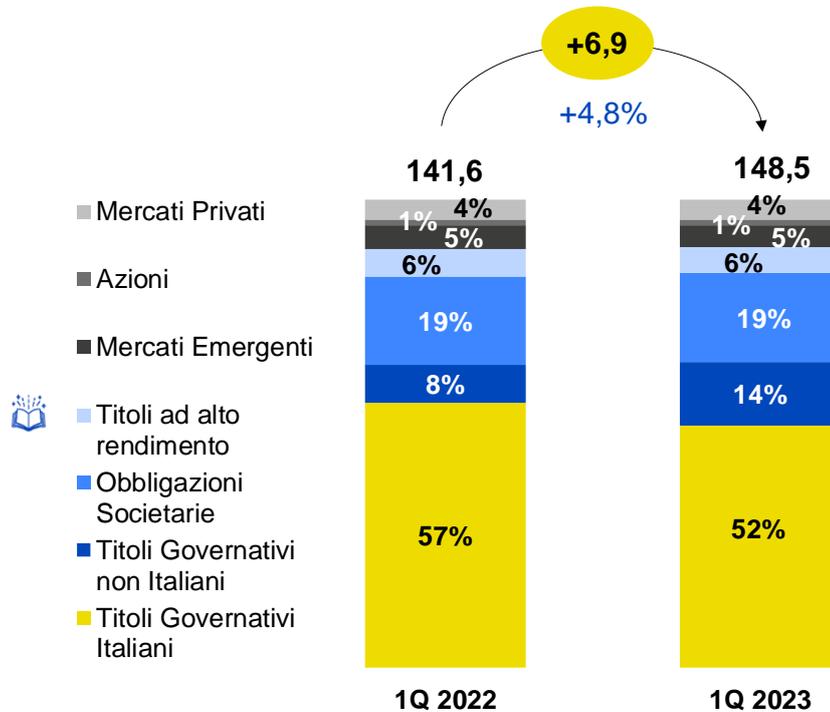


⁵³ Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

⁵⁴ Determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione del bilancio individuale della compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A.

RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(dati in miliardi di euro)



Nel primo trimestre del 2023, 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 italiani⁵⁵, quali ad esempio i Titoli Governativi non Italiani⁵⁶. All'interno dei fondi di investimento, la diversificazione si è manifestata con una riduzione della concentrazione del rischio legato ai titoli governativi.

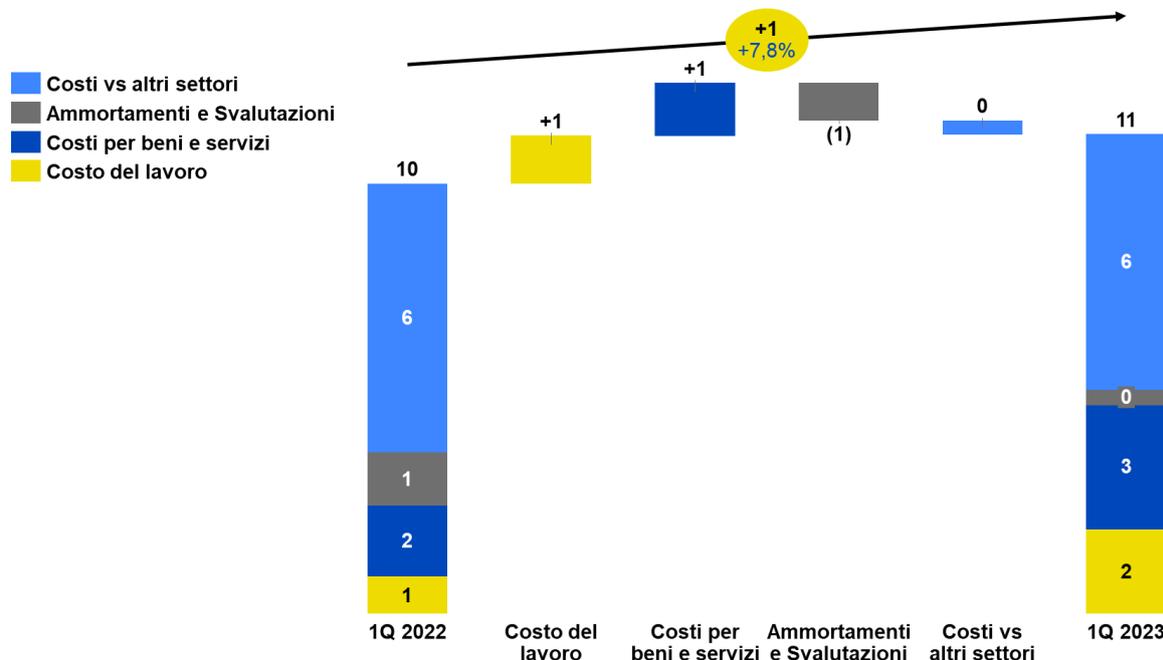
⁵⁵ All'interno dell'*asset class Italy Govies* è inclusa la liquidità finanziaria della Compagnia (liquidità in attesa di essere conferita ai Gestori delle varie *asset class*). Al 31 marzo 2023 l'incidenza della liquidità finanziaria sull'intero portafoglio è stata di circa 1,55%.

⁵⁶ Titoli governativi emessi da stati diversi da quello Italiano, in quanto questi ultimi vengono rappresentati come voce a sé stante.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)

I costi commentati nel prosieguo del presente paragrafo sono solo quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento di conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

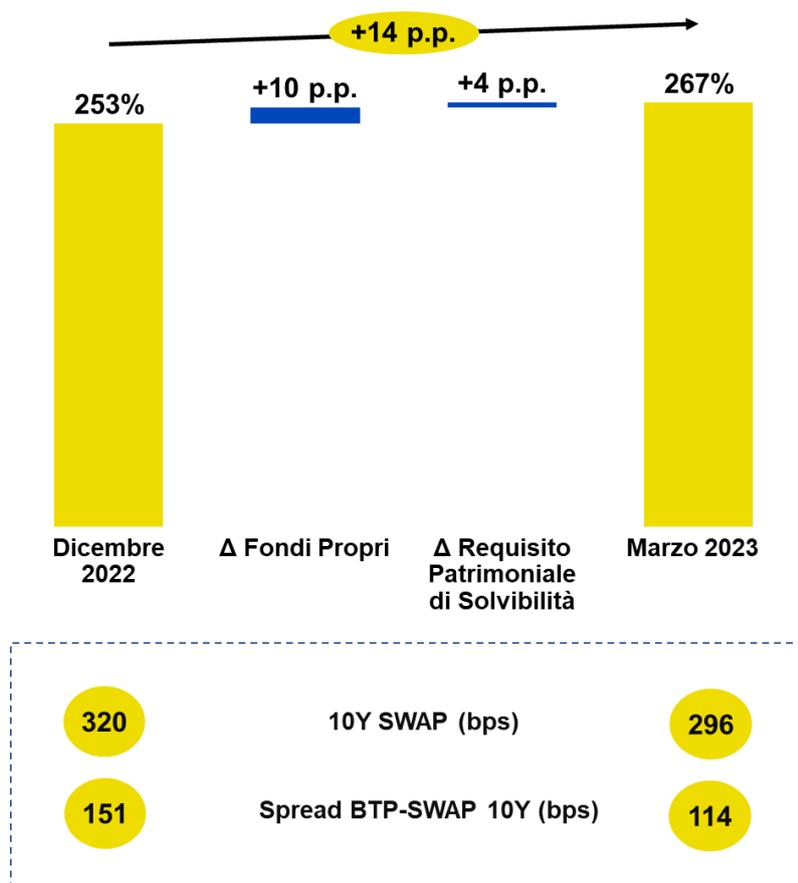


I costi non attribuibili al 31 marzo 2023 ammontano a 11 milioni di euro in aumento di 1 milione di euro rispetto al 31 marzo 2022, e attengono principalmente ai costi per il personale, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze/prestazioni professionali.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel corso del primo trimestre 2023 un EBIT che si attesta a 334 milioni di euro, in crescita del 2,8% (+9 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022 (325 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 14 milioni di euro) e delle imposte del periodo (103 milioni di euro), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 31 marzo 2023 un risultato netto di 245 milioni di euro in crescita del 4,1% (+10 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio*  del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 marzo 2023 al 267%⁵⁷, in aumento rispetto al 253%⁵⁸ rilevato a dicembre 2022 (+14 p.p.), mantenendosi a livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del *management* (200%).

La variazione del periodo è dovuta: i) a un incremento dei fondi propri disponibili (+10 p.p.) a seguito delle dinamiche positive dell'andamento del BTP-Swap *spread* (-37 bps) e di riduzione dei tassi (-24 bps) che complessivamente provocano un incremento dei **Fondi Propri**, per via dell'incremento del valore di mercato degli investimenti, non compensata dall'incremento delle riserve tecniche correlati alle dinamiche finanziarie citate; ii) a un decremento del requisito di capitale (+4 p.p.).

La lieve riduzione del **Requisito di capitale** (+4 p.p.) è dovuta principalmente alla riduzione dei rischi di sottoscrizione e in particolare del rischio di riscatto, parzialmente compensati dai maggiori rischi operativi per la maggiore raccolta del periodo e di controparte per la maggiore liquidità detenuta dalla Compagnia.

La Compagnia ha sottoscritto un trattato di copertura del rischio di riscatto anticipato di massa, riferito ai prodotti Ramo I e Multiramo che consente di incrementare il valore del Solvency Ratio di dicembre 2022 e marzo 2023 di circa +30 p.p. Nell'attuale contesto di incertezza economica, le prospettive attuali del mercato assicurativo italiano inducono a ritenere che i comportamenti di estinzione anticipata delle polizze da parte della clientela possano mostrare andamenti crescenti in futuro nonostante questo fenomeno non sia, ad oggi, evidente nel portafoglio della Compagnia.

⁵⁷ Il valore del *Solvency Ratio* è in corso di revisione e verrà comunicato ad IVASS entro il 5 maggio 2023.

⁵⁸ L'indicatore tiene conto dei dividendi deliberati a favore della Capogruppo per l'anno 2022.

6.2.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

Le *performance* della SBU del primo trimestre 2023 risultano in crescita rispetto al medesimo periodo del 2022, con il contributo positivo derivante da tutti i comparti (monetica, incassi e pagamenti e telecomunicazioni). Anche il comparto Energia, partito a giugno 2022 su un *target* ristretto di clientela, rileva buone *performance* nel corso del periodo.

PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	343	231	+112	+48,2%
Ricavi da altri settori	66	67	(1)	-1,1%
Ricavi totali	409	298	+111	+37,1%
Costi	195	109	+86	+79,4%
Costi vs altri settori	125	112	+14	+12,1%
Costi totali	321	221	+100	+45,3%
EBIT	89	78	+11	+14,0%
EBIT Margin %	21,7%	26,1%		
UTILE NETTO	67	55	+11	+20,5%
KPI Operativi	1Q 2023	1Q 2022	Variazioni	
Monetica e Pagamenti				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro) ¹	18.325	15.540	+2.785	+17,9%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro) ²	14.596	12.488	+2.109	+16,9%
Numero di Carte (in milioni) ^{*3}	28,8	28,9	(0,1)	-0,4%
di cui Carte Postepay (in milioni)*	21,3	21,4	(0,1)	-0,5%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni) ^{*4}	9,6	9,5	+0,1	+1,1%
di cui Postepay Green (in migliaia)*	87,5	72,7	+14,8	+20,4%
di cui Postepay Connect (in migliaia)*	567,3	539,7	+27,6	+5,1%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	615	519	+96	+18,5%
di cui numero transazioni <i>e-commerce</i> (in milioni) ⁵	166	140	+26	+18,6%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi** (in %)	34%	40%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi** (in %)	75%	83%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)*	4.887	4.815	+72	+1,5%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)*	4.524	4.459	+66	+1,5%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)*	362	356	+6	+1,8%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)*	107,1	99,1	+8	+8,1%
MNP (<i>Mobile Number Portability</i>) - acquisizioni (in migliaia)	84,0	155,9	(72)	-46,2%
Energia				
Contratti sottoscritti (in migliaia) ^{*6}	223	47	+176	n.s.

n.s.:non significativo

* Il dato indicato nella colonna 1Q 2022 si riferisce al 31 dicembre 2022

** 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

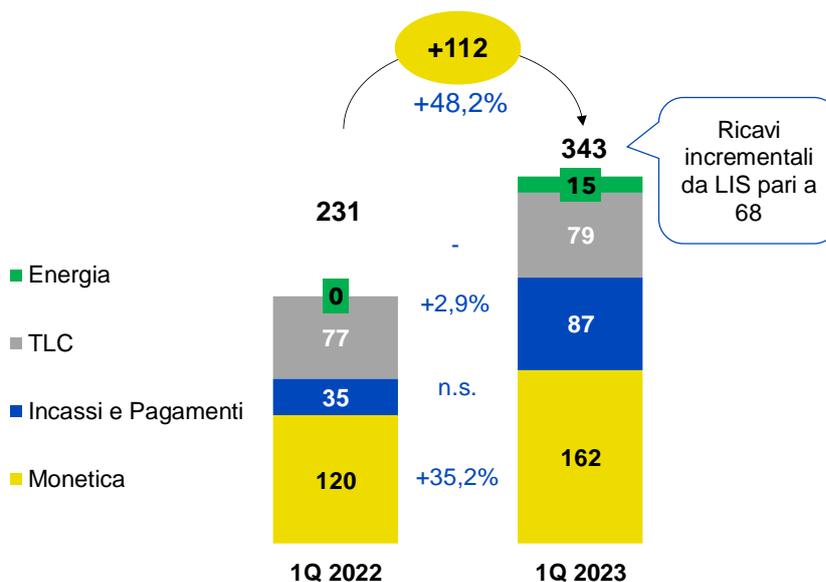
⁴ Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect

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

⁶ Il valore fa riferimento al periodo dall'inizio del servizio ad aprile 2023

RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postepay *debit* – *interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di *acquiring* (fee su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate). Ricariche telefoniche per tutti gli operatori di rete mobile (MNO) e operatore mobile virtuale (MVNO), servizi commerciali per gli esercenti Tabaccai/HORECA.

Incassi e pagamenti: servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiuro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA, MAV, riscossione pagamenti, marche da bollo, accettazione bollettini postali e altri pagamenti diretti LIS.

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

Energia: Ricavi di vendita energia elettrica e gas a seguito dell'avvio della promo dipendenti e familiari a metà giugno 2022 (offerta mass market a partire da gennaio 2023) e ricavi derivanti da attività di ottimizzazione del portafoglio dell'*energy management*.

I ricavi da mercato nel primo trimestre 2023 si attestano a 343 milioni di euro e segnano una crescita di 112 milioni di euro rispetto a marzo 2022 (+48,2%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti. In particolare, il comparto Incassi e Pagamenti ha rafforzato le proprie *performance* a seguito dell'acquisizione, avvenuta nel mese di settembre 2022, della società LIS Holding S.p.A., che apporta sul periodo ricavi incrementali pari a 68 milioni di euro (distribuiti tra i comparti Monetica e Incassi e Pagamenti), mentre il *business* Energia ha beneficiato del lancio dell'offerta *mass market* nel mese di gennaio 2023 che è andata ad aggiungersi all'offerta "Poste Energia 160" riservata ai dipendenti, famigliari e pensionati del Gruppo.

Nel dettaglio, i ricavi dei servizi di Incassi e Pagamenti segnano una crescita di 52 milioni di euro, passando da 35 milioni di euro registrati nel primo trimestre 2022 a 87 milioni di euro dell'analogo periodo 2023, trainati dall'acquisizione a settembre 2022 di LIS Holding S.p.A. oltre che dagli avvisi di pagamento PagoPA e dai bonifici *instant*⁵⁹ da Postepay Evolution.

I ricavi del comparto Monetica segnano una crescita di 42 milioni di euro passando da 120 milioni di euro del primo trimestre 2022 a 162 milioni di euro dello stesso periodo del 2023, per via dei maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento anche per via della sopracitata acquisizione a settembre 2022 di LIS Holding S.p.A. (ricavi incrementali per 23 milioni di euro), nonché dei maggiori ricavi dei servizi di *acquiring*.

⁵⁹ Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*Target Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*. Fonte: www.bancaditalia.it

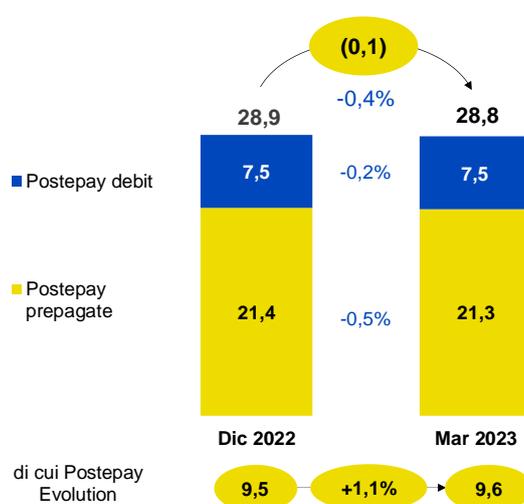
Il comparto delle Telecomunicazioni registra una crescita di 2 milioni di euro, rispetto ai 77 milioni di euro di ricavi conseguiti nel primo trimestre 2022 (+2,9%). L'incremento è attribuibile ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

I ricavi da altri settori registrano una flessione di 1 milione di euro (-1,1%) passando dai 67,0 milioni di euro del primo trimestre 2022 ai 66 milioni di euro registrati nello stesso periodo del 2023.

Il comparto Energia al 31 marzo 2023 ha registrato 15 milioni di euro di ricavi, di cui, 10 milioni di euro derivanti dalla vendita dei servizi energetici e 5 milioni di euro da attività di *energy management*. Oltre all'offerta energia riservata ai dipendenti e loro affini lanciata nel mese di giugno 2022, a gennaio 2023 è stata lanciata l'offerta *mass market* con avvio della campagna pubblicitaria il 12 febbraio 2023: al 31 marzo 2023 si sono registrate 138 mila sottoscrizioni (di cui 99 mila per la *commodity power* e circa 39 mila per quella del gas).

STOCK CARTE

(dati in milioni)



Al 31 marzo 2023 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle Postepay Debit è pari a 28,8 milioni, in lieve calo rispetto al 31 dicembre 2022 (-0,1 milioni, -0,5%) con un transato complessivo⁶⁰ pari a 18,3 miliardi di euro, in crescita di circa 2,8 miliardi di euro (+17,9%) rispetto al primo trimestre 2022.

Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 21,3 milioni (-0,5% rispetto a dicembre 2022) e di queste, le carte

+18,6%

la crescita delle transazioni e-commerce nel primo trimestre 2023

Postepay Evolution, pari a circa 9,6 milioni al 31 marzo 2023, evidenziano un incremento del 1,1% rispetto al valore del 31 dicembre 2022. Nel corso del primo trimestre 2023 è proseguita la vendita delle Postepay Connect⁶¹, con circa 64 mila attivazioni al 31 marzo 2023

28,8 mln

lo stock delle carte al 31 marzo 2023

ed uno *stock* di 567 mila carte (+5% rispetto a dicembre 2022). In forte crescita lo stock delle carte PostePay *Green* che passa dai 72,7 migliaia a dicembre 2022 a 87,5 migliaia a marzo 2023.

Nel corso del primo trimestre 2023 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 18,5% (+96 milioni di transazioni) rispetto allo stesso periodo del 2022, grazie anche al contributo delle transazioni e-commerce⁶² e sul *web* (+26 milioni di transazioni).

⁶⁰ Il dato si riferisce al transato dei pagamenti *on us* e *off us*.

⁶¹ Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.

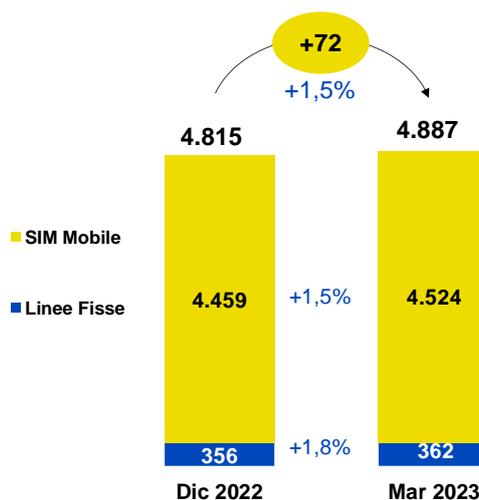
⁶² Include transazioni e-commerce e *web* (su *digital properties* di Poste Italiane).

In ambito *acquiring*, a fronte di un numero di POS installati al 31 marzo 2023 pari a circa 280 mila, è stato sviluppato un transato di oltre 6,9 miliardi di euro (+13,3% del transato rispetto allo stesso periodo del 2022, con un incremento di 0,81 miliardi di euro).

Al 31 marzo 2023 la percentuale dei bollettini accettati su reti terze e sui canali digitali è in lieve calo rispetto all'analogo periodo del 2022, così come l'incidenza delle ricariche delle PostePay sui canali alternativi all'ufficio postale.

STOCK SIM

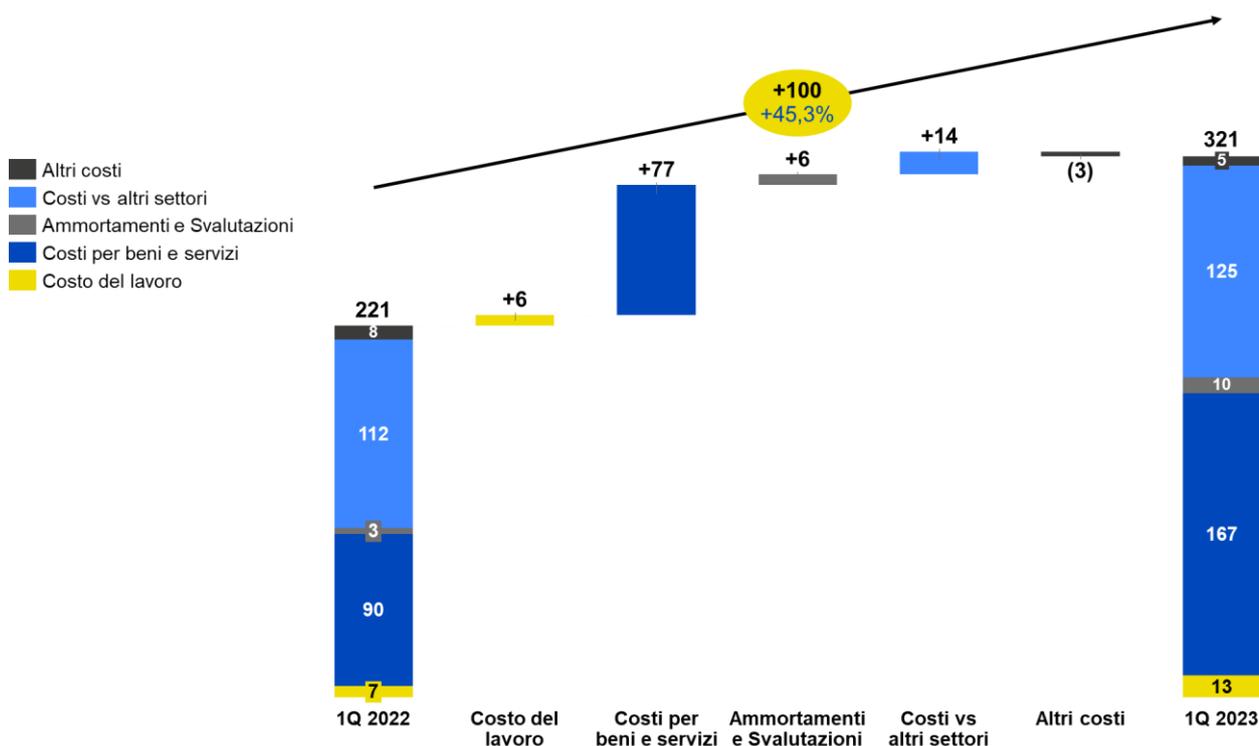
(dati in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 marzo 2023, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee, in lieve aumento (+1,5%) rispetto al 31 dicembre del 2022. Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento dell'1,8% delle linee passando dalle 356 mila linee al 31 dicembre 2022 alle 362 mila linee di marzo 2023. Nel dettaglio, le linee dell'offerta "PosteMobile Casa" registrano una flessione del 0,6% rispetto a dicembre 2022, passando dalle 257 mila linee del 2022 alle 255 mila linee di marzo 2023, mentre le linee dell'offerta "PosteCasa Ultraveloce" (Fibra) hanno raggiunto 107 mila unità a marzo 2023, con un incremento di 8 mila linee rispetto a dicembre 2022.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 321 milioni di euro con un incremento del 45,3% (+100 milioni di euro) rispetto ai 221 milioni sostenuti nel primo trimestre 2022.

L'incremento dei costi per beni e servizi rispetto al primo trimestre 2022 (+77 milioni di euro, +85,6%) è ascrivibile essenzialmente all'ampliamento del perimetro operativo generato dall'acquisizione di LIS. Si rileva una crescita anche dei costi del comparto Energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale nel corso del periodo.

L'incremento dei costi verso altri settori rispetto al primo trimestre 2022 (+14 milioni di euro, +12,1%) è determinato prevalentemente dai maggiori costi di esternalizzazione verso la Capogruppo, con particolare riferimento alle attività di collocamento e di *back office* dei servizi di pagamento e alle attività di *call center*, sistemi informativi e collocamento dei contratti presso gli uffici postali legati all'avvio dell'attività nel *business* energia.

Il costo del lavoro aumenta di 6 milioni di euro (+88,5%) rispetto a marzo 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico a fronte dell'acquisizione della società LIS e del nuovo *business* Energia.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile nel primo trimestre 2023 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 89 milioni di euro, in crescita del 14,0% rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente (78 milioni di euro).

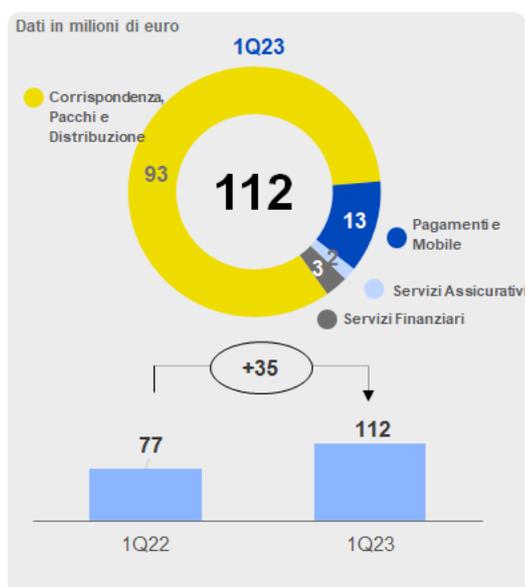
L'utile conseguito nel primo trimestre 2023 ammonta a 67 milioni di euro, in aumento del 20,5% rispetto al valore del 2022 (55 milioni di euro).

6.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO

Dati in milioni di euro	31 marzo 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	5.799	5.852	(52)	-1%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.254	1.288	(35)	-3%
CAPITALE INVESTITO LORDO	7.053	7.140	(87)	-1%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'	(648)	(310)	(338)	-109%
CAPITALE INVESTITO NETTO	6.405	6.830	(425)	-6%
PATRIMONIO NETTO	9.320	7.842	+1.478	+19%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO	(2.915)	(1.012)	(1.903)	-188%
<i>di cui: Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i>	2.520	2.839	(319)	-11%

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2023 si attesta a 5.799 milioni di euro, segnando un decremento di 52 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 112 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 58 milioni di euro. Tali variazioni sono state più che compensate da ammortamenti per 227 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 272 milioni di euro, riferibili principalmente alla partecipazione detenute in Anima Holding, Financit e Replica SIM.

Gli **investimenti** del Gruppo del primo trimestre 2023 ammontano a 112 milioni di euro. Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano più del 70% del valore complessivo. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi 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 (93 milioni di euro) sono stati destinati all’automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*.

~23.500

mezzi a basse emissioni
disponibili nella flotta, di cui
circa 4.300 **elettrici**

In particolare, nel primo trimestre del 2023 continua il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l’inserimento di circa 900 nuovi mezzi, di cui circa 650 elettrici, circa 200 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Inoltre, sono state installate ulteriori 800 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 marzo 2023 risultano installate circa 4.800 colonnine elettriche.

Nel corso del trimestre sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 2 centri città (Napoli e Foggia) che si aggiungono ai 28 centri città già realizzati nel corso del 2021-2022, per un complessivo di 30 centri città. A livello di Comuni invece sono 177 quelli con recapito a zero emissioni.

Con riferimento al Progetto Polis, proseguono gli investimenti relativi alla linea di intervento “Sportello Unico” per la ristrutturazione e adeguamento tecnologico degli Uffici Postali. Al 31 Marzo 2023 sono stati ultimati lavori su 173 Uffici Postali e con riferimento alla linea di intervento “Spazi per l’Italia” sono stati avviati gli interventi di ristrutturazione per 9 siti relativi agli spazi di *co-working*.

In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all’automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (oltre 180 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building* nel primo trimestre 2023) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂.

~1.800

edifici coinvolti nel
progetto *Smart Building* al
31 marzo 2023

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 e Fondi, in ottica multicanalità.

Nella *Strategic Business Unit dei Servizi Assicurativi* nel corso del primo trimestre 2023 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*, nonché gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Gli investimenti complessivamente realizzati nel trimestre ammontano a 2 milioni di euro.

Gli investimenti del periodo della *Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile* ammontano a 13 milioni di euro. Sono proseguiti gli sviluppi a supporto dell’offerta di rete fissa e mobile con l’obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale relativi ad alcune Carte Prepagate (Postepay Evolution retail, Postepay Green, Carta IoStudio Postepay).

Il **Capitale circolante netto** al 31 marzo 2023 ammonta a 1.254 milioni di euro e si decrementa di 35 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2022 principalmente per:

- maggiori Crediti commerciali per 137 milioni di euro e minori Debiti commerciali di 242 milioni di euro;
- decremento degli altri crediti e attività al netto delle altre passività per circa 157 milioni di euro (principalmente per la variazione delle partite di natura tributaria relative all’operatività delle *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari* e del personale);
- incremento dei Debiti per imposte correnti, al netto dei Crediti per imposte correnti, per 256 milioni di euro.

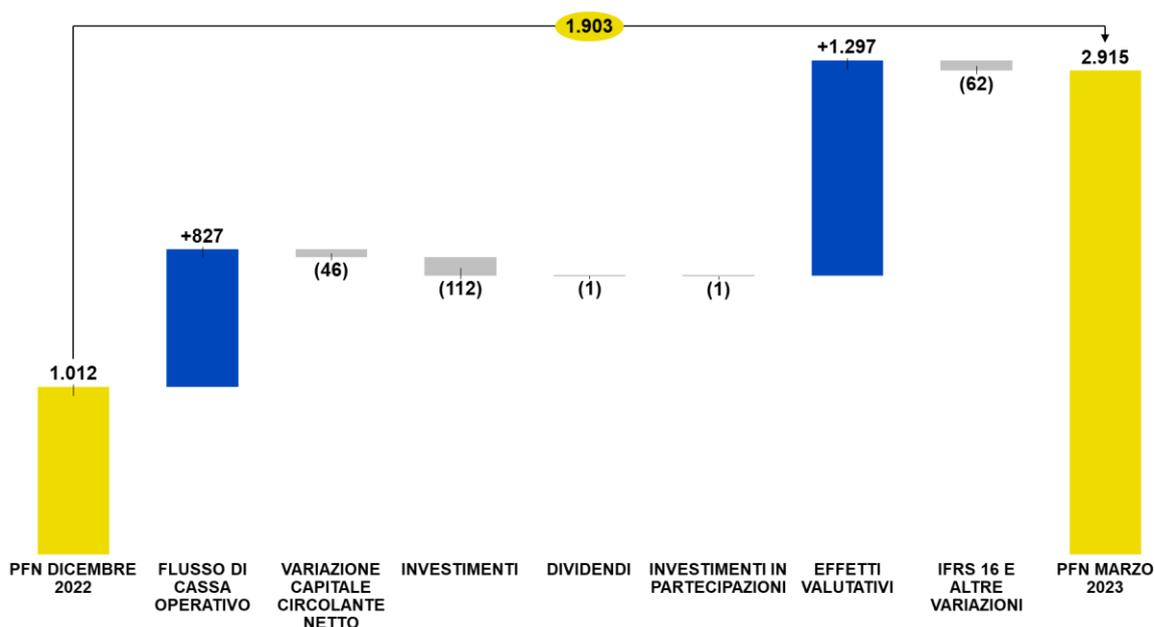
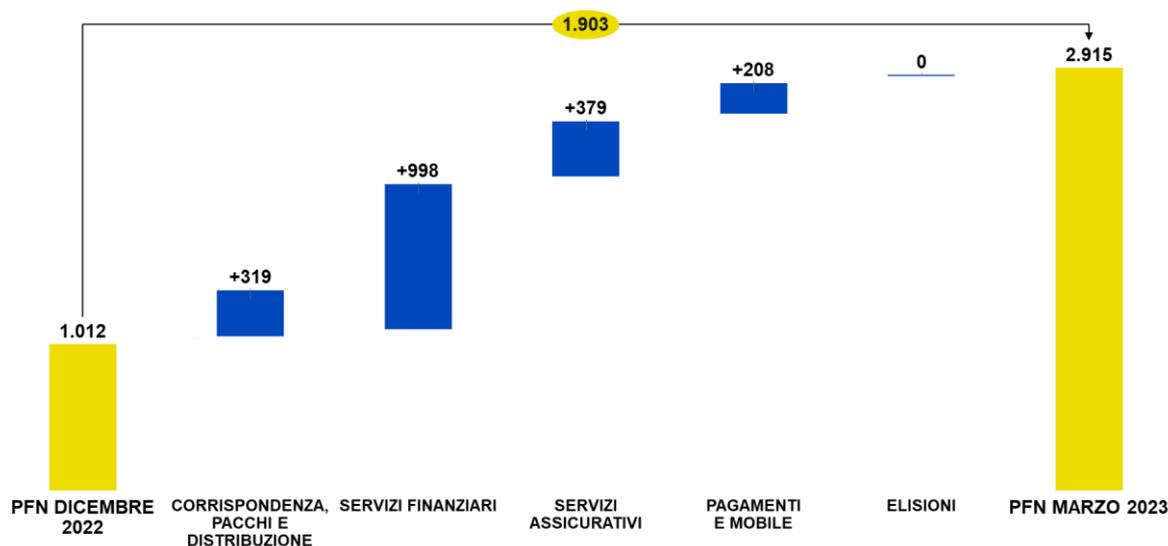
Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 marzo 2023 ammonta a 648 milioni di euro e si incrementa di 338 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per effetto dei minori crediti netti per imposte anticipate per 273 milioni

di euro (in larga parte per effetto delle variazioni positive del fair value relative agli strumenti finanziari classificati nella categoria FVOCI) e dell'incremento dei fondi per rischi e oneri per 94 milioni di euro (prevalentemente riconducibile all'incremento del fondo oneri del personale al netto degli utilizzi del fondo di incentivazione agli esodi) parzialmente compensata dalla diminuzione del fondo per trattamento di fine rapporto per 29 milioni di euro.

Il **Patrimonio netto** al 31 marzo 2023 ammonta a 9.320 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2022 di 1.478 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile all'effetto positivo dell'utile del periodo di 540 milioni di euro e dall'incremento della riserva di fair value derivante essenzialmente dalla variazione positiva del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVOCI per 2.732 milioni di euro parzialmente compensato dal decremento della riserva per contratti assicurativi per 1.596 milioni di euro.

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)



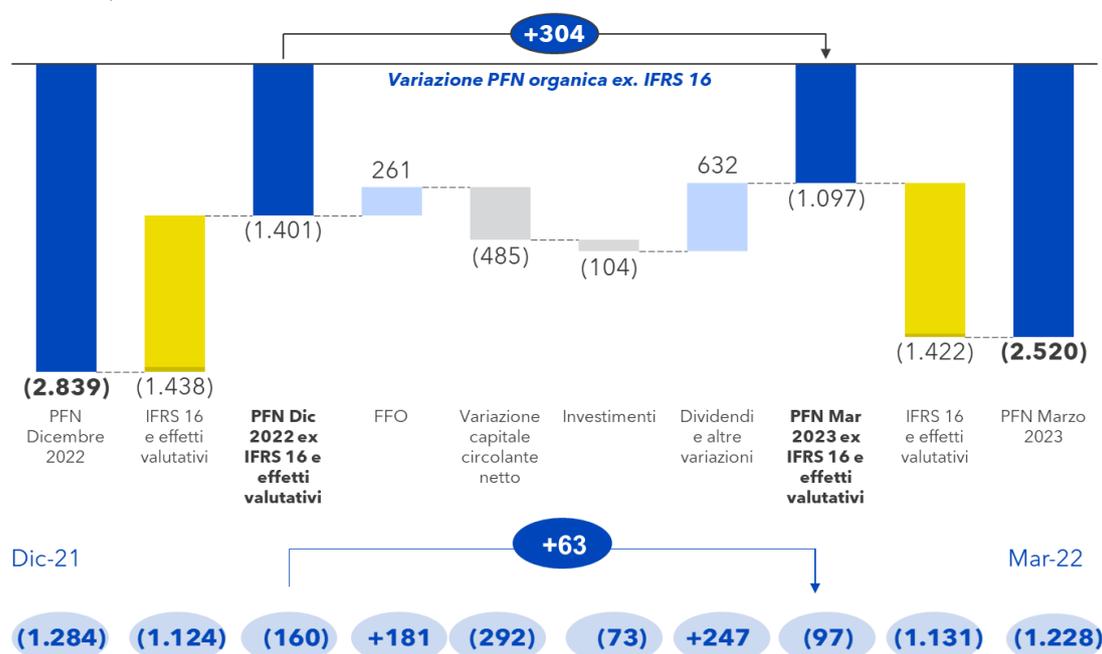
La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 marzo 2023 è in avanzo di 2.915 milioni di euro, in miglioramento di 1.903 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un avanzo di 1.012 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 827 milioni di euro (di cui 540 milioni di euro riferibili all'utile del periodo, 227 milioni di euro agli ammortamenti e altre partite per complessivi 61 milioni di euro);
- l'effetto negativo stagionale riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 46 milioni di euro;
- investimenti in immobilizzazioni per 112 milioni di euro;
- gli effetti valutativi del periodo positivi per 1.297 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, e in via residuale dalle altre SBU;
- altri decrementi per complessivi 62 milioni di euro, essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

Al 31 marzo 2023 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è positivo per 5,4 miliardi di euro, in linea con il valore al 31 dicembre 2022.

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 2023 è in disavanzo di 2.520 milioni di euro (1.097 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in miglioramento di 319 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022, in cui presentava un disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

In dettaglio tale variazione riflette principalmente:

- una gestione operativa positiva per 261 milioni di euro per via del risultato positivo del periodo per 41 milioni di euro, degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 151 milioni di euro e delle variazioni nette dei fondi rischi per 94 milioni di euro (prevalentemente per l'accantonamento oneri del personale al netto degli utilizzi del fondo di incentivazione agli esodi) parzialmente compensati dagli utilizzi netti del fondo TFR ed altre variazioni minori per circa 26 milioni di euro;
- un effetto negativo stagionale relativo alla variazione del capitale circolante netto per 485 milioni di euro ascrivibile principalmente:
 - al decremento netto dei debiti e crediti commerciali netti per circa 410 milioni di euro;
 - alla variazione degli altri crediti e altri debiti verso terzi per complessivi 99 milioni circa;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 104 milioni di euro.

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riferiscono principalmente a quelli riepilogati nella seguente tabella.

dati in milioni di euro	Al 31 marzo 2023	Al 31 dicembre 2022
Fin.to BEI scadenza marzo 2026	173	173
Fin.to BEI scadenza ottobre 2026	400	400
Fin.to BEI scadenza maggio 2028	150	150
Fin.to BEI scadenza maggio 2028	100	100
Utilizzo linee di credito uncommitted per finanziamenti a breve termine	-	-
Private placement scadenza ottobre 2023	50	50
Prestiti obbligazionari senior unsecured emessi il 10 dicembre 2020	1.000	1.000
scadenza dicembre 2024	500	500
scadenza dicembre 2028	500	500
Totale	1.873	1.873

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

	(milioni di euro)	
	Al 31 marzo 2023	Al 31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(949)	(575)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(2)	(1)
D. Liquidità (A + B + C)	(951)	(577)
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	375	379
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	3	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	378	381
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	(572)	(196)
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.997	2.001
J. Strumenti di debito	998	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	18	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	3.013	3.017
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.440	2.821

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

	(milioni di euro)	
	Al 31 marzo 2023	Al 31 dicembre 2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.440	2.821
Attività finanziarie non correnti	(548)	(539)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(18)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(530)	(420)
Posizione Finanziaria Netta	1.343	1.843
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.176	996
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	2.520	2.839

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 marzo 2023 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 0,9 miliardi di euro (quasi esclusivamente riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,5 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 marzo 2023 e al 31 dicembre 2022.

Descrizione	(milioni di euro)	
	Saldo al 31.03.2023	Saldo al 31.12.2022
Linee di credito committed	2.450	2.450
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
Linee di credito uncommitted	2.219	2.159
Finanziamenti a breve	1.005	1.005
Scoperti di c/c	185	145
Crediti di firma	1.028	1.008
Totale	4.669	4.609
Utilizzi uncommitted	610	652
Finanziamenti a breve	0	1
Crediti di firma	610	652
Totale	610	652

7. ALTRE INFORMAZIONI

[EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2023](#)

[OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA](#)

[RELAZIONI INDUSTRIALI](#)

[WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION](#)

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

7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2023

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2023 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022 ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a due miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del Risk Appetite Framework di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa Consob. Nel primo trimestre 2023 non sono state effettuate operazioni in attuazione della Delibera Quadro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a quattro miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare

l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del Risk Appetite Framework di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa Consob. Nel primo trimestre 2023 sono state effettuate due operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso per un importo totale pari a 216 milioni di euro in attuazione della Delibera Quadro. Le operazioni sono state concluse a condizioni di mercato.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022 ha approvato la sottoscrizione di un accordo quadro con la società controllata SDA Express Courier S.p.A. per la gestione dei pacchi nazionali e internazionali, il cui valore massimo stimato è pari a circa 1.704 milioni di euro, per la durata biennale dell'accordo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, al netto dell'IVA e dell'eventuale quinto d'obbligo. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. L'Accordo è stato sottoscritto in data 10 gennaio 2023.

7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI

<p>Mobilità Volontaria</p>	<p>Il 2 marzo 2023 è stato sottoscritto un Verbale d'Accordo con il quale, in attesa di definire la nuova intesa che regola la materia per gli anni 2023/2024, l'Azienda e le Organizzazioni sindacali si danno atto che eventuali trasferimenti - sia a livello nazionale che regionale e provinciale - verranno effettuati tenendo a riferimento le graduatorie 2022 redatte sulla base di quanto definito con l'accordo del 4 maggio 2021.</p>
<p>Lavoro Agile</p>	<p>Il 2 marzo 2023 è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo con il quale l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno convenuto di prorogare fino al 30 settembre 2023 gli effetti degli accordi del 1° marzo e del 3 agosto 2022.</p>
<p>Digital, Technology & Operations</p>	<p>Con l'Accordo del 1° febbraio 2023 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno definito alcuni importanti aspetti relativi sia ai servizi di Back Office che ai servizi di Assistenza Clienti. In particolare è stata prevista una razionalizzazione e una nuova micro-organizzazione dei Depositi Territoriali che, progressivamente, passeranno dagli attuali 10 a 5 siti territoriali. È stato presentato il nuovo modello di Credit Management, che sarà oggetto di una prima sperimentazione, con l'obiettivo di creare un presidio unico di gestione del credito per ridurre lo "scaduto" ed efficientare l'intero processo.</p> <p>Relativamente ai servizi di Assistenza Clienti è stato introdotto il nuovo modello di Assistenza a Valore che consentirà di fornire supporto nella fase di acquisto di prodotti/servizi e di interagire col cliente attraverso iniziative di proposizione commerciale.</p> <p>Relativamente ai servizi di <i>Information Technology</i> e in particolar modo con riferimento ai Poli Tecnologici, è stato ridefinito il modello operativo di funzionamento ed il modello di micro-organizzazione anche attraverso l'introduzione di specifiche figure di supporto alle strutture tecniche territoriali. Sono stati inoltre riorganizzati i servizi tecnici di prossimità (<i>Field Technical Services</i>) con l'obiettivo di garantire un miglior coordinamento degli interventi di supporto tecnico e offrire una risposta celere alle strutture di <i>business</i>. Infine, a partire dal mese di marzo 2023, sono entrati in vigore gli orari rimodulati in base alla nuova organizzazione dei Poli Tecnologici attraverso un'articolazione unica a livello nazionale con un presidio anche nella giornata del sabato.</p>

**Lavoro agile:
prorogato al 30
settembre 2023**

**Organismo
Paritetico
Nazionale per la
Salute e
Sicurezza nei
luoghi di lavoro**

Il 20 marzo 2023 l'Organismo Paritetico Nazionale per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (OPN), al fine di dar seguito al nuovo processo di rilevazione e valutazione del rischio stress lavoro-correlato (SLC), ha individuato - tramite sorteggio - i lavoratori che faranno parte dei Team Regionali di Valutazione SLC, il cui compito sarà quello di procedere alla compilazione della check list INAIL. Tali componenti saranno destinatari di uno specifico piano di formazione ed informazione.

 **7.4 WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION**

**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 e di sviluppo delle *soft skills* per ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili. Inoltre, prosegue il **progetto biennale "School4Life 2.0"** con la finalità di contribuire a contrastare l'abbandono scolastico sostenendo la qualità educativa attraverso piani di intervento a cura di professionisti d'Azienda in qualità di *role model*, *mentor* e maestri di mestieri nelle scuole medie inferiori e superiori in tutta Italia.

In vista del lancio della nuova edizione del programma di *welfare* destinato 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, così da garantire il miglioramento continuo dell'iniziativa.

Nell'ambito delle azioni di *welfare* inclusive per le vulnerabilità è stata avviata la diffusione del bando di partecipazione per l'iniziativa soggiorni estivi per figli con disabilità dei dipendenti, che prevede due periodi di vacanza estivi, della durata di 15 giorni, in strutture turistiche accessibili.

Per accompagnare le azioni a sostegno del piano aziendale *Diversity and 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"** che, in relazione alla valenza ed efficacia delle misure di *caring* messe in campo, è stata estesa ai colleghi che si trovano in situazioni di vulnerabilità e fragilità per accompagnare il loro rientro inclusivo e sostenere il benessere globale.

Dal mese di febbraio, sono stati pubblicati, nei canali di comunicazione interna, tre nuovi podcast della collana seriale "In altre parole" dedicati ai temi dell'interculturalità e del genere.

Sul piano della valorizzazione delle competenze *Science, Technology, Engineering e Mathematics* (STEM), è stata attivata una campagna di comunicazione interna a testimonianza dell'impegno attivo dell'Azienda per ridurre il divario di genere in ambito scientifico e tecnologico.

Dal mese di marzo, nell'ambito del progetto "Uffici Postali multi-etnici", è attivo il primo laboratorio interculturale che ha coinvolto operatori di sportello multilingua in qualità di *testimonial* per la diffusione e la sensibilizzazione sui temi dell'interculturalità.

	<p>Infine, sul piano della sensibilizzazione sull'orientamento affettivo/sexuale, si intensificano le iniziative sia attraverso incontri organizzati dall'associazione Parks, Liberi e Uguali a cui l'Azienda ha aderito, sia tramite <i>webinar</i> rivolti a tutti i manager aziendali.</p>
Corporate University	<p>Nel corso del primo trimestre del 2023 sono state erogate complessivamente 1,3 milioni di ore di formazione; in particolare, è proseguita la formazione relativa alle tecniche di vendita, erogata in presenza, finalizzata a supportare la rete commerciale per rispondere al meglio ai bisogni dei clienti nel mutato contesto di mercato.</p> <p>Prosegue 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, ecc.) nonché la formazione obbligatoria di ruolo, destinata a determinate figure professionali, in ambito bancario, finanziario e assicurativo.</p> <p>Infine, sempre a sostegno del piano <i>Diversity and Inclusion</i> sono proseguiti i laboratori di innovazione rivolti ai responsabili territoriali che hanno affrontato i temi relativi alle quattro dimensioni: Diversità, Genere, Generazioni, Vulnerabilità e Interculturalità.</p>

Oltre 1 milione di ore di formazione erogate nei primi tre mesi del 2023

7.5 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 2023. Per la trattazione completa si rimanda al Bilancio al 31 dicembre 2022.

IVASS	<p>Con riguardo ai procedimenti sanzionatori scaturiti da contestazioni da parte dell'Autorità di Vigilanza, in data 23 febbraio 2023 è stato notificato dall'IVASS un atto di contestazione per l'asserita violazione dell'art. 183, comma 1, lett. "a", del Codice delle assicurazioni private derivante dalla lamentata tardività della liquidazione delle prestazioni assicurative oltre il termine contrattualmente previsto. La Compagnia ha presentato nel termine di 60 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione le controdeduzioni e pertanto allo stato attuale è in attesa dell'esito del procedimento.</p> <p>Con riguardo all'ispezione IVASS - avente ad oggetto profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari conclusa il 7 maggio 2021, proseguono le interlocuzioni con IVASS in vista dell'avvio della "fase decisoria", che dovrà terminare entro il 26 luglio 2023 in ossequio ai termini recati dal comma 4 dell'art. 28 del Regolamento IVASS n. 39 del 2 agosto 2018.</p> <p>In data 7 marzo 2023, la Compagnia Poste Vita ha ricevuto comunicazione da parte dell'Autorità di Vigilanza in merito all'avvio di un accertamento ispettivo avente ad oggetto la verifica del processo di gestione delle polizze cd. dormienti. Alla data della presente relazione le verifiche sono ancora in corso.</p>
--------------	---

8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2023

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

	(milioni di euro)		
ATTIVO	31 marzo 2023	31 dicembre 2022	01 gennaio 2022
Attività non correnti			
Immobili, impianti e macchinari	2.373	2.404	2.267
Investimenti immobiliari	30	31	32
Attività immateriali	1.799	1.817	873
Attività per diritti d'uso	1.326	1.334	1.116
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	272	267	277
Attività finanziarie	199.959	191.851	221.226
Crediti commerciali	4	3	3
Imposte differite attive	2.271	2.566	1.608
Altri crediti e attività	3.978	4.119	4.012
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	7.845	7.458	5.551
Attività per cessioni in riassicurazione	41	44	48
Totale	219.898	211.891	237.012
Attività correnti			
Rimanenze	163	157	155
Crediti commerciali	2.315	2.179	2.508
Crediti per imposte correnti	147	140	115
Altri crediti e attività	823	986	1.097
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	1.689	1.563	905
Attività finanziarie	29.197	34.290	27.630
Cassa e depositi BancoPosta	4.855	5.848	7.659
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	3.850	4.983	7.958
Totale	43.041	50.146	48.027
TOTALE ATTIVO	262.939	262.037	285.039
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	31 marzo 2023	31 dicembre 2022	01 gennaio 2022
Patrimonio netto			
Capitale sociale	1.306	1.306	1.306
Riserve	430	(509)	3.676
Azioni proprie	(63)	(63)	(40)
Risultati portati a nuovo	7.603	7.064	6.226
Totale Patrimonio netto di Gruppo	9.276	7.798	11.168
Patrimonio netto di terzi	44	44	8
Totale	9.320	7.842	11.176
Passività non correnti			
Passività per contratti assicurativi	147.180	141.380	160.334
Fondi per rischi e oneri	828	804	693
Trattamento di fine rapporto	676	705	922
Passività finanziarie	9.925	10.939	15.122
Imposte differite passive	794	815	953
Altre passività	1.919	2.004	1.750
Totale	161.322	156.647	179.774
Passività correnti			
Fondi per rischi e oneri	622	551	575
Debiti commerciali	1.992	2.234	2.029
Debiti per imposte correnti	324	60	16
Altre passività	1.942	1.997	1.860
Passività finanziarie	87.417	92.706	89.610
Totale	92.297	97.548	94.090
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	262.939	262.037	285.039

PROSPETTO DELL'UTILE / (PERDITA) DEL PERIODO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	I Trimestre 2023	I Trimestre 2022
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	893	901
Ricavi netti da servizi finanziari	1.414	1.311
Ricavi da servizi finanziari	1.520	1.362
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(106)	(51)
Ricavi netti da servizi assicurativi	393	373
Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi	599	563
Costi derivanti da contratti assicurativi emessi	(226)	(175)
Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione	(4)	(2)
Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri	1.578	(1.138)
(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi	(1.554)	1.125
Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	(0)	(0)
Ricavi da pagamenti e mobile	343	231
Ricavi netti della gestione ordinaria	3.044	2.816
Costi per beni e servizi	763	660
Costo del lavoro	1.235	1.224
Ammortamenti e svalutazioni	208	179
Incrementi per lavori interni	(13)	(8)
Altri costi e oneri	83	53
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	(0)	19
Risultato operativo e di intermediazione	767	690
Oneri finanziari	29	24
Proventi finanziari	34	39
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(0)	0
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	5	5
Risultato prima delle imposte	777	709
Imposte sul reddito	237	215
UTILE DEL PERIODO	540	494
di cui Quota Gruppo	539	492
di cui Quota di spettanza di Terzi	1	1
Utile per azione	0,415	0,378
Utile diluito per azione	0,415	0,378

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	I Trimestre 2023	Esercizio 2022	I Trimestre 2022
Utile/(Perdita) del periodo	540	1.583	494
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	3.746	(27.742)	(5.826)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	153	(286)	(120)
Incremento/(Decremento) per perdite attese	(5)	4	0
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	20	279	(70)
Trasferimenti a Conto economico	(297)	(409)	(121)
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(2.331)	22.784	5.592
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	(0)	(1)	(0)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(354)	1.542	167
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	(0)	1	0
Variazione della riserva di conversione	(0)	(1)	0
Incremento/(Decremento) delle riserve relative a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
Strumenti di capitale valutati al FVOCI - incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	6	(315)	(163)
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	0	125	-
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi			
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(0)	(31)	2
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	(0)	0	(0)
Utili/(Perdite) attuariali da TFR relativi a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
Altro	0	-	-
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	938	(4.048)	(538)
TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO	1.478	(2.465)	(45)
di cui Quota Gruppo	1.477	(2.471)	(46)
di cui Quota di spettanza di Terzi	1	6	1

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

	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 per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	Riserva piani di incentivazione			Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo
Saldo al 31 dicembre 2021	1.306	(40)	299	1.210	800	1.307	(33)	-	1	3	13	7.236	12.102	8	12.110
Adeguamento per prima applicazione dell'IFRS 17	-	-	-	-	-	7.945	-	(7.868)	-	-	-	(1.010)	(933)	-	(933)
Saldo al 1° gennaio 2022	1.306	(40)	299	1.210	800	9.251	(33)	(7.868)	1	3	13	6.226	11.168	8	11.176
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	(4.264)	(137)	3.862	0	0	-	492	(46)	1	(45)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
Altre variazioni	-	-	-	-	-	(54)	-	-	-	1	-	54	1	(0)	1
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	1	-
Saldo al 31 marzo 2022	1.306	(40)	299	1.210	800	4.933	(170)	(4.006)	1	3	15	6.771	11.124	10	11.133
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	(15.525)	43	11.882	(1)	1	-	1.176	(2.425)	4	(2.420)
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(526)	(526)	(3)	(529)
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(273)	(273)	-	(273)
Acquisto azioni proprie	-	(25)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(25)	-	(25)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(69)	(69)	-	(69)
Piani di incentivazione	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0	7	-	7
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	0	1	0	1
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(0)	33	33
Saldo al 31 dicembre 2022	1.306	(63)	299	1.210	800	(10.592)	(127)	7.876	(0)	5	19	7.064	7.798	44	7.842
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	2.732	(198)	(1.596)	0	(0)	-	539	1.477	1	1.478
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	0	0	0
Saldo al 31 marzo 2023	1.306	(63)	299	1.210	800	(7.860)	(325)	6.280	(0)	5	21	7.603	9.276	44	9.320

RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	I Trimestre 2023	I Trimestre 2022
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	1.228	2.589
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	3.755	5.369
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	4.983	7.958
Risultato del periodo	540	494
Ammortamenti e svalutazioni	226	195
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	0	19
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(2)	(1)
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(5)	5
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	64	152
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	(36)	174
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(108)	(273)
Variazioni dei fondi rischi e oneri	94	51
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(29)	(47)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	14	6
Altre variazioni	(29)	73
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]	730	846
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(7.517)	729
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	4.434	(4.593)
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	(2.066)	760
Incremento/(Decremento) delle passività nette per contratti assicurativi	3.421	961
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]	(1.727)	(2.143)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]	(997)	(1.297)
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(112)	(77)
Partecipazioni	(1)	(3)
Altre attività finanziarie	(0)	(9)
<i>Disinvestimenti:</i>		
<i>Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita</i>	3	2
Altre attività finanziarie	14	1
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	-	0
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]	(96)	(86)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	(39)	(113)
Dividendi pagati	(1)	-
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]	(39)	(113)
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti [f]	0	0
Flusso delle disponibilità liquide [g]=[c+d+e+f]	(1.133)	(1.496)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	3.850	6.462
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(2.765)	(4.005)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	1.084	2.458

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 2023 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

10. INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE

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

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

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

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

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

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

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

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

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

COMBINED RATIO (netto riassicurazione): indicatore tecnico del *business* Danni, determinato come rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione, spese nette della riassicurazione, spese di gestione attribuibili/non attribuibili e altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

DIVIDENDO UNITARIO (DPS): rappresenta la somma di dividendi pagati dalla società per ogni azione in circolazione. È calcolato come Dividendi pagati/Numero azioni in circolazione.

EBIT (Earning Before Interest and Taxes): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

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

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

FUND FROM OPERATIONS (FFO): indicatore finanziario rappresentato dal Risultato netto di Gruppo, rettificato di costi e ricavi non monetari (ammortamenti, *Expected Credit Loss* - ECL dei crediti, oneri finanziari da attualizzazione) e della variazione netta dei fondi rischi e del Fondo TFR. Nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, l'indicatore è altresì neutralizzato dell'effetto IFRS 16 (ammortamenti e oneri finanziari) e include le uscite finanziarie per i canoni di locazione.

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

È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche medie (linearizzato su 12 mesi nelle situazioni periodiche intermedie).

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) ed il totale attivo di bilancio, quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: la somma delle Attività finanziarie, dei Crediti d'imposta ex Legge n. 77/2020, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle passività per contratti assicurativi, delle attività per cessioni in riassicurazione e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE: è l'indebitamento finanziario calcolato secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (ESMA32-382-1138 del 4 marzo 2021) al netto dei debiti commerciali e altri debiti non correnti che presentano una significativa componente di finanziamento implicito o esplicito e includendo le seguenti voci: attività finanziarie non correnti, crediti d'imposta ex Legge n.77/2020, derivati di copertura attivi correnti, crediti e debiti finanziari intersettoriali.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE ex IFRS 16: Calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16) e le riserve di fair value e cash flow hedge.

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): Rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo il valore della gestione pro-attiva del portafoglio).

RISERVE ASSICURATIVE: Rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati nonché dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. Le Riserve Tecniche sono calcolate, nel rispetto delle regole applicative individuate nell' Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008, analiticamente, contratto per contratto con riferimento al portafoglio emesso dalla Compagnia e in vigore alla data di valutazione (Riserve Matematiche). La voce include inoltre le Riserve per somme da pagare e le Riserve Tecniche Diverse (riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni).

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 contro- parte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

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

TOTAL CAPITAL (FONDI PROPRI): consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal 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).

BTP (BUONI DEL TESORO POLIENNALI)

Titoli di Stato italiani a medio/lungo termine. Il rendimento è dato da cedole di interesse a tasso fisso semestrali e dalla differenza tra il prezzo di rimborso, pari al valore nominale (100), ed il prezzo di emissione o sottoscrizione sul mercato secondario.

BUFFER

La Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) prevede che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, cd Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

CAPITALIZZAZIONE

Con riferimento ad una società, rappresenta il prodotto tra il numero di azioni in circolazione e il loro prezzo unitario; con riferimento ad un mercato rappresenta il valore complessivo - ai prezzi di mercato - di tutti i titoli quotati.

CARTA DI CREDITO

È uno strumento di pagamento che abilita il titolare, in base ad un rapporto contrattuale con l'emittente, ad effettuare acquisti (tramite POS oppure *online*) di beni o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito internazionale di riferimento oppure prelievi di contante (tramite ATM). Gli importi spesi sono addebitati al titolare a cadenza predefinita in via posticipata (di norma mensile) in unica soluzione (carta di credito "classica") ovvero in forma rateale (la c.d. carta di credito rateale/rotativo o *revolving*).

CARTA DI DEBITO

Carta che permette al titolare, in base ad un contratto con la propria banca o le Poste, di acquistare (tramite POS) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta. Il circuito più noto è il circuito Bancomat, da cui

deriva il nome con cui viene comunemente indicata. Se la carta è collegata a circuiti internazionali, è possibile utilizzare la stessa all'estero sia per prelievi di valuta locale che per effettuare pagamenti, digitando lo stesso codice segreto (PIN) utilizzato a livello nazionale sia per i prelievi su ATM che sui POS degli esercizi commerciali.

CARTA PREPAGATA

Strumento di pagamento, rilasciato a fronte di un versamento anticipato di fondi effettuato all'emittente, il cui valore diminuisce ogni volta che viene utilizzato per effettuare pagamenti o prelievi. Con una carta prepagata è possibile, senza utilizzare contante, acquistare (tramite POS o *online*) beni o servizi, oppure prelevare contante presso sportelli per il prelievo automatico (tramite ATM e con l'uso di un PIN), nei limiti della somma preventivamente versata all'istituto che l'ha emessa. Le carte prepagate sono emesse da banche, Istituti di moneta elettronica (IMEL) e Poste Italiane. Le carte prepagate ricaricabili hanno un valore massimo avvalorabile che differisce da emittente ad emittente e possono essere ricaricate più volte. La carta prepagata può anche essere dotata di un codice IBAN (*International Bank Account Number*) che consente di effettuare le principali operazioni di un conto corrente, tramite bonifici o addebiti diretti, come, ad esempio, accreditare lo stipendio o la pensione, domiciliare le utenze. Con la carta prepagata è possibile fare acquisti senza utilizzare contante e fare prelievi ed altre operazioni presso gli sportelli ATM aderenti al circuito di pagamento indicato sulla carta.

CESSIONE DEL QUINTO

È una particolare tipologia di finanziamento garantito, destinata ai pensionati e ai lavoratori dipendenti. Il rimborso delle rate avviene tramite cessione di una quota della pensione o dello stipendio a favore del soggetto finanziatore. Tale quota, trattenuta direttamente sul cedolino pensione o in busta paga, non può eccedere la quinta parte dell'emolumento netto mensile. Questo tipo di finanziamento prevede l'obbligo di un'assicurazione a copertura del rischio vita (per i Pensionati) e del rischio vita e perdita di impiego (per i Dipendenti). Le polizze sono sottoscritte direttamente dalla Banca/Società

Finanziaria (nella veste di contraente e beneficiario) che ne sostiene i costi. Al cliente non è richiesto il pagamento di nessun premio assicurativo.

CLOUD

Letteralmente "nuvola informatica", si riferisce alla tecnologia che permette di elaborare e archiviare dati in rete e che consente l'accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un *hardware* remoto invece che sulla *workstation* locale. Il **CLOUD IBRIDO** è una soluzione che combina un cloud privato con uno o più servizi cloud pubblici, con un *software* proprietario che consente la comunicazione tra ciascun servizio. Una strategia cloud ibrida offre alle aziende una maggiore flessibilità spostando i carichi di lavoro tra le soluzioni cloud in base alle esigenze e ai costi.

COMMISSIONI DI GESTIONE

Compensi pagati al gestore mediante addebito diretto sul patrimonio del fondo per remunerare l'attività di gestione in senso stretto. Sono calcolati quotidianamente sul patrimonio netto del fondo e prelevati ad intervalli più ampi (mensili, trimestrali, ecc.). In genere, sono espressi su base annua.

CONTACTLESS

È l'innovativo metodo di pagamento che consente di effettuare acquisti semplicemente avvicinando la carta all'apposito lettore (terminale POS) con il simbolo *Contactless*, la transazione avviene in pochi istanti.

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN (CSM)

Rappresenta per la Compagnia il profitto atteso e non realizzato che la stessa deve rappresentare nel conto economico, lungo la vita del contratto.

COORTE

Per Coorte si intende la suddivisione dei contratti in base all'anno di sottoscrizione.

COVERAGE UNIT

Si intende la grandezza attraverso la quale si definisce il *pattern* (modello) di rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM).

DIGITAL PROPERTIES

Le proprietà digitali (sito *web*, app BancoPosta, app PostePay, app Ufficio Postale, app PostelID) rappresentano uno dei 3 canali di presidio della Clientela a supporto della strategia omnicanale del Gruppo.

DIGITAL WALLET O BORSELLINO ELETTRONICO

È un portafoglio virtuale all'interno del quale è possibile caricare del credito o abbinare uno o più strumenti di pagamento come carta di credito, debito, prepagate o conti correnti, per poter effettuare transazioni senza condividere con il venditore le informazioni private del metodo di pagamento.

DURATA FINANZIARIA DEL PORTAFOGLIO

Media delle *duration*  dei titoli che lo compongono.

DURATION

Scadenza media dei pagamenti di un titolo obbligazionario. Essa è generalmente espressa in anni e corrisponde alla media ponderata delle date di corresponsione dei flussi di cassa (c.d. *cash flows*) da parte del titolo, ove i pesi assegnati a ciascuna data sono pari al valore attuale dei flussi di cassa ad essa corrispondenti (le varie cedole e, per la data di scadenza, anche il capitale). È una misura approssimativa della sensibilità del prezzo di un titolo obbligazionario a variazioni nei tassi di interesse.

FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO

Sono organismi di investimento collettivo, gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR), che riuniscono le liquidità fornite dai propri clienti e le investono, come unico patrimonio, in attività finanziarie mobiliari (Azioni, Obbligazioni, Titoli di Stato, ecc.) o, per alcuni di essi, in attività immobiliari, rispettando regole volte a ridurre i rischi. Ciascun investitore diventa proprietario di un numero di quote il cui valore varia nel tempo ed in

funzione dell'andamento dei titoli acquistati dalla Società di gestione con gli attivi del fondo. Esistono diverse tipologie di Fondi, classificati, ad esempio, in base alla tipologia di strumenti finanziari in cui investono (es: azioni europee oppure obbligazioni americane) o in base alla tipologia di partecipazione ai profitti degli investitori. I Fondi possono essere "chiusi" (con la sottoscrizione delle quote esclusivamente durante il periodo dell'offerta e con il rimborso delle quote che avviene, di regola, solo alla scadenza del Fondo) oppure "aperti", (con la sottoscrizione ed il rimborso delle quote in qualunque momento).

FONDI PENSIONE

Sono organismi di investimento collettivo che raccolgono i contributi dei lavoratori e/o dei datori di lavoro e li investono in strumenti finanziari, allo scopo di erogare una prestazione pensionistica (rendita vitalizia o capitale) al termine della vita lavorativa del lavoratore integrativa rispetto al sistema obbligatorio pubblico. Esistono varie forme di fondi pensione: Fondi negoziali (o chiusi), Fondi aperti, Piani Individuali Pensionistici (PIP o FIP), Forme pensionistiche preesistenti.

FTSE MIB (FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGE MILANO INDICE DI BORSA)

È il più importante indice della Borsa di Milano dove sono riuniti i titoli a maggiore capitalizzazione e liquidità di mercato. Sul FTSE MIB sono quotati complessivamente 40 titoli rappresentativi di società che in maggioranza appartengono ai settori bancario, assicurativo e industriale.

GENERAL MODEL (GM) O BUILDING BLOCK APPROACH (BBA)

Il *General Model* è una metodologia di valutazione dei contratti assicurativi basata sull'attualizzazione dei flussi di cassa attesi, sull'esplicitazione del *Risk Adjustment* (correttore dei flussi di cassa per variabili non finanziarie) e di un *Contractual Service Margin* (valore attuale delle attese di profitto).

GESTIONE SEPARATA

Nelle assicurazioni sulla vita, fondo appositamente creato dall'impresa di assicurazione e gestito separatamente rispetto al complesso delle attività dell'impresa. Le gestioni separate sono utilizzate nei contratti di Ramo I e sono caratterizzate da una composizione degli investimenti tipicamente prudentiale. Il rendimento ottenuto dalla gestione separata e retrocesso agli aderenti viene utilizzato per rivalutare le prestazioni previste dal contratto.

HIGH YIELD (TITOLI AD ALTO RENDIMENTO)

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*.

LIABILITY FOR INCURRED CLAIM (LIC)

È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a risarcire gli eventi assicurati già manifestati (sinistri avvenuti).

LIABILITY FOR REMAINING COVERAGE (LRC)

È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a fornire una copertura per gli eventi assicurati non ancora manifestati.

LOSS COMPONENT

La *Loss component* è la perdita che viene contabilizzata a conto economico al momento della rilevazione iniziale dei contratti cosiddetti "onerosi" qualora la sommatoria del valore attuale dei flussi di cassa futuri, aggiustato con un correttivo per il rischio, risulti negativa.

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 prudentiale 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).

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.

PAGAMENTI DIGITALI (DIGITAL PAYMENTS)

Il termine sta ad indicare tutti i pagamenti effettuati utilizzando strumenti elettronici, quali carte di credito, debito e prepagate, *digital wallet* , credito telefonico, addebito diretto su conto corrente, per l'acquisto di beni e servizi.

PISP (Payment Initiation Service Providers)

Soggetti che, su espressa autorizzazione del cliente, prestano a favore dell'utente stesso il servizio di disposizione di ordini di pagamento; fungono da tramite

tra la Banca ed il titolare del conto di pagamento - accessibile *online* - avviano il pagamento a favore di un terzo soggetto, beneficiario della disposizione.

- Alcuni contratti pluriennali purchè dia il medesimo risultato del *General Model* .

POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO

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

POLIZZA UNIT LINKED

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

POS (POINT OF SALE – PUNTO VENDITA)

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

PREMI LORDI 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.

PREMIUM ALLOCATION APPROACH (PAA)

Il PAA è una metodologia di valutazione dei contratti assicurativi utilizzata per semplificare la misurazione di alcune tipologie di contratti, rispetto al *General Model*. Tale modello viene utilizzato dalla Compagnia, in particolare, per le seguenti tipologie di contratto:

- Assicurazioni danni di breve durata (non superiori all'anno);

RAMO ASSICURATIVO

Si definisce ramo assicurativo una categoria nella quale è possibile classificare polizze afferenti la stessa, o similare, tipologia di rischio. Si distinguono due macro sezioni:

- Ramo danni: riguarda le polizze che intervengono a risarcimento del cliente in caso di danni materiali e fisici, riguardanti beni personali, patrimonio, persona; I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfetarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfetarie; 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 imprevedute; perdita di valore venale; perdita di fitti o di redditi; perdite commerciali indirette diverse da quelle menzionate precedentemente; perdite pecuniarie non commerciali; altre perdite pecuniarie;

17. Tutela legale: tutela legale;

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

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

Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami :

Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;

Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;

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

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

Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;

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

REPO (*REPURCHASE AGREEMENT*)

Contratti pronti contro termine che consistono in una vendita di titoli a pronti e contestuale impegno di riacquisto a termine (per la controparte, in un simmetrico impegno di acquisto a pronti e vendita a termine).

RIASSICURAZIONE

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

RISK ADJUSTMENT

Si intende l'aggiustamento dei flussi di cassa collegati ai contratti assicurativi, che riflette l'incertezza dovuta ai rischi non finanziari (ad esempio: rischio di mortalità, rischio di longevità, rischio di estinzione anticipata, rischio di assunzione, rischio catastrofe).

SICUREZZA INFORMATICA (*CYBER SECURITY*)

Con questo termine si intende rappresentare gli strumenti e i processi necessari a garantire la sicurezza dei computer, delle reti, dei dispositivi di uso comune (come *smartphone* e *tablet*), delle applicazioni e dei database, 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.

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.

STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION (SCA)

La **SCA** o **AUTENTICAZIONE FORTE** impone che tutte le operazioni di pagamento elettronico, e alcune operazioni a distanza che comportino un rischio di frode, vengano confermate e autorizzate combinando due o più fattori di autenticazione, scelti tra qualcosa che solo chi effettua l'operazione possiede (un'app su un dispositivo mobile o una chiave che genera codici OTP ) , oppure un elemento di inerenza, cioè qualcosa che contraddistingue univocamente l'utente (l'impronta digitale, la geometria del volto, o un'altra caratteristica biometrica).

VARIABLE FEE APPROACH (VFA)

Il *Variable Fee Approach* (VFA) è una metodologia di valutazione che si applica ai contratti assicurativi con caratteristiche di partecipazione diretta agli utili, quali Fondi pensione assicurativi, gestioni separate e polizze assicurative *unit linked*.

