

# RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE AL 30 SETTEMBRE 2023

## INDICE

1. GUIDA ALLA LETTURA .....	2
2. HIGHLIGHTS .....	4
3. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE .....	6
4. ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO, CORPORATE GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	7
4.1 LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE .....	7
4.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE .....	8
4.3 AZIONARIATO E PERFORMANCE DEL TITOLO .....	10
4.4 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO E PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE DEL PERIODO .....	13
5. STRATEGIA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE, GESTIONE DEI RISCHI .....	17
5.1 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE .....	17
5.2 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI .....	25
5.3 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI .....	33
5.4 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE .....	39
5.5 OMNICANALITÀ, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE .....	47
5.6. GESTIONE DEI RISCHI .....	53
6. CREAZIONE DI VALORE .....	55
6.1 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO .....	55
6.2 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO .....	92
7. ALTRE INFORMAZIONI .....	98
7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2023 .....	98
7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA .....	99
7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI .....	100
7.4 WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION .....	101
7.5 CORPORATE UNIVERSITY .....	102
7.6 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ.....	103
8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 30 SETTEMBRE 2023 .....	109
9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO .....	113
10. INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE .....	114
11. GLOSSARIO .....	116

## 1.GUIDA ALLA LETTURA


Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 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 *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.



Lo scenario macroeconomico internazionale dei primi nove mesi del 2023 è stato condizionato dal conflitto Russo-Ucraino per il quale il Gruppo non ha registrato nel corso del periodo impatti significativi sui propri *business* o ripercussioni rilevanti sulla redditività, né tantomeno timori sulla compromissione della continuità aziendale derivanti dal conflitto.

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. L' applicazione dell'IFRS 17 ha riguardato per il Gruppo Poste Italiane le Compagnie assicurative del Gruppo Poste Vita (Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., Net Insurance S.p.A e Net Insurance Life S.p.A) nonché, limitatamente ai relativi riflessi sul bilancio consolidato, la Capogruppo.

Per maggiori informazioni sull'ambito di applicazione dello *standard* e le scelte metodologiche definite dal Gruppo Poste Italiane, nonché sugli effetti dell'applicazione del nuovo principio (inclusi gli effetti della *First Time Adoption*) si rinvia al paragrafo "Cambiamenti nelle politiche contabili" del Bilancio semestrale consolidato abbreviato al 30 giugno 2023.

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 sono 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 sono 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.

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, taluni dati riferiti al periodo di comparazione sono stati riesposti per tenere conto delle nuove disposizioni del 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 dei primi nove mesi del 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: 8,9 € mld (+6,8% a/a)

EBIT: 2,1 € mld (+1,5% a/a)

Utile netto: 1,5 € mld (+5,8% a/a)

Masse gestite e amministrate: 580 € mld

Raccolta netta del comparto assicurativo Vita: 3,4 € mld

Tasso di riscatto sul comparto assicurativo Vita: 4% 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: consegne pilota nelle principali città italiane

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

12.755 Uffici Postali e ~119 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nel periodo)

Strategia Omnicanale: 22,6 mln (+9,7% a/a) di interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali (+11,1% a/a)

Reti terze: ~55.000 punti fisici di contatto rafforzati dall'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022

~27 mln di identità digitali (SPID) rilasciate (~75% 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*

La campagna di lancio Poste Energia ottiene il premio speciale Best Engagement al Key Award, il riconoscimento italiano dedicato alla comunicazione commerciale

Poste Italiane vince il "Premio Impatto" promosso dal Salone della Corporate Social Responsibility e dell'innovazione sociale, per le misure di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> grazie al piano di rinnovo della flotta

Poste Italiane ottiene la Medaglia di platino da Ecovadis e si inserisce nella top 1% delle migliori aziende per la responsabilità sociale d'impresa lungo la catena di fornitura

Poste Italiane ha consolidato anche la valutazione AA da parte di Morgan Stanley Capital International (MSCI)



UMANO



SOCIALE  
RELAZIONALE



NATURALE



~4,3 mln di ore di formazione erogate nei primi nove mesi 2023

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, prorogato fino al 31.12.2024

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

Record di adesioni per il programma di Welfare aziendale con ~28 mila adesioni: X3 rispetto al 2022

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. Attivati alcuni sportelli unici con i primi servizi della PA

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

Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore su progetti di sostenibilità e volontariato: è operativa la piattaforma *online* dedicata alla promozione delle progettualità proposte da Enti del Terzo Settore

Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'Integrated Governance Index (Igi) 2023", per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali

Poste Italiane sul podio dei "migliori comunicatori" secondo la ricerca "trust Italia 2023" di Lundquist

Poste Italiane conferma la *leadership* in tema di sostenibilità conquistando il 1° posto tra le Blue Chip di Borsa Italiana nell'ESG GLOBAL SCORE dell'indice MIB® ESG

Poste Italiane si conferma *leader* nelle politiche ESG ottenendo per il secondo anno consecutivo la categoria *advanced* nell'ESG "overall score" di Moody's Analytics

Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta mass market 100% green accessibile in omnicanalità: raggiunti quasi 400 mila contratti dal lancio del servizio

~ 25.200 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ~ 5.300 elettrici

Recapito full green: recapito a zero emissioni in 33 centri città

~ 1.900 edifici coinvolti nel progetto Smart Building\*, oltre 210 impianti fotovoltaici con una potenza installata pari a oltre 12.000 KWp.

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

### 3. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Dopo la stagnazione che ha contraddistinto l'ultimo trimestre del 2022, i primi mesi del 2023 hanno visto in Italia una crescita del PIL trainata dal settore manifatturiero, che ha beneficiato della discesa dei prezzi energetici e dell'allentamento delle "strozzature" lungo le catene di approvvigionamento. Nel corso dei mesi successivi l'economia ha rallentato facendo registrare, nel secondo trimestre, una flessione del PIL; la fase di debolezza dell'attività economica italiana, estesa sia alla manifattura sia ai servizi, è proseguita anche nel corso del terzo trimestre dell'anno per via di una domanda interna che resta negativamente influenzata dall'inasprimento delle condizioni di accesso al credito, dall'erosione dei redditi delle famiglie dovuta all'inflazione e dalla perdita di vigore del mercato del lavoro<sup>1</sup>.

Per la restante parte dell'anno le stime di crescita restano moderate e caratterizzate da elevata incertezza e da rischi al ribasso legati principalmente: ai tempi e agli esiti del conflitto russo-ucraino, alle recenti tensioni in Medio Oriente, ai rischi di instabilità finanziaria internazionale e a un livello di inflazione che, seppur in calo, resterà oltre gli obiettivi delle Banche Centrali ancora per tutto il prossimo anno. Secondo le recenti stime di ottobre del Fondo Monetario internazionale, la crescita del PIL italiano del 2023 si attesterà allo 0,7%, mantenendosi su tale valore anche per il 2024.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha registrato nei primi nove mesi dell'anno una performance positiva sia in termini di crescita dei ricavi, che di risultato operativo, grazie anche al beneficio apportato dalle recenti operazioni societarie, e all'attenta disciplina sui costi. Sulla scorta dei risultati conseguiti, in occasione della presentazione dei risultati di chiusura al 30 settembre 2023, è stato comunicato alla comunità finanziaria l'incremento a 2,6 miliardi di euro della *guidance* sull'EBIT atteso per la fine dell'anno in corso. È stato inoltre confermato il pagamento, nel mese di novembre 2023, dell'acconto sul dividendo 2023, pari a 0,237 euro ad azione.

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 una gamma di offerta finanziaria caratterizzata 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. Il Gruppo conferma il suo ruolo di operatore di sistema, partecipando alla messa in sicurezza di Eurovita, con un forte contributo al mantenimento della stabilità finanziaria del Paese.

Si conferma 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. Nei primi mesi del 2024 sarà presentato al mercato il nuovo Piano Industriale, che mirerà a consolidare la leadership del Gruppo nella logistica ed evolvere il modello di servizio. Il Gruppo continuerà inoltre a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli uffici postali, delle reti terze e sulle *digital properties* implementando esperienze omnicanale e confermerà la rilevanza della strategia ESG.

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.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo proseguirà nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese 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

<sup>1</sup> Banca d'Italia - Bollettino Economico n. 4 - 2023

la realizzazione di circa 250 spazi di coworking a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO<sub>2</sub> 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

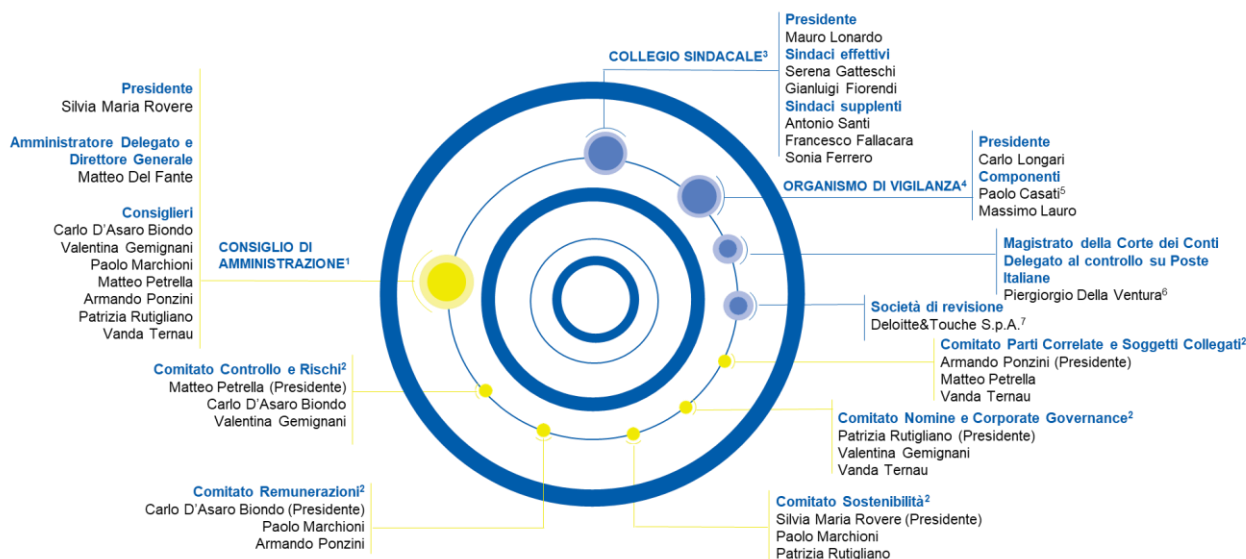
[LA CORPORATE GOVERNANCE DI POSTE ITALIANE](#)

[STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE](#)

[AZIONARIATO E PERFORMANCE DEL TITOLO](#)

[ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO 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 l'8 maggio 2023 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025. Inoltre a seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione dell'8 maggio 2023 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 30 maggio 2023.
3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.
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.

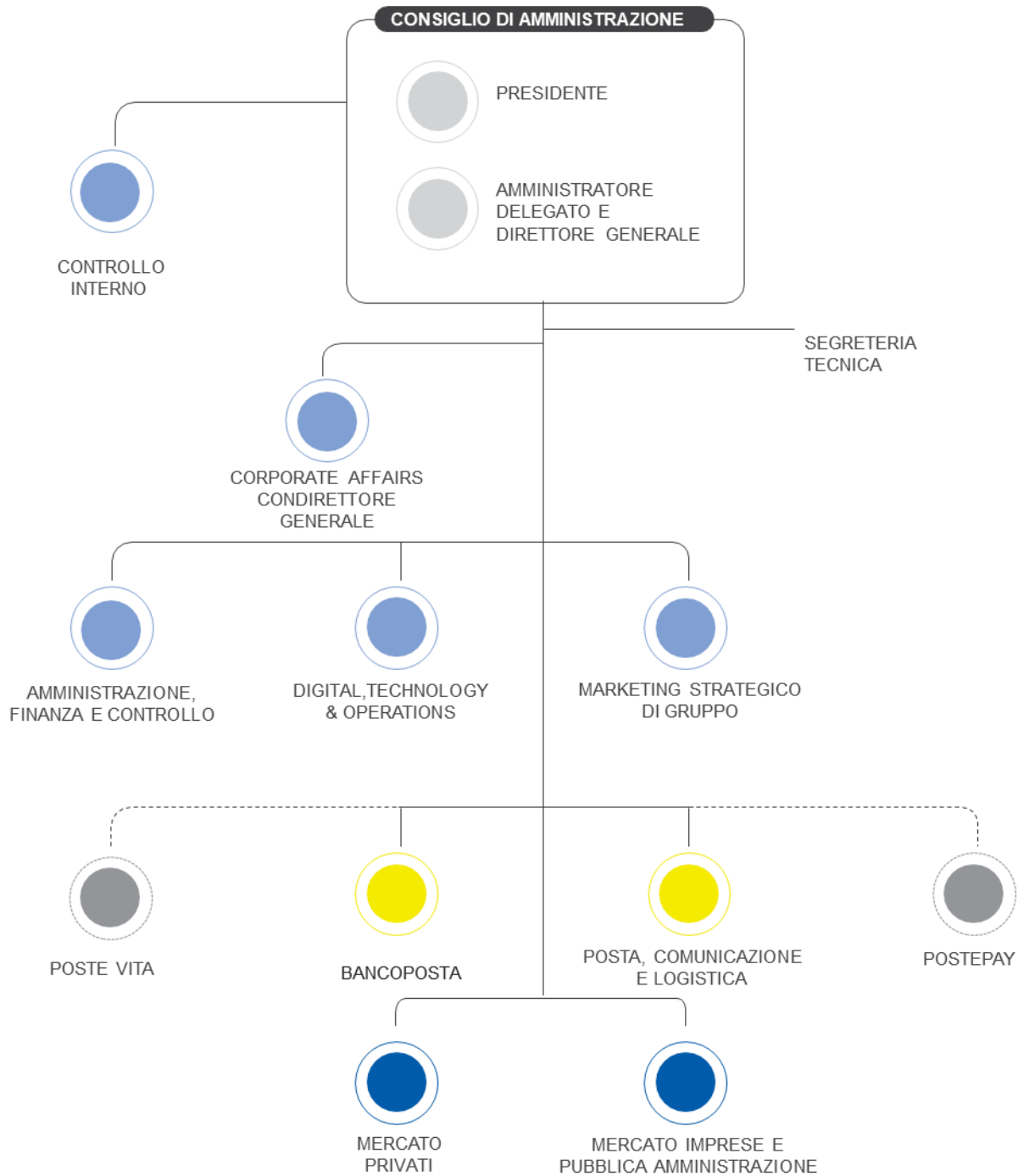


## 4.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE

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 business<sup>2</sup>** 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 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

Nel mese di giugno 2023, in ambito **Posta, Comunicazione e Logistica**, è stata creata la funzione Transformation Governance al fine di favorire e accelerare il processo di trasformazione del Gruppo verso il ruolo di operatore logistico a 360 gradi.

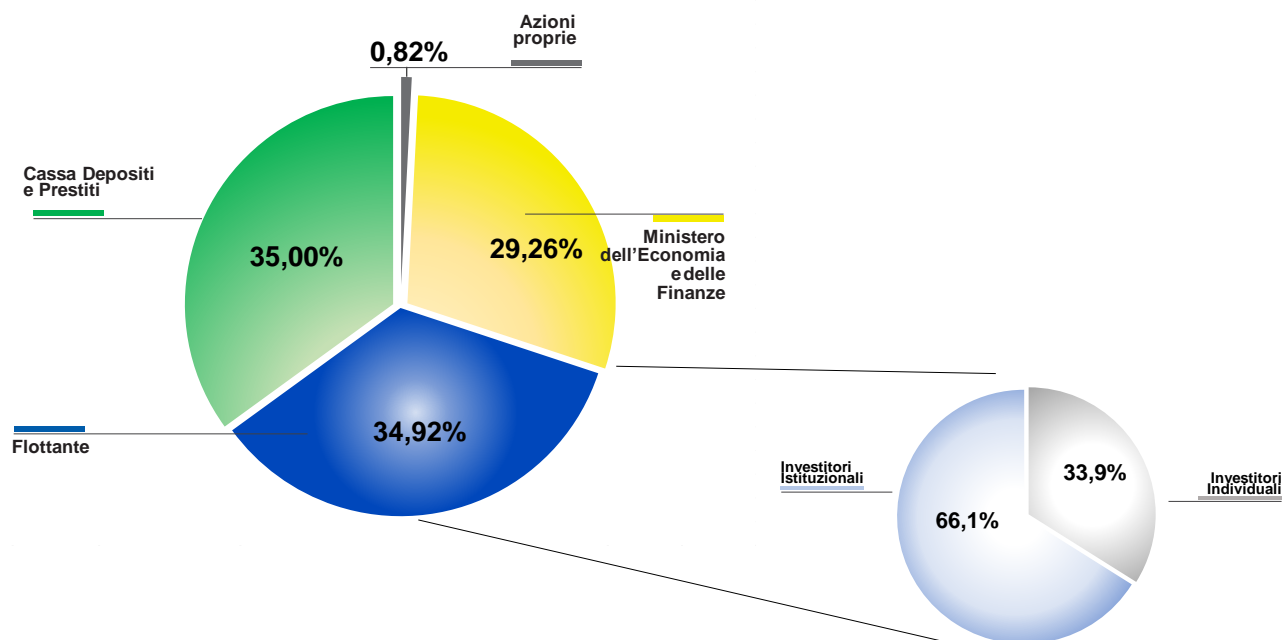
Nel mese di settembre 2023, in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione** sono state create due Aree di Vendita dedicate rispettivamente all'offerta dei prodotti e servizi di corriere espresso e pacchi, nonché allo sviluppo commerciale delle soluzioni di logistica integrata e della vendita indiretta Corriere Espresso e Pacchi.

Successivamente, per garantire un miglior presidio commerciale dei nuovi *business*, si è provveduto a costituire due funzioni commerciali specializzate su logistica sanitaria e soluzioni digitali.



## 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

<sup>2</sup> 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.


Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 30 settembre 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%<sup>3</sup> delle azioni possedute da investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 30 settembre 2023, n. 1.295.434.202 risultano in circolazione.

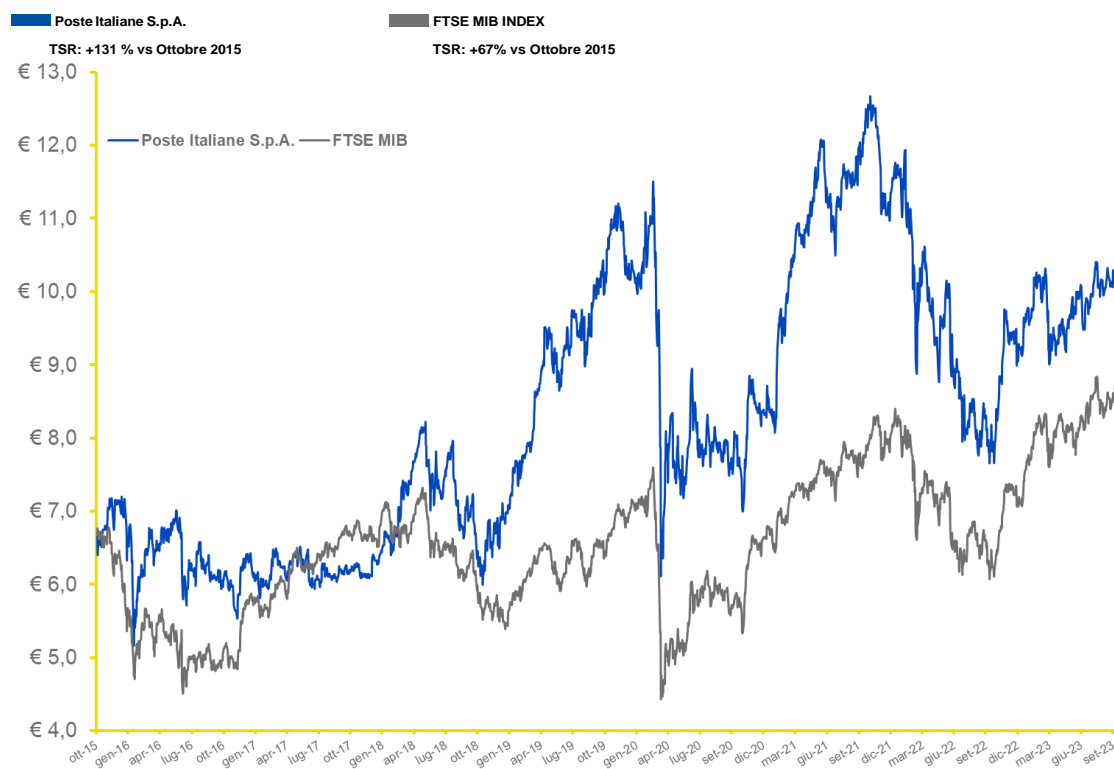
In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane dell'8 maggio 2023, finalizzata ad acquisire una provvista di azioni a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del management (incluso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale) del Gruppo, in data 9 maggio 2023 è stato comunicato al mercato l'avvio di un programma di acquisto di azioni proprie nell'ambito del quale, tra il 10 maggio 2023 e il 31 maggio 2023, Poste Italiane ha acquistato n. 3.500.000 azioni proprie (pari allo 0,268% del capitale sociale), al prezzo medio di euro 9,709971 per azione, per un controvalore complessivo di euro 33.984.897,83.

In seguito all'operazione, considerate anche le azioni proprie presenti in portafoglio derivanti da precedenti operazioni di riacquisto e la consegna ai beneficiari dei piani di incentivazione, Poste Italiane detiene al 30 settembre 2023 n. 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817% del capitale sociale.

#### 4.3.2 PERFORMANCE DEL TITOLO


Il valore del titolo Poste Italiane nei primi nove mesi del 2023 ha registrato un incremento del 7,97% passando da 9,232 euro di inizio anno a 9,968 euro a fine settembre 2023.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 30 settembre 2023 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 47,7%, (l'indice FTSEMIB  ha registrato un incremento del 24,8% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) del 131% mentre il principale indice di Borsa Italiano ha registrato un incremento del 67%.



<sup>3</sup> 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.

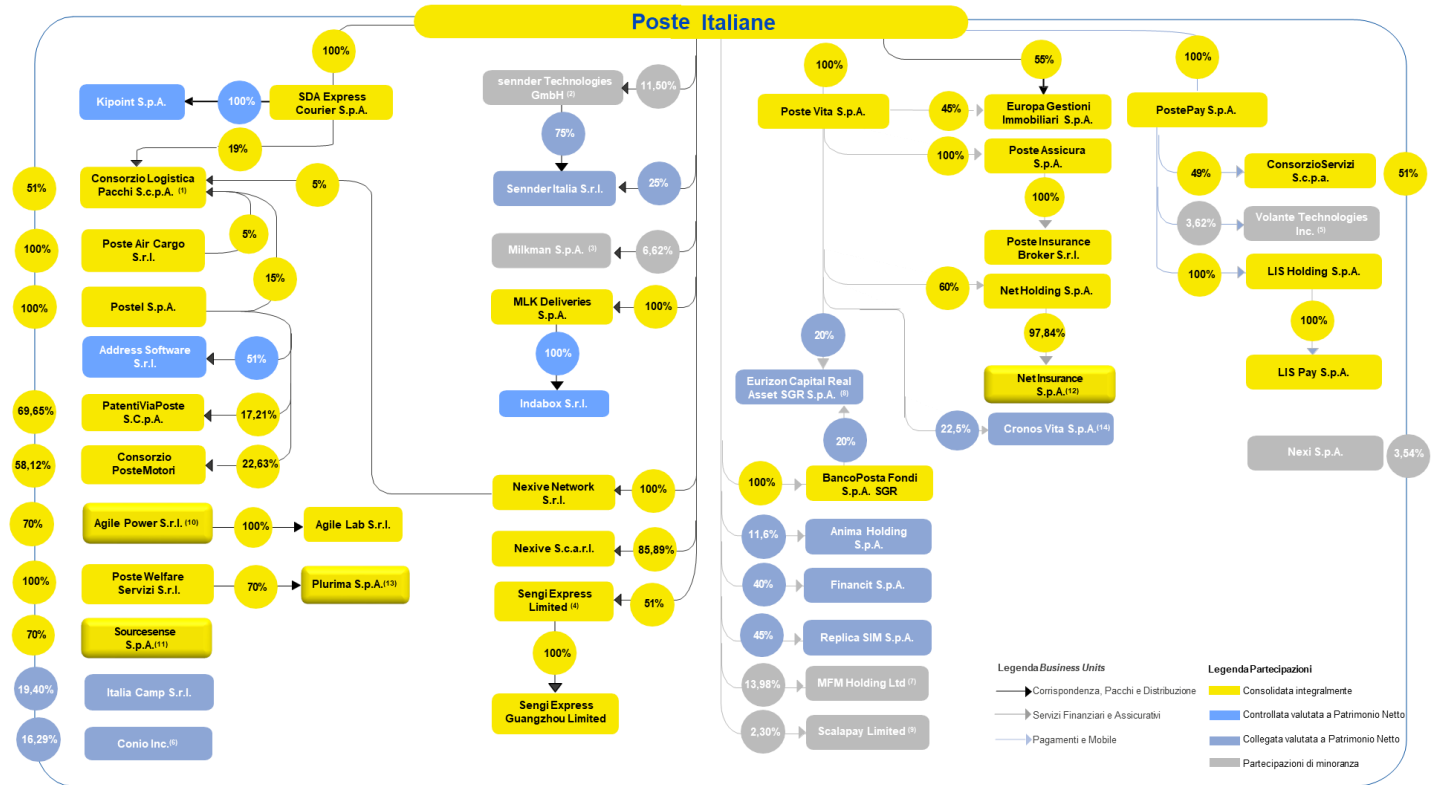
KPI del Titolo	9M 2023	FY 2022	9M 2022	FY 2021
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	9,968	9,126	7,790	11,540
Prezzo minimo del periodo (€)	9,012	7,658	7,658	8,076
	17/03/2023	29/09/2022	29/09/2022	29/01/2021
Prezzo massimo del periodo (€)	10,410	11,940	11,940	12,675
	28/07/2023	03/02/2022	03/02/2022	26/10/2021
Prezzo medio del periodo (€)	9,831	9,373	9,513	10,996
 Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	13.019	11.920	10.175	15.073
TSR del periodo (%)	14,21	(15,42)	(29,39)	44,83
Utile per azione* (€)	1,175	1,163	1,108	1,214

Fonte: Bloomberg.

\*Gli indicatori riportati nella colonna 9M 2023 e 9M 2022 sono calcolati come: utile netto del Gruppo del periodo (9 mesi)/numero di azioni in circolazione.




## 4.4 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO E PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE DEL PERIODO

Il Gruppo possiede al 30 settembre 2023, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 53 società e consorzi, di cui 36 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 8 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 10,17%  
 (3) La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,03%  
 (4) La partecipazione in Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali)  
 (5) La partecipazione in Volante Technologies Inc. fully diluted è pari al 2,39%  
 (6) La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,53%  
 (7) La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 13,98% delle azioni con diritto di voto (14,81% dei diritti patrimoniali)  
 (8) La partecipazione in ECRA è pari complessivamente al 40% del capitale sociale (24,5% dei diritti di voto ripartiti in parti uguali tra i Soci)  
 (9) La partecipazione in Scalapay Limited fully diluted è pari al 2,15%  
 (10) 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.  
 (11) Sourcesense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Limited (UK) e Sourcesense Platforms S.r.l. e detiene il 20% nel Consorzio Italia Cloud  
 (12) Net Insurance S.p.A. controlla in via totalitaria Net Insurance Life S.p.A. La partecipazione in Net Insurance S.p.A. fully diluted è pari al 97,66%  
 (13) Plurima S.p.A. controlla in via totalitaria Bridge Technologies S.r.l. e Logos S.r.l.  
 (14) La società nel mese di ottobre 2023 ha modificato la denominazione sociale in Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.

Di seguito le principali operazioni intervenute nel periodo e successivamente al 30 settembre 2023:

 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p><b>Sennder Technologies</b> - sennder Italia</p>	<p>In data 3 aprile 2023 a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio sennder Technologies GmbH la partecipazione di Poste Italiane in sennder Italia è passata dal 65% al 60%.</p> <p>In data 30 maggio 2023 il CdA di Poste Italiane ha approvato la rinegoziazione dell'attuale partnership con <b>sennder Technologies GmbH</b> ("<b>sennder Tech</b>"). Nell'ambito della rinegoziazione Poste Italiane ha conferito il 35% delle quote detenute in sennder Italia in sennder Tech, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7% al 10,2% su base fully diluted. Si segnala che in seguito al perfezionamento dell'operazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste Italiane detiene una partecipazione di collegamento pari al 25% in sennder Italia.</p> <p>Inoltre, l'operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva pari a circa 109 milioni di euro classificata nei ricavi trattandosi di cessione di partecipazione di controllo, con un impatto positivo sull' EBIT del Gruppo, in quanto risultato della gestione caratteristica.</p>
 <p>SERVIZI ASSICURATIVI</p>	<p><b>Net Insurance</b></p>	<p>In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'Offerta Pubblica di Acquisto (OPA) volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e <i>warrant</i> di <b>Net Insurance S.p.A.</b> ("<b>Net Insurance</b>"), di concerto con alcuni azionisti. Net Insurance, società con azioni scambiate sul mercato regolamentato denominato Euronext STAR Milan ("<b>ESM</b>") 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 ("<b>CQ</b>"), alla protezione e all'<i>insurtech</i><sup>4</sup>, grazie ad accordi con <i>partner</i> tecnologici.</p> <p>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.</p> <p>Il 20 aprile 2023 si è perfezionata la procedura di <i>squeeze out</i>, a seguito della quale Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita che ha promosso le offerte) detiene una partecipazione di controllo pari al 97,84% in Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life SpA), 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</p>



<sup>4</sup> 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).

complessivo corrisposto da Net Holding per l'acquisizione della partecipazione è stato pari a circa 181 milioni di euro.

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

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

### Altre operazioni

In data 24 novembre 2022 sono stati sottoscritti gli accordi vincolanti che prevedono l'adesione di Poste Italiane, con un investimento di circa 3 milioni di euro, a un aumento di capitale promosso da **Moneyfarm** al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100% di **Profile Financial Solutions Ltd**, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio Profile Pensions. A seguito dell'ottenimento, in data 5 luglio 2023, delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA<sup>5</sup>), alla fine del mese di luglio si è formalizzato il *closing* dell'operazione.

In data 24 gennaio 2023 **Sourcesense** ha perfezionato l'acquisizione di **Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l.** ("**Eco Mind**") e della sua controllata **HeadApp S.r.l.**, società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, mobile e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, per un corrispettivo di circa 1 milione di euro. Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo Sourcesense le due società Eco Mind e HeadApp sono state fuse nella NewCo denominata Sourcesense Platforms S.r.l. L'operazione di fusione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2023.

In data 29 giugno 2023, Poste Italiane ha comunicato a **Milkman S.p.A.** ("**Milkman**") di voler esercitare l'opzione di acquisto sulle azioni detenute da quest'ultima in **MLK Deliveries S.p.A.** ("**MLK**"), pari a circa il restante 30% del capitale sociale di MLK stessa (la "**Partecipazione Milkman**"). Sulla base dei criteri concordati originariamente negli accordi contrattuali sottoscritti nel 2020, il prezzo di esercizio dell'opzione è stato stimato in 19,6 milioni di euro. A seguito del trasferimento della Partecipazione Milkman, formalizzata nel mese di luglio, Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK.

In data 28 settembre 2023, per effetto della liquidità incassata con la cessione a Poste Italiane della partecipazione del 30% detenuta in MLK, l'assemblea straordinaria di Milkman ha deliberato la distribuzione di dividendi per circa 15,3 milioni di euro, di cui 3,6 milioni di euro in favore di Poste Italiane.

In data 3 agosto 2023, nell'ambito di una operazione di sistema tesa a rilevare il portafoglio polizze di **Eurovita S.p.A.** ("**Eurovita**") a seguito della crisi di quest'ultima, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario **Cronos Vita S.p.A.** ("**Cronos**"), partecipato, oltre che dalla stessa Poste Vita, da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto sostanzialmente dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita, in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa.

Nel mese di settembre 2023 le compagnie assicurative coinvolte, Cronos, le banche distributrici dei prodotti di Eurovita e talune banche di sistema hanno sottoscritto gli accordi definitivi di rispettiva competenza volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione.

Nell'ambito della predetta operazione, in data 18 settembre 2023, Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 milioni di euro.

In data 17 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da "Cronos Vita S.p.A" a "Cronos Vita Assicurazioni S.p.A."). In data 27 ottobre 2023, Poste Vita ha

<sup>5</sup> Financial Conduct Authority.



partecipato, con gli altri azionisti di Cronos, proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5%, al secondo aumento di capitale di tale compagnia di circa 212,5 milioni di euro, di cui circa 47,8 milioni di euro di competenza di Poste Vita.

A completamento dell'operazione, il 30 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023.

Nei mesi di giugno e luglio 2023 Volante Technologies Inc ("Volante") ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 milioni di dollari, sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali PostePay, per un ammontare pari a 508 mila dollari. Nel mese di settembre 2023, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito della quale sono diventati esercitabili i *warrant* da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. PostePay ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte delle operazioni descritte, la partecipazione di PostePay in Volante è passata dal 2,9% al 2,4% (su base *fully diluted*).

### Operazioni infragruppo

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

In data 26 aprile 2023 Plurima S.p.A. ha perfezionato l'acquisto dell'ulteriore 40% del capitale di **Bridge Technologies S.p.A.** per un corrispettivo di circa 0,9 milioni di euro, arrivando così a detenere il 100% della partecipazione.

I CdA di Lis Holding e PostePay hanno approvato, rispettivamente nei mesi di giugno e luglio, il progetto di **Scissione parziale di Lis Holding in favore di PostePay** con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria in LIS Pay al Patrimonio Destinato IMEL. Al riguardo, in data 28 giugno 2023 il CdA di Poste Italiane ha autorizzato la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. all'assemblea straordinaria di PostePay S.p.A. per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato IMEL, per consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS Holding. L'operazione di scissione, la cui efficacia è prevista entro la fine dell'anno 2023, a valle dell'ottenimento dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, produrrà per la controllata PostePay i seguenti benefici: (i) rafforzamento del sistema dei controlli interni; (ii) accelerazione dell'integrazione del *business* di LIS Pay; (iii) ottimizzazione dell'assorbimento di capitale.

In data 12 ottobre 2023 è stato sottoscritto l'atto di compravendita delle quote di Address Software S.r.l. detenute da azionisti terzi pari al 49% del capitale della società; conseguentemente, da tale data, Postel S.p.A. detiene il 100% della partecipazione in Address Software S.r.l.

## 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](#)

[OMNISCANALITÀ, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE](#)

[GESTIONE DEI RISCHI](#)

### 5.1 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

#### CONTESTO MACROECONOMICO

L'economia globale nel 2023 è condizionata da una domanda mondiale in calo, elevata incertezza geopolitica, dovuta sia al protrarsi del conflitto russo ucraino che all'inasprirsi del conflitto israelo-palestinese a partire dal mese di ottobre, e condizioni finanziarie sempre meno favorevoli per famiglie e imprese.

Dopo il forte recupero osservato ad inizio anno, l'economia mondiale ha registrato una frenata che riflette principalmente la perdita di slancio della ripresa dell'economia cinese. Nel corso degli ultimi mesi, le indagini congiunturali hanno segnalato un nuovo indebolimento dell'attività produttiva nell'industria manifatturiera, accompagnato da una flessione dei volumi dell'interscambio commerciale e da una minore capacità di compensazione da parte dei servizi. Nei Paesi occidentali si sta esaurendo la normalizzazione nei servizi a seguito della revoca delle misure di contenimento legate alla pandemia, mentre sta crescendo l'effetto frenante sulla domanda a seguito della restrizione monetaria; in Cina, l'effetto dell'allentamento delle misure sanitarie si è rivelato poco solido, anche per l'aggravarsi della crisi immobiliare.

Il Fondo Monetario Internazionale (FMI), nell'ultimo World Economic Outlook di ottobre, stima per il 2023 una crescita globale del 3% in diminuzione (3,5% nel 2022) a causa principalmente della restrizione monetaria in atto nelle principali economie avanzate e dei rischi di stabilità per il sistema finanziario, che si sono manifestati nel mese di marzo con il dissesto di alcuni intermediari bancari negli Stati Uniti e in Svizzera. Nel 2024 la crescita è rivista al ribasso al 2,9%, ovvero 0,1% in meno rispetto alle previsioni di luglio.

L'intonazione restrittiva delle banche centrali, focalizzata sul controllo delle dinamiche inflattive, ha aumentato ulteriormente i timori per la tenuta della crescita: la BCE ha adottato 9 interventi in 12 mesi portando i tassi di interesse di riferimento sui livelli più alti dal 2001 e la Fed ha adottato 11 interventi al rialzo nell'arco di 16 mesi.

L'aumento dell'incertezza ha prodotto effetti significativi sull'**economia europea**, influenzando la domanda, l'offerta, gli investimenti, i prezzi, il commercio e la crescita economica complessiva: il FMI<sup>6</sup> stima una crescita dello 0,7% quest'anno e dell'1,2% nel 2024. La brusca frenata, rispetto al 3,3% del 2022, è condizionata dalla recessione in atto in Germania, dove il PIL è visto in contrazione dello 0,5% e nel 2024 dovrebbe essere pari allo 0,9%. Le economie emergenti evidenziano secondo il FMI una crescita attesa nel 2023 e nel 2024 piuttosto sostenuta pari al 4% annuo.

Le prospettive per l'**Eurozona** continuano a essere poco favorevoli. L'indice composito di fiducia economica "Economic Sentiment Indicator" (ESI) della Commissione Europea a settembre è sceso per il quinto mese consecutivo (93,3 da 93,6)<sup>7</sup>. Nel dettaglio si è registrato il primo rialzo della fiducia industriale dopo sette mesi di flessioni e il quinto calo consecutivo nei servizi. In peggioramento anche il *sentiment* nel commercio al dettaglio, nelle costruzioni e delle famiglie. Tra le principali economie europee, la fiducia è peggiorata in Spagna (-3,2 punti) e Italia (-2,2 punti), mentre è migliorata in Francia (+2,7 punti) e in misura più contenuta in Germania (+0,3 punti).

<sup>6</sup> <https://24plus.ilsole24ore.com/art/fmi-frenano-ancora-eurozona-germania-recessione-e-cina-atterraggio-morbido-gli-usa-AFIL4AB>.

<sup>7</sup> Fonte: ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia di settembre 2023.

Nello corso del periodo, i listini delle principali materie prime hanno ripreso a crescere mentre il prezzo del Brent si è stabilizzato a settembre oltre i 90 dollari al barile. Il tasso di cambio euro-dollaro dopo aver raggiunto a luglio 1,12 dollari per euro si è deprezzato riportandosi a fine settembre intorno ai valori di inizio anno a 1,05 dollari per euro.

Le prospettive economiche globali sono affidate al graduale allentamento delle strozzature dell'offerta globale, al calo dei prezzi dell'energia e alla ripresa dell'economia cinese ma rimangono fragili a causa della persistente incertezza alimentata dalla guerra della Russia contro l'Ucraina e dalla possibilità che le pressioni nei mercati energetici e alimentari globali possano riapparire, portando a nuovi picchi dei prezzi e ad una nuova accelerazione dell'inflazione.

Con riferimento a quest'ultima, prosegue la fase di rientro guidata dalla dinamica dei prezzi dei beni energetici. In tale contesto la previsione del FMI<sup>8</sup> sull'inflazione globale 2023, scende al 6,9% dall'8,7% del 2022. Un ulteriore ridimensionamento delle pressioni sui prezzi è previsto nel 2024, con una dinamica attesa del 5,8%. Nell'area dell'euro, l'inflazione al consumo è in deciso calo. A settembre si registra una crescita del 4,3% su base annua dal 10,1% di gennaio. Il rallentamento tendenziale è diffuso a tutte le principali componenti. L'energia scende a settembre al 4,7% per mezzo di effetti base favorevoli che hanno più che compensato il recente rincaro dei carburanti. Il valore minimo per l'inflazione energetica dovrebbe essere toccato a ottobre e si prevede la risalita a un livello positivo a inizio 2024, cui seguirà un'accelerazione dalla primavera del prossimo anno dato l'esaurirsi delle misure antirincari.

Per l'**economia italiana** nel primo trimestre del 2023, dopo un lieve calo a fine 2022, è proseguita la fase di espansione (+0,6% la variazione congiunturale), portando la crescita acquisita del 2023 a +0,9%<sup>9</sup>. A maggio, gli indici Istat di fiducia delle famiglie e soprattutto delle imprese hanno mostrato un peggioramento interrompendo l'andamento positivo che aveva caratterizzato i mesi precedenti. Nel secondo trimestre, il prodotto interno lordo ha segnato una flessione dello 0,4%. La variazione acquisita per il 2023 è pari a 0,7%.

Dopo il picco raggiunto nel quarto trimestre 2022 con valori superiori al 12% l'inflazione al consumo ha iniziato a ridursi attestandosi secondo le stime preliminari al 5,6%<sup>10</sup> nel mese di settembre. Il calo ha riflesso nel primo semestre 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. Più di recente, la discesa del tasso di inflazione è ascrivibile all'andamento dei prezzi dei beni alimentari, la cui crescita in ragione d'anno si è ridotta sensibilmente, pur restando su valori relativamente marcati (+8,4% a settembre), al riaccendersi di tensioni sui prezzi dei beni energetici e alla crescita dei prezzi dei servizi di trasporto. L'inflazione italiana resta superiore a quella media dell'Eurozona (come accade da ottobre 2022) per via di un maggiore contributo della componente energia, ma la differenza tra i due indici continua a ridursi nel corso dell'anno. Il Consiglio dei Ministri ha approvato la Nota di Aggiornamento del Documento di Economia e Finanza (NADEF) che delinea lo scenario a legislazione vigente e gli obiettivi programmatici di finanza pubblica per il triennio 2024-2026. La NADEF incorpora una revisione al ribasso delle stime di crescita<sup>11</sup> del PIL, a 0,8% da 1% precedente sul 2023 e a 1% (nel quadro tendenziale) dall'1,4% di aprile sul 2024; la crescita del PIL è poi vista all'1,4% nel 2025 e all'1% nel 2026. Il *deficit* tendenziale 2023 è stato rivisto al 5,2% da un precedente 4,5% per effetto della contabilizzazione del Superbonus, che dovrebbe aver pesato per oltre 20 miliardi. Il *deficit* tendenziale per il 2024 è stato rivisto al 3,6% dal 3,7% atteso ad aprile.

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

<sup>8</sup> Fonte: FMI – Prospettive economiche mondiali Ottobre 2023 - [https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2023/10/10/world-economic-outlook-october-2023?cid=ca-com-compd-pubs\\_belt](https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2023/10/10/world-economic-outlook-october-2023?cid=ca-com-compd-pubs_belt)

<sup>9</sup> Fonte: ISTAT Conti Economici Trimestrali – I Trimestre 2023 - [www.istat.it/it/archivio/285054](http://www.istat.it/it/archivio/285054).

<sup>10</sup> Fonte: ISTAT – Prezzi al Consumo-Settembre 2023 - <https://www.istat.it/it/archivio/289234>. Indice armonizzato dei prezzi al consumo (IPCA)

<sup>11</sup> Fonte: Banca d'Italia - Audizione preliminare all'esame della Nota di aggiornamento del Documento di economia e finanza 2023 - <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/interventi-vari/int-var-2023/Altimari-09.10.2023.pdf>

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 un *trend* di sostanziale stabilità dei volumi nel 2021 (+0,2% rispetto al 2020)<sup>12</sup>, nel 2022 è proseguita la flessione strutturale del mercato e si è registrata una decrescita consistente degli invii (-5,2% rispetto al 2021)<sup>12</sup> come inevitabile conseguenza dei processi di digitalizzazione e di transizione delle comunicazioni fisiche a forme di comunicazione elettroniche (*e-substitution*). Nel 2023 si prevede un ulteriore calo dei volumi del mercato, anche se in rallentamento rispetto al periodo pre-pandemico.

Il comparto pacchi, dopo l'incremento esponenziale negli anni della pandemia, ha vissuto nel 2022 un periodo di incertezza che non ha intaccato comunque il valore del mercato.

Gli effetti che condizionano il rallentamento del *trend* di crescita registrato nel 2022 sono riassumibili nell'aumento generalizzato dei costi con conseguente diminuzione del potere di acquisto dei consumatori e della minore propensione agli acquisti privati (anche *online*).

Per l'anno 2022<sup>13</sup> il valore di mercato è risultato in crescita rispetto a quello del 2021, ma con un *trend* ancora al di sotto dei livelli del periodo pre-pandemico.

Nel 2023 il valore del mercato dei pacchi è atteso in crescita, principalmente per il positivo andamento dell'*e-commerce*. Secondo le prime stime<sup>14</sup> dell'anno in corso gli acquisti *online* mostrano segnali di ripresa con un valore pari a 35,2 miliardi di euro, in aumento dell'8% rispetto al 2022 (risentendo anche degli effetti dell'inflazione) e con una crescita annua in termini assoluti che torna al livello *standard* del periodo precedente la pandemia. Abbigliamento, Beauty e Informatica saranno i settori più dinamici nel 2023 (dopo il rallentamento generalizzato nel 2022), con tassi annui di crescita (+10% circa) superiori al tasso medio degli acquisti *e-commerce* di prodotto; il Food & Grocery, che nel 2022 è stato il comparto più dinamico con un *trend* annuo pari al +15%, avrà invece nel 2023 una crescita molto contenuta (+1% circa).

## CONTESTO NORMATIVO ED EVOLUZIONE DELLO SCENARIO REGOLATORIO

Di seguito vengono riportati i principali interventi normativi e regolatori oggetto di aggiornamento nel corso dei primi nove mesi del 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

<sup>12</sup> Elaborazioni interne sulla base dei dati AGCom (osservatori trimestrali e relazione annuale 2023) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale.

<sup>13</sup> Elaborazioni interne su dati Cerved Databank.

<sup>14</sup> Fonte: Politecnico di Milano, Osservatorio eCommerce B2C.

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 si è svolta il 18 maggio 2023. Poste Italiane, AGCom e A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno proposto distinti appelli al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR. I giudizi di appello sono stati riuniti e l'udienza di merito presso il Consiglio di Stato si è tenuta il 21 settembre 2023. Il Consiglio di Stato, con la sentenza 09021/2023 pubblicata il 17 ottobre 2023, ha annullato la sentenza impugnata rinviandola al medesimo TAR.

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 luglio 2023 è stato avviato il procedimento di notifica del Servizio di interesse economico generale (SIEG) alla Commissione per il periodo 2020-2026, attualmente in fase di finalizzazione.

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**  
**Manovre Tariffarie**

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

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

Con Delibera 29/23/CONS, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'Autorità ha deciso l'avvio di un ulteriore procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali e con Delibera 95/23/CONS del 2 maggio 2023 ha avviato la consultazione pubblica della durata di 30 giorni; Poste Italiane ha formulato le proprie osservazioni alla consultazione pubblica. In data 27 giugno 2023 con Delibera 160/23/CONS sono state definite le nuove tariffe del servizio universale che sono entrate in vigore dal 24 luglio 2023.

**AGCom**  
**Obblighi di accesso**

L'AGCom, con la Delibera 171/22/CONS, ha modificato e integrato gli obblighi di accesso definiti dall'AGCM nell'ambito dell'acquisizione di Nexive.

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

In ottemperanza alle previsioni regolamentari, il 24 marzo 2023 Poste Italiane ha pubblicato le offerte di accesso sul proprio sito internet. Tali offerte sono entrate in vigore il 1° maggio 2023. Su richiesta dell'Autorità Poste Italiane ha provveduto, in data 31 luglio 2023, alla pubblicazione delle proprie proposte di modifica delle offerte di accesso per l'anno 2024.

Con la Delibera Agcom 235/23/Cons del 27 settembre 2023 è stato avviato il procedimento di approvazione e di consultazione pubblica concernente le offerte di Poste Italiane di servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2024, ai sensi della Delibera n. 171/22/CONS.

**Replicabilità delle offerte**

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.

In data 15 giugno 2023 AGCom ha avviato, con la Delibera 139/23/CONS, la consultazione pubblica relativa alla definizione del test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di Poste Italiane e dei criteri per la sua conduzione.

Con la Delibera AGCom 236/23/CONS del 27 settembre 2023, l'Autorità ha concluso il procedimento sull'aggiornamento dei criteri per la verifica di replicabilità delle offerte di Poste Italiane. L'entrata in vigore delle nuove disposizioni è prevista con decorrenza 30 giorni dalla data di pubblicazione.

**Notifica digitale degli atti della PA  
Nuova piattaforma**

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

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

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

La Convenzione con PagoPA per la disciplina del perimetro dei servizi, le responsabilità e la remunerazione economica degli sviluppi e servizi richiesti a Poste Italiane per la realizzazione della Piattaforma, è in corso di definizione. Nelle more, la piattaforma è stata resa operativa da PagoPA con le funzionalità al momento disponibili.

**AGCM  
Impegni Nexive Group S.r.l.**

Nell'ambito dell'operazione di acquisizione di Nexive, perfezionata nel mese di gennaio 2021, e dei relativi impegni in capo a Poste Italiane, relativamente alle verifiche di ottemperanza dell'Autorità, si sono svolte delle interlocuzioni tecniche circa l'interpretazione della misura comportamentale relativa al mantenimento del portafoglio di offerta nei due anni successivi all'operazione.

Nel mese di dicembre 2022, Poste Italiane ha inviato la relazione annuale sull'ottemperanza alle misure comportamentali prescritte dall'AGCM. Nell'ambito delle verifiche di ottemperanza

dell'AGCM, si sono svolte delle interlocuzioni tecniche circa l'interpretazione della misura comportamentale relativa al mantenimento del portafoglio di offerta nei due anni successivi all'operazione. A valle della consultazione pubblica avviata il 23 novembre 2022 sulle offerte di accesso *wholesale*, 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 Italiane ha pubblicato le offerte di accesso in ottemperanza alle previsioni regolamentari. Le offerte sono entrate in vigore il 1° maggio 2023.

Su richiesta dell'Autorità, Poste Italiane ha provveduto in data 31 luglio 2023 alla pubblicazione delle proprie proposte di modifica delle offerte di accesso per l'anno 2024.

AGCom  
Revisione  
Regolamento licenze  
speciali

Nel mese di agosto 2022, AGCom ha avviato il procedimento per la revisione della Delibera 77/18/CONS in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada. Il 13 aprile 2023 l'Autorità ha pubblicato la Delibera finale relativa alle modifiche al Regolamento<sup>15</sup> confermando l'impianto sostanziale del Regolamento nei suoi tratti qualificanti, pur apportando alcune modifiche tese a favorire la concorrenza nel mercato delle notifiche (a titolo esemplificativo l'abolizione della clausola di esclusiva tra operatore capogruppo e operatori facenti parte della sua organizzazione stabile, la riduzione del numero minimo di addetti e delle ore di formazione). La Delibera ha confermato il divieto di ripostalizzazione, ovvero l'affidamento di volumi di atti giudiziari a Poste Italiane da parte degli aggiudicatari, e ha mantenuto l'articolazione delle licenze in due tipologie (una onnicomprensiva per atti giudiziari e violazioni del codice della strada e un'altra per le sole violazioni del codice della strada).

AGCom  
Consultazione  
pubblica  
Regolamento  
Indennizzi settore  
postale

Con la Delibera n. 159/23/CONS, pubblicata in data 27 giugno 2023, l'AGCom ha avviato una consultazione pubblica finalizzata all'adozione di un Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale, prevedendo la possibilità, per i soggetti interessati, di far pervenire proprie osservazioni entro il 14 agosto 2023 e di essere auditi dall'Autorità. Poste Italiane ha inviato, nei termini previsti, il proprio contributo alla consultazione e ha illustrato il proprio posizionamento nel corso di un'audizione tenutasi in data 22 settembre 2023. Il termine di conclusione del procedimento è fissato in 180 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione della Delibera, salvo eventuali sospensioni e proroghe disposte dall'Autorità.

## ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" nel prosieguo del documento.

## ATTIVITÀ DI PERIODO

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

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

<sup>15</sup> Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).



COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
<p><b>Pacchi/Logistico</b></p>	<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 <b>trasporto a temperatura controllata</b><sup>16</sup>, al fine di costruire un'offerta unica<sup>17</sup> dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. Nel corso del periodo è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane<sup>18</sup>.</p> <p>In ottica di continuo sviluppo dell'offerta e del <i>business</i>, è proseguita la commercializzazione, iniziata nel corso del 2022, della nuova Offerta di <b>Logistica Integrata</b><sup>19</sup>, che mira a posizionare Poste Italiane come Logistics Solution Provider<sup>20</sup> nel mercato della Contract Logistics e, dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al <i>warehousing</i>. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.</p> <p>Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle <b>campagne di prevenzione oncologica</b>, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici autoprelevati dai cittadini aderenti a campagne di <i>screening</i> e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza.</p> 
<p><b>Corrispondenza</b></p>	<p>In data 27 giugno 2023 con la Delibera AGCom 160/23/CONS sono state definite le <b>nuove tariffe del servizio universale</b>, entrate in vigore dal 24 luglio 2023.</p> <p>Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.</p> <p>È stata avviata la vendita del nuovo prodotto <b>Atto Giudiziario Market Veloce</b><sup>21</sup>. Il servizio replica tutte le caratteristiche e le funzionalità dell'Atto Giudiziario Market (tracciatura, notifica e rendicontazione) con livelli di servizio migliorativi e modulistica dedicata.</p> <p>Dal mese di maggio 2023 è disponibile l'<b>Atto Giudiziario Online</b>, tramite il quale l'atto giudiziario può essere spedito tramite la soluzione Postaonline<sup>22</sup> in ogni momento direttamente dai <i>software</i> gestionali dei clienti.</p>

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Le province dove è attualmente attivo il servizio sono: Milano, Monza, Pavia, Cremona, Lodi, Bergamo, Brescia, Torino, Verona, Vicenza, Padova, Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Roma.

<sup>19</sup> Offerta logistica integrata: Rappresenta l'integrazione tra servizi di *warehousing* (entrata merci, stoccaggio merce, gestione/allestimento ordine, preparazione spedizione) e di distribuzione sia B2B che B2C (Servizi di Trasporto Full Track Load – carico completo (FTL) - e Less Than truckLoad– carico parziale (LTL) - e Servizi Poste Delivery Business),

<sup>20</sup> Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera *supply chain* dei clienti, dal *warehousing* fino alla distribuzione al destinatario finale.

<sup>21</sup> L'Atto Giudiziario Market Veloce viene utilizzato per la notifica di violazioni al codice della strada e atti amministrativi (a titolo esemplificativo per gli atti inerenti i tributi).

<sup>22</sup> Il servizio viene espletato in conformità alla Legge n. 890 del 20 novembre 1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari".

## ◀ 5.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

### CONTESTO DI MERCATO

#### Mercati finanziari

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

Nel complesso, nei primi nove mesi del 2023 i mercati azionari hanno superato la correzione registrata ad agosto indotta dalle preoccupazioni degli investitori per il deterioramento della crescita economica provocato dal significativo aumento dei tassi di interesse, registrando *performance* fortemente positive<sup>23</sup>: il FTSE MIB ha realizzato una crescita del 16% da inizio anno. Negli USA, il progresso del Nasdaq a New York è ancora più marcato, con un aumento del 26% dell'indice nei nove mesi del 2023. Alla Borsa di Tokyo l'indice Nikkei ha guadagnato circa il 22% nei primi nove mesi del 2023 assorbendo la discesa del 4,14% registrata nel terzo trimestre 2023.

Il mercato del credito, dopo un inizio d'anno caratterizzato da un significativo restringimento degli *spread*, ha subito una brusca inversione di tendenza a inizio marzo. La crisi delle banche regionali americane e il fallimento di Credit Suisse hanno determinato un *repricing* su tutto il mercato del credito, in particolare per il settore bancario, riportando gli *spread* ben al di sopra dei valori di fine anno. Nei mesi estivi, i mercati *corporate* europei e statunitensi hanno subito sia l'incremento dei tassi di riferimento che l'ampliamento degli *spread*, di entità più ampia sul segmento High Yield, di pari passo con il deterioramento della crescita economica.

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)<sup>24</sup> sul *trend* di allargamento che aveva interessato l'ultima parte del 2022. Tuttavia, già a partire dai primi giorni dell'anno il *trend* si è invertito e si è assistito ad 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)<sup>25</sup> per poi chiudere il primo trimestre con un marginale allargamento (BTP 10 anni circa 4,1% e *spread* BTP-Bund circa 185 bps)<sup>26</sup>. Nel secondo trimestre, sia i rendimenti del decennale italiano che lo *spread* BTP-Bund sono ulteriormente scesi portandosi al 30 giugno 2023, rispettivamente, a 4,07% e 167 bps<sup>27</sup>. Nel terzo trimestre l'azione delle banche centrali ha portato a un innalzamento generalizzato dei rendimenti, con il rendimento del BTP 10 anni che a fine settembre è arrivato a 4,8%, mentre lo *spread* BTP-Bund si è mantenuto intorno ai 190 bps<sup>28</sup>.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*<sup>29</sup>.

<sup>23</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>24</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>25</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>26</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>27</sup> <https://www.borse.it/articolo/ultime-notizie/chiusura-borse-oggi-30-giugno-2023#indici-europa-e-italia>.

<sup>28</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>29</sup> Fonte: Bloomberg.

	Set 2022	Dic 2022	Mar 2023	Giu 2023	Set 2023
BTP 10Y	4,52	4,72	4,10	4,07	4,78
SWAP 10Y	3,08	3,20	2,96	3,02	3,39
BTP 15Y	4,40	4,75	4,36	4,26	5,04
SWAP 15Y	3,07	3,14	2,96	2,96	3,43
BTP 30Y	4,34	4,79	4,32	4,44	5,25
SWAP 30Y	2,40	2,53	2,50	2,54	3,09

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 30 settembre 2023.




### Sistema creditizio

Sulla base delle stime disponibili fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)<sup>30</sup>, a fine agosto 2023 la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è risultata in calo del 3,4% su base annua, attestandosi a circa 1.985 miliardi di euro (-69 miliardi di euro rispetto all'anno precedente). Tale dinamica è stata il riflesso di una significativa riduzione nei primi otto mesi del 2023 dei depositi da clientela residente, pari a circa 103 miliardi (-5,5% su base annua) parzialmente compensata da una ripresa di circa 34 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (+16,7% a/a).

Ad agosto 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 all'1% (0,61% al 31 dicembre 2022).

### Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 agosto 2023<sup>31</sup>, patrimoni complessivamente pari a 2.274 miliardi di euro, in crescita del 2,9% rispetto ai 2.210 miliardi di euro di fine 2022. Con riferimento alle gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.071 miliardi di euro, in crescita del 2,1% rispetto ai 1.050 miliardi di euro al 31 dicembre 2022. Con riferimento alle gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.160 miliardi di euro di fine dicembre 2022 a circa 1.203 miliardi di euro di fine agosto 2023 (+3,7%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento  di tipo aperto il patrimonio della clientela, a fine agosto 2023, si è attestato a circa 1.112 miliardi di euro, in crescita del 3,4% rispetto ai circa 1.075 miliardi di euro a fine dicembre 2022.

<sup>30</sup> Fonte: ABI Monthly outlook settembre 2023.

<sup>31</sup> Assogestioni, Mappa mensile del risparmio gestito, pubblicato il 27 settembre 2023.

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta nei primi otto mesi del 2023 un saldo negativo di circa 26,3 miliardi di euro (rispetto ad un saldo positivo di circa 11,8 miliardi di euro dello stesso periodo del 2022).

## CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso dei primi nove 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. In data 31 agosto 2023 BancoPosta ha trasmesso alla Banca d'Italia una relazione che descrive gli interventi effettuati per descrivere le azioni adottate, ai fini del rispetto delle novità normative introdotte.


Il 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.

Il 30 marzo 2023 Banca d'Italia ha pubblicato il 42° aggiornamento. Tale aggiornamento, riguardante le disposizioni in materia di "Obbligazioni bancarie garantite"<sup>32</sup>, non ha impatti sostanziali sull'attività di BancoPosta.

### Regolamento Delegato (UE) 2022/2360

*Strong Customer Authentication*

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

Le novità introdotte riguardano da un lato, l'esenzione, a determinate condizioni, dall'obbligatorietà dell'autenticazione forte (*Strong Customer Authentication* - SCA ) del cliente per il caso specifico in cui l'accesso ai dati avvenga tramite un Prestatore di servizi di informazione sui conti<sup>33</sup> e, dall'altro, che l'autenticazione forte del cliente debba essere rinnovata decorsi 180 giorni dall'ultima volta che l'utente ha avuto accesso *online* alle informazioni relative ai dati sui conti di pagamento ed è stata applicata l'autenticazione forte.


BancoPosta ha finalizzato le opportune attività di adeguamento sulla piattaforma CBI Globe – *Global Open Banking Ecosystem* utilizzabile dalle Terze Parti<sup>34</sup>, nonché sui sistemi del Provider

<sup>32</sup> Viene istituito un regime di vigilanza sui programmi di emissione di obbligazioni bancarie garantite (OBG) che prevede per l'avvio di nuovi programmi di emissione la preventiva autorizzazione da parte di Banca d'Italia.

<sup>33</sup> I prestatori di servizi di informazione sui conti (AISP) sono istituzioni finanziarie che hanno avuto accesso alle informazioni sui conti dei consumatori (con il consenso esplicito degli stessi) dalle rispettive banche.

<sup>34</sup> 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;

esterno Tink per quanto concerne il servizio BancoPosta Open<sup>35</sup>.

### ESG

#### Disclosure sui Servizi di investimento

Con riferimento alle normative ESG nell'ambito dei servizi di investimento, il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il Regolamento delegato (UE) 2022/1288 relativo agli obblighi di *disclosure* in capo agli operatori finanziari sulle tematiche di sostenibilità all'interno dei documenti precontrattuali/contrattuali e delle rendicontazioni periodiche di prodotto e dei siti *web*.

Le pagine del sito *web* dedicate alla sostenibilità sono state aggiornate 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.

### ESMA

#### Sostenibilità in materia di *product governance* e informativa interna

L'emanazione della normativa comunitaria in tema di sostenibilità ha avuto impatti sull'impianto normativo della direttiva MiFID II, che è stato modificato per tenere conto dei fattori di sostenibilità nei processi concernenti la prestazione dei servizi di investimento con particolare riferimento, sia all'erogazione del servizio di consulenza finanziaria e ai relativi requisiti organizzativi per gli intermediari autorizzati (Regolamento delegato (UE) 2017/565 da cui l'aggiornamento da parte dell'ESMA del Final Report "*Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements*" avvenuto nel mese di settembre 2022), sia con riferimento al processo di *product governance* (direttiva delegata (UE) 2017/593).

In merito a quest'ultimo, il 27 marzo 2023 è stato pubblicato il Final Report<sup>36</sup> dell'ESMA "*Guidelines on MiFID II product governance requirements*", con il fine di revisionare i medesimi Orientamenti del 2017, per integrare gli obiettivi sulla sostenibilità nelle previsioni relative all'individuazione del mercato di riferimento da parte sia dei produttori che dei distributori di strumenti finanziari e depositi strutturati<sup>37</sup>. Le previsioni del Final Report confermano gli interventi di allineamento da parte del Gruppo al quadro normativo in materia di sostenibilità rispetto a quanto in corso di implementazione con riferimento al processo di *product governance* e ai modelli utilizzati per lo scambio di informazioni legate alla sostenibilità dei prodotti con le Società del Gruppo<sup>38</sup> che realizzano prodotti di investimento e assicurativi (produttori).

L'ESMA ha previsto la medesima data di applicazione (ottobre 2023) per entrambe le Guidelines e pertanto gli interventi sono stati già indirizzati ed in corso di implementazione.

### Banca d'Italia Credito Revolving

Nel mese di aprile 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato un documento recante gli Orientamenti di vigilanza sul credito cosiddetto "revolving"<sup>39</sup>, una forma di finanziamento, anche associata

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.

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> Tra le novità di rilievo derivanti dalle nuove Linee Guida dell'ESMA si evidenziano:

- l'indicazione di eventuali obiettivi di sostenibilità con cui un prodotto è compatibile;
- l'identificazione del *target market* per *cluster* di prodotti, anziché per singolo prodotto;
- la determinazione di una strategia di distribuzione compatibile quando un distributore ritiene che un prodotto più complesso possa essere distribuito nell'ambito delle vendite non consigliate;
- la revisione periodica dei prodotti e l'applicazione del principio di proporzionalità.

<sup>37</sup> Depositi il cui rendimento è collegato a indicatori quali indici, strumenti finanziari, merci o tassi di cambio; sono esclusi i depositi a tasso variabile il cui rendimento è direttamente legato a un tasso di interesse. Fonte: Banca d'Italia.

<sup>38</sup> Si intendono le società appartenenti al Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

<sup>39</sup> Il credito revolving (o anche "rotativo") è una forma di finanziamento di norma a scadenza indeterminata caratterizzata da elevata flessibilità

alle carte di credito, caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente. L'obiettivo dell'Autorità è quello di richiamare l'attenzione degli intermediari sulle principali problematiche nella relazione con la clientela e promuovere comportamenti conformi alle regole e corretti nei confronti dei consumatori (c.d. "Buone Prassi"). BancoPosta, congiuntamente ai Partner finanziatori, ha concluso l'analisi di impatto relativa ai prodotti rientranti nel perimetro del suddetto provvedimento e degli Orientamenti direttamente applicabili a BancoPosta quale distributore; sono in corso di definizione i relativi piani di intervento.

### ANAC

#### Linee Guida in materia di Whistleblowing

Nel mese di marzo 2023 è stato approvato il D. Lgs. n. 24 del 2023, in abrogazione della disciplina nazionale vigente in materia di Whistleblowing, che racchiude in un unico testo normativo – per il settore pubblico e per il settore privato – il regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo. L'ANAC, nel mese di luglio, ha pubblicato le nuove Linee Guida<sup>40</sup> in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e violazioni delle disposizioni normative nazionali (cosiddetti *whistleblowers*) ed il Regolamento<sup>41</sup> per la gestione delle segnalazioni esterne e per l'esercizio del potere sanzionatorio.

Poste Italiane sta aggiornando le procedure di gestione del processo, al fine di recepire tali novità.

### Banca d'Italia

#### Esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati

Il 1° giugno 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato il Provvedimento del 31 maggio 2023 recante le istruzioni per la segnalazione in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati. Tale segnalazione, che andrà inviata entro il 31 dicembre 2023, ha come obiettivo la raccolta di informazioni<sup>42</sup> sui contratti di esternalizzazione degli intermediari vigilati, sui fornitori e subfornitori di servizi, nonché sulla tipologia di funzioni esternalizzate.

### Parlamento e Consiglio Europeo

#### Codice del Consumo

Il 18 marzo 2023 è stato pubblicato il D. Lgs. n. 26 del 7 marzo 2023 recante attuazione della Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 (a modifica di precedenti Direttive) per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori; il D.Lgs contiene modifiche al testo del "Codice del Consumo"<sup>43</sup>. Il provvedimento è entrato in vigore il 2 aprile 2023 e il personale interessato di BancoPosta ha partecipato ad eventi formativi specifici su tali novità normative.

di utilizzo per il cliente, il quale può utilizzare una somma di denaro equivalente al fido concesso in una o più soluzioni; l'ammontare dei fondi messi a disposizione si ripristina in misura corrispondente alle rate versate all'intermediario a titolo di rimborso del capitale (fonte [https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/orientamenti-vigilanza/credito\\_revolving.pdf](https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/orientamenti-vigilanza/credito_revolving.pdf)).

<sup>40</sup> Delibera n. 311 del 12 luglio 2023.

<sup>41</sup> Delibera n. 301 del 12 luglio 2023.

<sup>42</sup> La raccolta delle informazioni è funzionale all'analisi e al monitoraggio dei rischi derivanti dal ricorso a terze parti per lo svolgimento di funzioni, servizi e attività proprie degli intermediari vigilati, al fine di assicurare la stabilità degli intermediari stessi e del sistema bancario e finanziario. Agli intermediari è richiesto di fornire, in particolare, le seguenti informazioni:

- per tutti gli accordi di esternalizzazione: firmatari e utilizzatori dei contratti, fornitori di servizi, tipologia e caratteristiche della funzione esternalizzata, alcune previsioni dei contratti;
- per i servizi erogati in modalità *cloud computing* (ovvero la fornitura di risorse informatiche, tra cui archiviazione, *database* e applicazioni *software* su *internet*): il modello di *cloud* utilizzato e il *provider cloud*;
- per gli accordi di esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti (FEI) o di funzioni operative importanti (FOI): la motivazione per la classificazione a FEI/FOI, la valutazione dei rischi derivanti dall'esternalizzazione, l'organo decisionale che ha deliberato l'esternalizzazione, le verifiche di audit effettuate e pianificate, la valutazione del livello di sostituibilità del fornitore di servizi, la sub-esternalizzazione e gli eventuali subfornitori, il paese di erogazione dei servizi e quello di memorizzazione dei dati.

<sup>43</sup> È previsto l'inserimento di nuove disposizioni normative per rafforzare la tutela dei consumatori nei casi di clausole vessatorie, pratiche commerciali scorrette, concorrenza sleale o comunicazioni commerciali non veritiere.

## ALTRE INFORMAZIONI

---

### Banca d'Italia

A seguito dell'iniziativa, eseguita a cavallo del primo semestre 2023, di annullo degli assegni appartenenti alla cd vecchia materialità (ovvero privi dei nuovi requisiti di sicurezza antifrode indicati dall'ABI nella circolare n.21 del 12 giugno 2014) sono intercorsi dei contatti con la Banca d'Italia, conseguenti a segnalazioni di impagato lamentate da alcuni intermediari, che hanno portato ad intraprendere specifiche ed ulteriori (rispetto a quanto già attuato precedentemente all'iniziativa stessa) campagne di contatto della clientela volte a riconsegnare in ufficio postale le materialità e comunque a disincentivarne l'uso.

### CONSOB

Il 21 marzo 2023, la CONSOB ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati, ovvero in fase di sviluppo, in materia ESG. La nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

In data 24 luglio 2023 la CONSOB ha inviato una richiesta in merito a specifici approfondimenti su: i) la profilatura della clientela, ii) il controllo di concentrazione, iii) le misure di trasparenza su costi e oneri ex post e iv) modalità di identificazione del personale fuori sede. In data 7 settembre 2023 è stato fornito apposito riscontro nei termini richiesti dall'Autorità.

---

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" nel prosieguo del documento.

## ATTIVITÀ DI PERIODO

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
<b>Risparmio</b>	<p>Nei primi nove mesi del 2023 sono state lanciate le seguenti offerte riservate ai titolari di un Libretto Smart che apportano nuova liquidità<sup>44</sup> in Poste Italiane:</p>
<b>Postale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offerta Supersmart Premium 270 giorni, il cui collocamento iniziato alla fine del mese di gennaio e concluso nei primi giorni del mese di marzo, con volumi raccolti pari a 1,8 miliardi di euro, ha registrato un <i>record</i> di sottoscrizioni<sup>45</sup>;</li> <li>✓ Offerta Supersmart Premium 300 giorni, collocata dal mese di marzo fino ai primi giorni di maggio con volumi raccolti pari a 1,1 miliardi di euro; una nuova Offerta Supersmart Premium 300 giorni collocata dalla fine del mese di maggio e disponibile fino all'inizio del mese di luglio con volumi raccolti pari a oltre 700 milioni di euro;</li> <li>✓ Offerta Supersmart Rinnova 365, collocata dal 6 luglio fino al 7 settembre, riservata ai clienti che avevano aderito ad offerte Supersmart dedicate a nuova liquidità e giunte a scadenza, attivabile sia con nuova liquidità che con liquidità disponibile, che ha registrato una raccolta di volumi per oltre 400 milioni di euro;</li> </ul> <p>Tali offerte consentono di ottenere, alla scadenza dei 270, dei 300 o 365 giorni, un tasso annuo lordo del 3,00% sulla nuova liquidità accantonata e mantenuta fino alla scadenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offerta Supersmart Premium 270, collocata dal 18 luglio al 6 settembre 2023 con volumi raccolti pari a 1,4 miliardi di euro;</li> <li>✓ Offerta Supersmart Premium 366 giorni, disponibile a decorrere dal 19 settembre al 6 novembre 2023 con volumi raccolti di circa 770 milioni di euro<sup>46</sup>.</li> </ul> <p>Tali offerte consentono di ottenere, alla scadenza dei 270 o dei 366 giorni, un tasso annuo lordo del 3,50% sulla nuova liquidità accantonata e mantenuta fino alla scadenza.</p> <p>Inoltre, si segnala nei primi nove mesi dell'anno l'incremento dei rendimenti della gran parte dei Buoni Fruttiferi Postali in gamma.</p>
<b>Conti Correnti</b>	<p>È stata avviata l'Offerta Fuori Sede<sup>47</sup> del Conto Corrente <b>BancoPosta Business Link</b> tramite il Front End Unico con l'obiettivo di consolidarne il posizionamento sul mercato di riferimento e favorire l'evoluzione del modello di servizio dei canali commerciali.</p>
<b>Gestione del Risparmio</b>	<p>Nel mese di febbraio 2023 è stata ampliata la gamma dei fondi Universo<sup>48</sup> con il lancio del <b>Fondo BancoPosta Universo Tematico</b>. Tale fondo punta alla crescita investendo almeno il 50% del capitale nelle azioni delle società che operano nei cosiddetti <i>megatrend</i>, cioè che guideranno i cambiamenti futuri e nei quali si concentreranno i maggiori investimenti a livello planetario quali, ad esempio, ecologia, innovazione tecnologica, salute.</p>



<sup>44</sup> Per nuova liquidità si intendono tutte le somme apportate esclusivamente tramite bonifico bancario, assegni bancari e circolari, stipendi e pensioni, ed accreditate sul Libretto Smart, su conti correnti e/o libretti postali recanti la medesima intestazione del Libretto Smart scelto per l'adesione all'offerta.

<sup>45</sup> L'offerta, riservata ai clienti intestatari di un Libretto Smart, ha fatto registrare volumi di sottoscrizioni mai registrati da prodotti con analogo target negli anni precedenti.

<sup>46</sup> Dato di raccolta al 25 ottobre 2023.

<sup>47</sup> L'Offerta fuori sede è rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e Business e prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l'utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

<sup>48</sup> I fondi Universo sono fondi flessibili e *multimanager*, con approccio ESG, che si differenziano tra di loro per la componente azionaria.




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

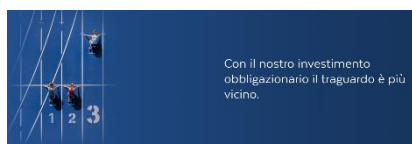


Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Programma Accumulo Fondi**: un nuovo servizio attivabile sul conto corrente, dove viene riconosciuta una remunerazione su una somma di denaro vincolata e destinata a un piano di versamenti programmati su Fondi Comuni.




Nel mese di giugno 2023 è stato lanciato il **Fondo "BancoPosta Obbligazionario 5 Anni"**: un fondo obbligazionario flessibile a distribuzione di proventi che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari «*investment grade*»  con un minimo 50% e di obbligazioni di Paesi Emergenti ed emittenti societari non «*investment grade*» con un massimo del 50%.

Nel mese di settembre è stato lanciato il **Fondo "Bancoposta Obbligazionario 3 Anni"**: un fondo obbligazionario che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari «*investment grade*».



Entrambi i Fondi possono investire in via prevalente in emittenti italiani.

#### Risparmio Amministrato

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



Nel mese di giugno 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del nuovo **BTP Valore**, titolo con durata pari a 4 anni e che prevede il pagamento di cedole fisse crescenti nel tempo e un premio di fedeltà sul capitale emesso per chi acquista il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza. Oltre 800 milioni di euro la raccolta record di Poste Italiane sulla prima emissione del BTP Valore.



Nel mese di ottobre Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **seconda emissione del BTP Valore**, (titolo con durata pari a cinque anni) con oltre 700 milioni di euro di raccolta.

#### Distribuzione di prodotti terzi

Per i **finanziamenti** dedicati alla **clientela Business**, è stato avviato il collocamento dei prodotti di Banca CF+, ampliando così la gamma di prestiti con i prodotti a medio e lungo termine, dedicati alle società di capitali e assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI e da garanzia Sace-SupportItalia.

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**”<sup>49</sup>, a partire dal mese di marzo 2023 l’offerta è stata estesa ai dipendenti delle società a partecipazione statale.



#### Altre attività

Nel mese di maggio 2023 è stata sottoscritta, in continuità con quella scaduta alla fine del 2022, la nuova **Convenzione con il Ministero dell’Economia e delle Finanze** – Ragioneria Generale dello Stato - che regola i servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato. La Convenzione ha una durata pari a 3 anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025 e definisce principalmente i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti i servizi svolti da BancoPosta in conto proprio (i conti correnti postali) o in conto di altri soggetti pubblici (il Risparmio Postale, i servizi di pagamento e incasso, ecc).

Nel mese di luglio 2023 è iniziata l’erogazione della prima misura economica<sup>50</sup> di **immediato sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi** in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

## 5.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

### CONTESTO DI MERCATO

#### Ramo Vita

Il contesto di mercato, nel corso del primo semestre dell’anno, ha continuato a risentire dell’incertezza connessa alla guerra in Ucraina, degli andamenti aleatori dei mercati finanziari, dei livelli di inflazione ancora elevati, seppur in rallentamento rispetto a inizio anno, e dell’aumento dei tassi di interesse. Tali fattori sono stati alla base del *trend* di flessione del comparto assicurativo Vita italiano sia nel volume dei premi raccolti che nel sensibile incremento delle uscite. In particolare, la raccolta netta del comparto Vita, nel corso del primo semestre del 2023, è stata negativa per 10,7 miliardi di euro<sup>51</sup> in calo di 20 miliardi di euro rispetto al saldo registrato nel medesimo periodo del 2022, quando l’importo era pressoché simile ma di segno contrario. Tale performance è attribuibile alla contrazione dei premi raccolti (-5,5% rispetto al primo semestre 2022) dovuta esclusivamente ai prodotti assicurativi di ramo III e all’incremento dei deflussi (+45,7% rispetto al primo semestre 2022), connesso ai maggiori riscatti afferenti le polizze di Ramo I; quest’ultimo riconducibile principalmente al rialzo dei tassi che ha indotto i risparmiatori alla ricerca di prodotti che garantissero rendimenti più elevati. Alla fine di giugno 2023, il tasso di riscatto<sup>52</sup> è risultato pari all’8,85% (6,71% a giugno 2022).

La **nuova produzione di polizze individuali sulla vita** nel mercato italiano, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>53</sup>, è stata pari a circa 48,2 miliardi di euro alla fine di agosto 2023 e ha registrato una variazione negativa pari al 4,7% rispetto all’analogo periodo del 2022. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 53,5 miliardi di euro e risulta in calo del 6,5% 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 agosto 2023 pari al 77%, ammontano alla fine del periodo a 37,2 miliardi di euro, in aumento del 14,7% rispetto all’analogo periodo dell’esercizio precedente. Risulta in calo (-40,1%) rispetto al dato rilevato ad


<sup>49</sup> È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti parapubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.

<sup>50</sup> Ai sensi dell’art. 140 del D. Lgs. 36/2023.

<sup>51</sup> Fonte: ANIA Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 2, 4 settembre 2023.

<sup>52</sup> Fonte: Ania.

<sup>53</sup> Report ANIA - Anno XIX - n° 8 - pubblicato il 26 settembre 2023.

agosto 2022 la raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit-linked* ) con una raccolta pari a 10,6 miliardi di euro. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione è pari a 267 milioni di euro e registra nel periodo di riferimento un decremento del 21,4% rispetto a quanto rilevato nell'analogo periodo dell'esercizio precedente. I volumi dei nuovi premi afferenti alle polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 46 milioni di euro) e in crescita (+36,9%) rispetto al dato dell'analogo periodo dell'esercizio precedente.

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione**  registrano nei primi otto mesi del 2023 una raccolta pari a 85 milioni di euro e risultano in crescita (+6%) rispetto al corrispondente periodo del 2022.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 95,5% del totale dei premi emessi e il 61,9% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 71% della nuova produzione è stata intermediata alla fine di agosto 2023 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 34,2 miliardi di euro in aumento (+0,3%) rispetto all'analogo periodo del 2022. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nel periodo in commento ha raggiunto 5,2 miliardi di euro, registrando una diminuzione dei volumi dell'8,4% rispetto al 2022 e con un'incidenza della raccolta intermediata sul totale pari al 15,8%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 5,8 miliardi di euro in sensibile calo (-22,2%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 12,1%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra un calo nel periodo del 43,2% rispetto allo stesso periodo del 2022, con un volume di premi collocato pari a 520,5 milioni di euro (pari all'1,1% del totale intermediato).

### Nuova produzione polizze individuali per ramo di attività<sup>(\*)</sup>

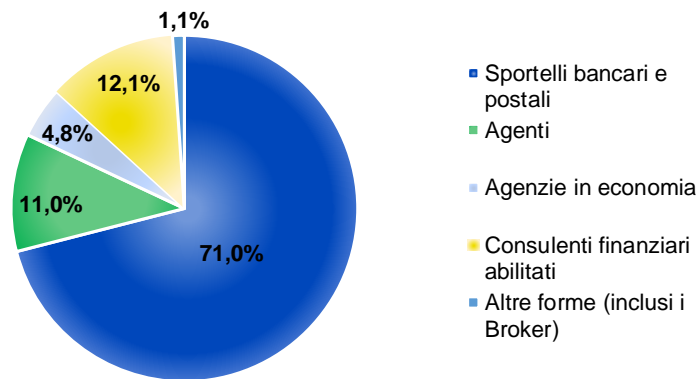
(dati aggiornati ad agosto 2023 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 08 2023 vs 08 2022
Vita - ramo I	37.168	14,7%
Unit - Linked - ramo III	10.599	-40,1%
Capitalizzazioni - ramo V	267	-21,4%
Fondi pensione ramo VI	85	6,0%
Malattia ramo IV	46	36,9%
<b>Imprese italiane - extra UE</b>	<b>48.165</b>	<b>-4,7%</b>
<b>Imprese UE <sup>(**)</sup></b>	<b>5.381</b>	<b>-20,2%</b>
<b>Totale</b>	<b>53.546</b>	<b>-6,5%</b>

<sup>(\*)</sup> Fonte: ANIA

<sup>(\*\*)</sup> Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione.

## Nuova produzione Vita Individuali per canale distributivo



Fonte: ANIA

### Ramo Danni

Per quanto attiene al **mercato assicurativo danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili<sup>54</sup> alla fine del secondo trimestre 2023, si sono attestati a 22,1 miliardi di euro, in aumento dell'8,1% rispetto al medesimo periodo del 2022, quando il settore registrava una crescita del 6%. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, allo sviluppo del settore Non Auto (+9,1%). Risultano in crescita (+6,5%) i premi del settore Auto per effetto principalmente dell'aumento dei premi afferenti il **Ramo Corpo Veicoli Terrestri**, che hanno beneficiato di una crescita del 12,9%, e in parte anche del **Ramo RC Autoveicoli** che ha registrato un aumento dei premi del 4,6%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla crescita di periodo del 9,1%, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **Ramo Malattia** con un volume pari a 2.151 milioni di euro e una crescita del 15,2%; ii) il **Ramo Infortuni** con premi pari a 2.015 milioni di euro e un aumento del 4,5%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 2.740 milioni di euro e un incremento del 9%; iv) il **Ramo Altri Danni ai beni** con un incremento pari all'8,3% e volumi complessivi pari a 2.145 milioni di euro; v) infine il **Ramo Incendio ed elementi naturali** che con una produzione complessiva pari a 1.564 milioni di euro raggiunge una crescita del 9,3%. Inoltre, da segnalare la variazione positiva conseguita dai **Rami Credito e Perdite Pecuniarie** pari rispettivamente a 20,9% e 5,9% con premi complessivamente raccolti pari rispettivamente a 486 milioni di euro e 465 milioni di euro.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato alla fine del mese di marzo 2023 pari al 72,2% (73,1% alla fine del mese di giugno 2022). I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari al 9,8% (9% alla fine del mese di giugno 2022), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 9% (8,9% alla fine del secondo trimestre 2022).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine giugno 2023 registra un'incidenza dell'8,7% (in calo rispetto all'8,6% registrato alla fine del mese di giugno 2022). La quota residuale dello 0,4% (pari al dato rilevato nel secondo trimestre 2022) è riferita ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

<sup>54</sup> Report ANIA - Anno IX - n° 34 - pubblicato il 20 settembre 2023.

## Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività<sup>(\*)</sup>

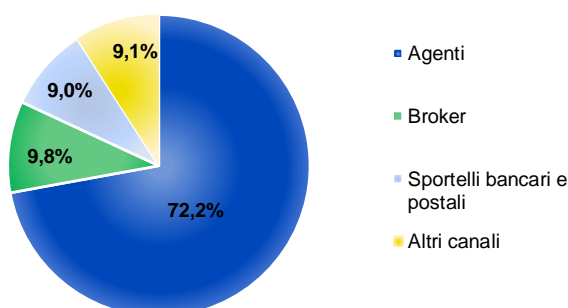
(dati aggiornati a giugno 2023 in milioni di euro)

Premi per ramo <sup>(**)</sup>	Premi da inizio anno	Variazione % 30 giugno 2023 vs 30 giugno 2022
Totale settore auto	8.762	6,5%
Altri rami danni	13.293	9,1%
<b>Totale rami danni</b>	<b>22.055</b>	<b>8,1%</b>

<sup>(\*)</sup> Fonte: ANIA

<sup>(\*\*)</sup> I premi si riferiscono alle imprese italiane, extra UE e alle imprese UE.

## Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo<sup>(\*\*\*)</sup>



Fonte: ANIA

<sup>(\*)</sup> 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 nel corso dei primi nove 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 IFRS 17 Lettera al mercato 3 gennaio 2023

Con la lettera al mercato del 3 gennaio 2023 - Bilancio consolidato IAS/IFRS - Informativa sulla transizione all'IFRS 17 di cui all'All.4 del Reg. n.7/2007 modificato dal Provv.121/2022, l'IVASS ha fornito indicazioni in merito alla transizione al nuovo principio IFRS 17. Il vigente Allegato 6 del Regolamento n.7/2007 è stato sostituito dal nuovo Allegato 4 "Relazione sulle poste del bilancio consolidato relative ai contratti di pertinenza delle imprese di assicurazione", il quale prevede che, con riferimento al solo esercizio 2023, debba essere fornita un'informativa sulla transizione al nuovo principio, distinguendo tra contratti assicurativi emessi, cessioni in riassicurazione e contratti di investimento emessi con elementi di partecipazione discrezionale. Tale informativa è stata trasmessa all'Istituto il 27 ottobre 2023, insieme alla documentazione relativa alla relazione semestrale consolidata.

### IVASS Polizze Dormienti Lettera al mercato del 16 marzo 2023

Con la Lettera al mercato del 16 marzo 2023, che fa seguito a quella del 6 dicembre 2022<sup>55</sup>, 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

<sup>55</sup> 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.

un aggiornamento sulle polizze oggetto di incrocio negli anni passati. Le Compagnie del Gruppo Assicurativo hanno trasmesso nel mese di giugno le informazioni richieste all'Autorità di Vigilanza.

**Commissione Europea**  
**Vigilanza delle imprese assicurative**  
Regolamenti 2023/894 e 2023/895

Il 4 aprile 2023 la Commissione Europea ha adottato due regolamenti per l'informativa che le imprese devono fornire ai fini della vigilanza:

- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/894, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2450, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE in materia di modelli per la presentazione, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione alle loro autorità di vigilanza, delle informazioni necessarie per la loro vigilanza;
- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/895, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2452, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE riguardo le procedure, i formati e i modelli per la pubblicazione da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione della loro relazione relativa alla solvibilità e alla condizione finanziaria.

**IVASS**  
**Rilevazione sui contratti collettivi sottoscritti nel ramo malattia**  
Lettera al mercato del 30 marzo 2023

L'IVASS ha effettuato per il 2023 la quinta edizione della rilevazione sui contratti collettivi sottoscritti nel ramo malattia<sup>56</sup>, coinvolgendo le imprese con sede legale in Italia che hanno raccolto nel ramo malattia almeno 10 milioni di euro di premi diretti contabilizzati per l'esercizio 2022.

La Compagnia Poste Assicura ha trasmesso i dati richiesti nei mesi di aprile e di maggio 2023, in coerenza alle tempistiche e modalità indicate dall'IVASS.

**IVASS**  
**Finanza Sostenibile**  
Provvedimento n.131 del 10/05/2023

L'IVASS con il Provvedimento n. 131 del 10 maggio 2023 ha adeguato le disposizioni regolamentari n. 24 del 6 giugno 2016, n. 38 del 3 luglio 2018, n. 40 del 2 agosto 2018 e n. 45 del 4 agosto 2020, al fine di un allineamento con le previsioni del Legislatore europeo, in particolare con il *framework* normativo Solvency II e la *Insurance Distribution Directive* "IDD" in materia di finanza sostenibile.

Per ottemperare alla nuova normativa la Compagnia Poste Vita ha recentemente costituito al suo interno il Gruppo di Lavoro ESG (*Environmental, Social, Governance*) che ha indirizzato gli adeguamenti necessari.

**IVASS**  
**Determinazione delle riserve tecniche**  
Provvedimento n.132 del 6/06/2023

Con il Provvedimento IVASS n. 132 del 6 giugno 2023, contenente modifiche e integrazioni al Regolamento IVASS n. 18 del 15 marzo 2016 concernente le regole applicative per la determinazione delle riserve tecniche, vengono introdotti due nuovi orientamenti dell'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) relativi alla valutazione delle riserve tecniche e alla determinazione dei limiti contrattuali, applicabili dal 1° gennaio 2023.

**IVASS**  
**Riserva indisponibile**  
Provvedimento n.138 del 25/09/2023

Con il Provvedimento n. 138 del 25 settembre 2023, che fa seguito all'emanazione del Decreto del MEF del 14 settembre 2023, il quale estende anche ai bilanci 2023 la sospensione temporanea delle minusvalenze già in vigore per i bilanci 2022, l'IVASS è intervenuta sul Regolamento n. 52/2022 modificando la disciplina in materia di riserva indisponibile.

Nel dettaglio, l'IVASS ha disposto che nel calcolo della riserva indisponibile, riferita al bilancio

<sup>56</sup> I dati da comunicare all'IVASS sono: l'ammontare dei premi lordi contabilizzati nel 2022, gli oneri relativi ai sinistri per il 2022, sviluppo per generazione dei sinistri pagati e a riserva alla fine dell'esercizio 2022, numero delle unità di rischio per l'esercizio 2022.

di esercizio e alla relazione semestrale (2023), l'impresa non debba tenere conto anche dell'effetto delle svalutazioni dei titoli sugli impegni esistenti verso gli assicurati riferiti all'esercizio di bilancio e fino a cinque esercizi successivi.

Per la relazione semestrale 2023, le Compagnie del Gruppo assicurativo non si sono avvalse della facoltà introdotta dal Regolamento, ma continueranno a monitorare l'evoluzione della situazione dei mercati finanziari al fine di valutare l'applicazione della deroga, consentita dalle suddette disposizioni normative, in occasione della redazione del bilancio civilistico al 31 dicembre 2023.

## ALTRE INFORMAZIONI

### IVASS

In data 12 luglio 2023 l'IVASS ha inviato una richiesta documentale e di incontro in merito all'andamento del *business* danni e sulle eventuali evoluzioni previste. La documentazione richiesta è stata inviata in data 20 luglio 2023 e successivamente integrata in data 2 agosto 2023 mentre l'incontro di approfondimento si è svolto nel mese di settembre 2023.

In data 2 agosto 2023 l'IVASS ha inviato una richiesta di *follow up* a seguito del *warning* dell'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) sui prodotti assicurativi a protezione del credito (CPI)<sup>57</sup> e di aggiornamento su tematiche specifiche. La nota di riscontro è stata fornita nel mese di ottobre, entro il termine previsto dall'Autorità.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" nel prosieguo del documento.

## ATTIVITÀ DI PERIODO

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Vita	<p>Nell'ambito dei prodotti di investimento di <b>Ramo I</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nel mese di aprile 2023 è stata lanciata la polizza "<b>Poste Domani Insieme</b>" con durata pari a 10 anni e con la caratteristica principale della Nuova Gestione Separata  denominata "<b>Poste Vita Valore Solidità</b>"<sup>58</sup>. La polizza include come copertura accessoria la polizza gratuita per malattia grave "Poste protezione Mia"<sup>59</sup>.</li> <li>nel mese di giugno 2023 è stata lanciata la polizza denominata "<b>Orizzonte 5</b>", con durata pari a 5 anni con la Gestione Separata denominata "<b>Posta ValorePiù</b>" e sottoscrivibile solo per il potenziale reinvestimento, nell'ambito dei servizi di consulenza, di polizze scadute o in scadenza.</li> </ul> <p>Nell'ambito dei prodotti di investimento <b>Multiramo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dal mese di luglio 2023 è in collocamento "<b>Poste Progetto Integrazione Programmata</b>", un</li> </ul>



<sup>57</sup>EIOPA(2022)0037187-30 agosto 2022: L'EIOPA mette in guardia le compagnie assicurative e le banche affinché affrontino questioni riguardanti i conflitti di interesse derivanti dalla vendita di prodotti assicurativi a protezione del credito (CPI) o vengano assoggettate a una possibile azione di vigilanza.

<sup>58</sup>La caratteristica principale della nuova gestione separata è data dalla presenza del cosiddetto "fondo utili": fondo che si costituisce mediante accantonamento delle plusvalenze nette realizzate a seguito della vendita di attività facenti parte della gestione separata.

<sup>59</sup>Ai sottoscrittori di "Poste Domani Insieme" con età compresa tra i 18 e i 69 anni compiuti, viene offerta "Poste Protezione Mia", una polizza gratuita per malattia grave prestata da Poste Assicura, pensata per proteggere il proprio investimento. In caso di prima diagnosi di malattia grave, Poste Assicura corrisponderà infatti all'Assicurato un indennizzo pari al 25% dei premi vita versati nel prodotto d'investimento assicurativo, non rivalutati e risultanti al momento della prima diagnosi di malattia grave al netto di eventuali riscatti parziali e uscite per altre cause.

contratto assicurativo sulla vita in forma mista<sup>60</sup> (componente rivalutabile e componente unit-linked) che si caratterizza per la previsione del decumulo: il Cliente accede ad un piano di riscatti periodici automatici e programmati del Capitale Investito<sup>61</sup>. La durata del contratto è pari a 15 anni.

**Danni/Vita**

Dal mese di aprile 2023 è disponibile in tutti gli uffici postali il **restyling<sup>62</sup> delle polizze di copertura "persona"**, nonché il processo unico di sottoscrizione con la polizza Vita **Poste Protezione Affetti 360**.

**Danni**

Nel corso del primo semestre è stata resa disponibile presso tutti gli uffici postali la nuova versione di **"Posteprotezione Prestito"**. Rispetto alla precedente versione la polizza include nuove coperture e nuovi servizi, quali a titolo esemplificativo la tutela legale e il *job replacement*<sup>63</sup>.

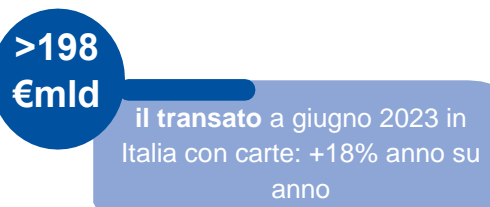







## 5.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

### CONTESTO DI MERCATO

Sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>64</sup> a giugno 2023 si registra una forte crescita del transato complessivo nazionale che supera i 198 miliardi di euro, in aumento del 18,2% rispetto a giugno 2022 grazie alla ripresa dei consumi e all'impatto dell'inflazione.

Il numero delle transazioni cresce del 23% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si attesta a 4,3 miliardi, segno di un utilizzo



quotidiano delle carte sempre più consolidato, anche grazie ad una maggiore apertura ai pagamenti digitali  da parte degli esercizi commerciali (pagamenti e-commerce e *contactless* ). Le transazioni delle **carte di debito**  crescono del 24% rispetto a giugno 2022 e rappresentano quasi il 56% del totale transazioni, con un transato che supera i 112 miliardi di euro (+16% rispetto a giugno 2022) e un *ticket* medio che si attesta a 44,2 euro inferiore rispetto ai livelli del 2022. Anche le carte  prepagate avanzano a ritmi sostenuti (+16% delle transazioni e +8% del transato rispetto a giugno 2022) per un valore complessivo che si attesta a oltre 32 miliardi di euro, merito del costante sviluppo dell'*e-commerce* e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici. Il primo semestre del 2023 è risultato positivo anche per le carte di credito  (+27% delle transazioni e +31% del transato rispetto a giugno 2022) per un valore complessivo che si attesta a circa 54 miliardi di euro. Al 30 giugno 2023 il numero di **carte attive** sul mercato si attesta a 108,1 milioni<sup>65</sup>, in crescita rispetto allo *stock* di carte attive al 31 dicembre 2022 (+0,7%): le carte di debito crescono dello 0,9% per un totale di 64 milioni di carte attive. Stabile lo *stock* delle carte prepagate il cui numero supera i 30 milioni (+0,2% rispetto al dato di fine dicembre 2022). Le carte di credito registrano un incremento dello 0,9% con oltre 13,5 milioni di carte attive.

<sup>60</sup> Le prestazioni del contratto sono collegate alla Gestione Separata Posta ValorePiù di Poste Vita e al valore delle quote di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi disponibili: Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico e Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo.

<sup>61</sup> Il prodotto si rivolge ai clienti che hanno una disponibilità investibile di almeno 40.000 euro ed hanno come obiettivo la rivalutazione e la crescita del capitale su un orizzonte temporale di lungo periodo.


<sup>62</sup> 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.

<sup>63</sup> 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.

<sup>64</sup> Fonte: Flussi trimestrali Segnalazioni di Vigilanza Banca d'Italia e stime interne.

<sup>65</sup> Il dato comprende le carte di debito, le carte prepagate, le carte di credito e le carte libretto.



Il **Mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>66</sup>, ha evidenziato una leggera flessione in termini di *stock* SIM Human-to-Human (H2H)  rispetto al 2022, segno di un mercato ormai saturo ma che evidenzia un dinamismo nello *stock* dei singoli operatori. In particolare, gli operatori virtuali (*Mobile Virtual Network Operator – MVNO*) hanno raggiunto una penetrazione del 16%<sup>67</sup> erodendo le quote di mercato dei *top player*. Poste Mobile rappresenta oltre il 37% degli operatori mobili virtuali e ha chiuso il primo semestre 2023 in leggera crescita con una quota di mercato pari al 5,7%<sup>68</sup> guadagnando 0,1 p.p. rispetto al 31 dicembre 2022. Lo *stock* delle SIM H2H è pari a 4,4 milioni (+1,2% rispetto al 31 dicembre 2022).

Il **mercato energetico** nel corso dei primi nove mesi del 2023 ha vissuto un percorso di graduale riequilibrio dopo l'aumento dei prezzi delle materie prime, tra le quali in primis il gas con significative ripercussioni sul mercato dell'energia elettrica<sup>69</sup>.

Nel corso del secondo trimestre 2023 il mercato del gas e dell'energia elettrica ha visto una significativa riduzione delle quotazioni all'ingrosso dei prezzi del gas e dell'energia elettrica, grazie al progressivo superamento del rischio di mancanza di gas nella parte finale dell'inverno. Le temperature invernali, infatti, sono state relativamente miti e la diversificazione e degli approvvigionamenti europei di gas hanno consentito di superare il periodo invernale fronteggiando il rischio di carenza (*shortage*) della materia prima. Anche nel terzo trimestre 2023, è proseguita la stabilizzazione dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas e dell'energia elettrica e, nel corso di tale periodo, la fase di riempimento dello stoccaggio del gas è avvenuta a buon ritmo, in preparazione del prossimo inverno. Alla fine di settembre 2023 gli stoccaggi italiani e europei sono stati vicini al massimo riempimento. Il mercato del gas rimane ad ogni modo caratterizzato da incertezze derivanti dal contesto geopolitico ed economico internazionale e dal delicato equilibrio tra domanda ed offerta, con conseguente volatilità dei prezzi, che si riflette anche nel mercato elettrico, anche se in misura limitata rispetto a quella registrata nel 2022.

In un tale contesto le istituzioni hanno continuato un graduale percorso di riduzione delle agevolazioni introdotte nel corso del 2022 per far fronte all'aumento dei prezzi di gas ed elettricità all'ingrosso.

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

## CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso dei primi nove 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);

<sup>66</sup> Fonte: Osservatorio AGCom 02/2023, dati al 31 marzo 2023 e Bilanci dei Player telefonici.

<sup>67</sup> Fonte: Stima interna PostePay S.p.A. sul comparto SIM MVNO.

<sup>68</sup> Fonte: Stima interna PostePay S.p.A. sul comparto SIM MVNO, dati di consuntivo delle SIM PosteMobile e bilanci dei principali *competitor*.

<sup>69</sup> 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.

- 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo dovuto all'operatore di telecomunicazione di rete fissa per la terminazione della chiamata sulla rete di quest'ultimo.

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

### TLC SMS ALIAS

In data 15 maggio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la Delibera n. 12/23/CONS "Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata a dicembre 2021<sup>70</sup>, alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definiti obblighi e ruoli dei soggetti che partecipano alla catena del servizio di messaggistica aziendale con le relative tempistiche di implementazione. PostePay ha indirizzato le attività necessarie per l'adeguamento alle modifiche introdotte, nei termini previsti dalla nuova regolamentazione.

### TLC Parental Control

Con la Delibera n. 9/23/CIR del 25 gennaio 2023, l'AGCom ha recepito il dettato normativo dell'art. 7-bis del DL 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio". Dal 21 novembre 2023, gli Operatori di comunicazioni elettroniche dovranno prevedere "Sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto" per tutti servizi di connettività (fisso e mobile). Tali sistemi di controllo dovranno tradursi in servizi gratuiti, preattivati e disattivabili solo su richiesta del consumatore adulto, titolare dell'utenza. PostePay ha indirizzato le attività necessarie per l'adeguamento alle previsioni regolamentari introdotte, nei termini previsti dalla nuova regolamentazione.

### TLC Codice di Condotta per attività di Call Center

In data 25 agosto 2023, con la Delibera n. 197/23/CONS, l'AGCom ha approvato un Codice di Condotta al fine di regolamentare le relazioni contrattuali e tecniche tra operatori di comunicazioni elettroniche e soggetti (quali *call center* e agenzie) che effettuano attività promozionale e di vendita di beni e servizi (*telemarketing* e *teleselling*).

Il Codice produce effetti obbligatori diretti per gli operatori che lo sottoscrivono ed effetti obbligatori indiretti per i *call center*, nella misura in cui gli stessi siano stati contrattualmente ingaggiati dagli operatori che hanno aderito al Codice, che risultino conformi alle previsioni ivi contenute. Le nuove misure entreranno in vigore dal 21 febbraio 2024.

PostePay non svolge attualmente le attività di *telemarketing* e *teleselling* come definiti nel Codice di Condotta.

### TLC Gigabit Infrastructure Act

Il 23 febbraio 2023 la Commissione Europea ha presentato la proposta di Regolamento recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad altissima velocità (*Gigabit Infrastructure Act*) al fine di consentire una diffusione più rapida, economica ed efficace delle reti Gigabit nell'Unione Europea e che andrà a sostituire l'attuale Direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014. Sono attualmente in corso le discussioni al Consiglio dell'Unione Europea in merito alla proposta di Regolamento suindicata<sup>71</sup> e, una volta che sarà adottato dal Parlamento e dal

<sup>70</sup> Delibera AGCom n.408/21/CONS del 16 dicembre 2021. Per SMS ALIAS si intende una stringa di caratteri con codifica alfanumerica trasmessa nelle comunicazioni SMS. PostePay ha partecipato alla consultazione pubblica 408/21/CONS avviata da AGCom, evidenziando che l'uso abusivo di alias nelle comunicazioni dirette a determinate categorie di utenti finali è idoneo non soltanto a inficiare la corretta erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, ma anche il corretto uso dei servizi di pagamento e finanziari che prevedono l'utilizzo in via accessoria e integrata di servizi di comunicazione elettronica.

<sup>71</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/HIS/?uri=CELEX:52023PC0094>.

Consiglio, il Regolamento sarà direttamente applicabile e non richiederà il recepimento nell'ordinamento nazionale.

### TLC

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

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

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

### TLC

Qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa

L'AGCom in data 31 luglio 2023 ha approvato la Delibera n. 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", a valle della conclusione della consultazione pubblica<sup>72</sup> alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia fissa e di servizio internet da postazione fissa. PostePay ha indirizzato le attività necessarie per l'adeguamento alle modifiche introdotte, nei termini previsti dalla nuova regolamentazione.

### TLC

Qualità assistenza clienti

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

### TLC

Comunicazioni elettroniche

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ha avviato una consultazione pubblica concernente lo schema di Decreto legislativo di correzione del Codice delle comunicazioni elettroniche – D.Lgs 1° agosto 2003 n. 259<sup>73</sup>.

Lo schema di Decreto legislativo posto in consultazione tende, da un punto di vista formale, ad aggiornare alcuni riferimenti normativi e ad apportare modifiche testuali, mentre sul piano dei contenuti, a raccogliere eventuali contributi e osservazioni in merito alle principali tematiche trattate dal nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e il MIMIT ha pubblicato una sintesi delle osservazioni presentate dagli operatori riservandosi la facoltà di integrare la normativa vigente.

Con la Delibera n. 89/23/CONS l'AGCom ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione e modifica del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". L'iniziativa rientra nell'ambito dell'attività di revisione della regolamentazione a tutela degli utenti finali per adeguare le attuali disposizioni al recepimento del nuovo Codice Europeo

<sup>72</sup> Delibera n. 405/22/CONS.

<sup>73</sup> Decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, emanato in attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, istitutiva del nuovo Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche.

delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e a conclusione della consultazione, l'AGCom pubblicherà gli esiti e provvederà a recepire le osservazioni presentate dagli operatori che hanno partecipato alla consultazione<sup>74</sup>.

## ENERGIA

### Interventi normativi per il contenimento dei prezzi

Le agevolazioni previste nel corso del 2022 per il contenimento degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale sono state parzialmente prorogate anche nel 2023.

La Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (c.d. Legge di Bilancio), ha infatti confermato, per il primo trimestre 2023, l'annullamento degli oneri generali di sistema per i clienti domestici elettrici e per i non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW e per i clienti di gas naturale. Per questi ultimi è stata anche confermata la riduzione dell'IVA al 5% sui consumi e sono stati inoltre potenziati i *bonus* sociali per le famiglie aventi diritto.

Ulteriori interventi normativi hanno prorogato le misure della succitata Legge di Bilancio per tutto il 2023 (Decreto Legge 30 marzo 2023, n. 34, convertito con Legge 26 maggio 2023, n. 56, Decreto Legge 28 giugno 2023, n. 79 e Decreto Legge 29 settembre 2023, n. 131), con l'eccezione dell'azzeramento degli oneri generali per i clienti elettrici cessato a decorrere dal mese di aprile 2023.

Il Decreto Legge "Aiuti Bis" (Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con Legge 21 settembre 2022, n. 142) è intervenuto inoltre sospendendo, fino al 30 aprile 2023, l'efficacia delle clausole contrattuali che consentono ai venditori di energia elettrica e gas di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo (sono rese inefficaci anche le variazioni notificate ai clienti prima del 10 agosto 2022, salvo che non si siano già perfezionate a tale data). Il Decreto Legge "Milleproroghe" (Decreto Legge del 21 dicembre 2022, n. 198 convertito con Legge 24 febbraio 2023, n. 14) ha prorogato il termine al 30 giugno 2023.

Il Decreto Legge "Aiuti Bis", in vista della fine dei prezzi regolati per il gas, inizialmente prevista per il 1° gennaio 2023 (il Decreto Legge 176 del 18 novembre 2022 c.d. "Aiuti Quater" ha prorogato la scadenza al 10 gennaio 2024 allineandola a quella prevista per la Maggior Tutela elettrica), ha inoltre ridefinito – restringendolo - il perimetro dei clienti "vulnerabili"<sup>75</sup> prevedendo che, dal 1° gennaio 2024, i fornitori debbano rendere disponibile un'offerta per la fornitura di gas naturale a condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA. Con la finalità di rendere operative tali previsioni normative, l'ARERA ha adottato le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, descritte nel prosieguo di tale relazione.

## ENERGIA

### Garanzie di Origine

In attuazione del D.lgs. 199/2021 di recepimento della direttiva (UE) 2018/2001 ("Red II"), il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) ha pubblicato il Decreto ministeriale, n. 224, del 14 luglio 2023<sup>76</sup> che innova la disciplina delle Garanzie di Origine (titoli GO) del Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ossia dei certificati che attestano la

<sup>74</sup> I termini previsti per la chiusura del procedimento sono stati prorogati di 90 giorni con scadenza dicembre 2023: Delibera AGCom n.192/23/CONS pubblicata il 6 settembre 2023.

<sup>75</sup> Rispetto all'attuale perimetro dei clienti "vulnerabili" gas – che include tutti i clienti con utenza domestica (non "altri usi") e i condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 smc/anno – a decorrere dal 1 gennaio 2024 saranno classificati come "vulnerabili" esclusivamente i clienti domestici che versano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti con disabilità; clienti intestatari di utenze nelle isole minori non interconnesse o in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti di età superiore ai 75 anni.

<sup>76</sup> Nel Decreto Ministeriale vengono apportati alcuni aggiornamenti relativi a: i) le modalità di emissione, trasferimento, riconoscimento e annullamento delle Garanzie d'Origine (GO) relative a energia elettrica ma – per la prima volta – anche gas, idrogeno ed energia termica; ii) modalità di utilizzo delle GO da parte dei venditori; iii) criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del *mix* energetico utilizzato e sull'impatto ambientale della produzione. Il Decreto Ministeriale, inoltre, prevede: l'istituzione di un Registro nazionale delle GO presso il GSE; una nuova formulazione del *mix* energetico; la previsione di un indicatore riguardante l'impatto ambientale del *mix* energetico usato dal venditore. A tal proposito, si prevede che le informazioni sul *mix* energetico e impatto ambientale siano rese disponibili alla clientela in fase precontrattuale e promozionale (oltre che sul sito web del venditore, nei documenti di fatturazione con cadenza quadrimestrale e nel Portale Offerte).

provenienza dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Le imprese di vendita che, come PostePay, intendono promuovere l'origine rinnovabile dell'energia elettrica che vendono ai propri clienti hanno l'obbligo: i) di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all'energia elettrica immessa in commercio, laddove questa venga definita come energia prodotta da fonti rinnovabili; ii) di annullare, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, una quantità di GO pari all'energia elettrica venduta e dichiarata come rinnovabile e riferita al medesimo anno. Entro la fine del 2023 l'ARERA e il GSE dovranno emanare i provvedimenti atti a dare attuazione a quanto disciplinato dal Decreto Ministeriale.

## ENERGIA

### Interventi legislativi

Nel mese di aprile 2023, entro le scadenze previste dalla normativa, PostePay ha ottemperato ai nuovi obblighi previsti dal Decreto del Ministro della Transizione Ecologica n.164 del 25 agosto 2022, che ha istituito l'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali. PostePay ha proceduto all'iscrizione a tale elenco pubblico, condizione necessaria per poter esercitare l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali.

## 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, entrate in vigore a partire dall'aprile 2023. PostePay si è adeguata alle modifiche introdotte previste dalla regolamentazione.

Con le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, pubblicate il 14 marzo 2023, l'ARERA dà attuazione alle disposizioni dell'art. 1.59, della Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) e alle disposizioni del succitato Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla Legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Legge "Aiuti bis") in materia rispettivamente di superamento dei prezzi regolati del gas naturale e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di implementazione graduale della riforma da completare entro gennaio 2024. PostePay ha implementato tutte le azioni previste dal regolatore per la gestione di questa transizione e non sono emerse allo stato criticità in ordine al percorso di allineamento al nuovo quadro regolamentare.

In virtù degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel centro Italia nel mese di maggio 2023 L'ARERA, nell'attuare le disposizioni del Governo<sup>77</sup>, ha approvato la Delibera 267/2023/R/COM "Disposizioni urgenti in materia di servizi elettrico, gas, idrico e del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nei territori colpiti dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dall'1 maggio 2023" con la quale dispone la vigenza delle agevolazioni previste dal Governo per 4 mesi a decorrere dal 1 maggio 2023. Successivamente, con la Delibera 390/2023/R/com recante "Proroga della sospensione dei termini di pagamento a favore delle popolazioni maggiormente colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", l'ARERA ha prorogato al 31 ottobre 2023 le suddette disposizioni. PostePay ha adottato le relative misure per ottemperare agli adempimenti previsti a carico dei venditori di energia elettrica e gas naturale.

<sup>77</sup> Il Consiglio dei Ministri ha approvato il Decreto Legge n. 61 del 1° giugno 2023, recante "Interventi urgenti per fronteggiare l'emergenza provocata dagli eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", che ha disposto alcune agevolazioni a favore delle popolazioni dei comuni colpiti dall'alluvione. In particolare, si dispone – per i cittadini dei comuni per i quali è stato dichiarato lo stato di emergenza - la sospensione per 6 mesi dei termini di pagamento delle fatture di energia elettrica e gas naturale emesse o da emettere e degli avvisi di pagamento con scadenza a partire dal 1° maggio 2023.

Al fine di dare attuazione alle disposizioni del Decreto Legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con Legge 29 dicembre 2021, n. 233, l'ARERA ha adottato le Delibere 383/2023/R/eel e 362/2023/R/eel, pubblicate ad agosto 2023.

Con la Delibera 383/2023/R/eel, recante “Disposizioni per l'identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato dell'energia elettrica”, l'ARERA dispone le modalità di identificazione da parte del Sistema Informativo Integrato (SII) dei clienti elettrici domestici vulnerabili<sup>78</sup>. Per tali clienti, viene transitoriamente prorogato il Servizio di Maggior Tutela, rinviando a un successivo provvedimento gli interventi funzionali alla sua rimozione. Rispetto al nuovo assetto di mercato che deriverà dalla regolazione del completamento del processo di liberalizzazione del mercato elettrico, sono in corso le opportune valutazioni da parte di PostePay. Con la Delibera 362/2023/R/eel, recante “Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica, di cui alla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza)”, l'ARERA definisce le modalità operative di superamento della Maggior Tutela elettrica per i clienti domestici, gli ultimi ad essere interessati dalla riforma. Viene infatti previsto che, a decorrere dal 1° aprile 2024, i clienti domestici elettrici non vulnerabili che non avranno scelto un fornitore sul libero mercato vengano serviti nell'ambito di un servizio di ultima istanza denominato “Servizio a Tutele Graduali”, la cui gestione sarà assegnata attraverso procedure concorsuali aperte agli operatori di mercato che rispettano determinati requisiti. È attualmente al vaglio del Governo la possibilità di prorogare il termine della Maggior Tutela per i clienti domestici rispetto all'attuale scadenza di cui al precedente capoverso.

Con la Delibera 339/2023/R/gas, pubblicata nel mese di luglio 2023, l'ARERA ha introdotto “Disposizioni in merito alle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali nell'elenco dei soggetti abilitati, ai sensi del Decreto ministeriale 25 agosto 2022”. Il provvedimento, che conclude il procedimento avviato con la Consultazione 186/2023/R/eel, ha la finalità di consentire la verifica di alcuni requisiti e indicatori che devono essere rispettati dalle imprese di vendita al fine di permanere nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali, istituito con il medesimo Decreto.

## ENERGIA

### Consultazioni ARERA

Consultazione 186/2023/R/eel, con oggetto “Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali di cui al Decreto del Ministro della Transizione ecologica 25 agosto 2022: Orientamenti in merito alle procedure delle comunicazioni funzionali alla permanenza”. La consultazione delinea gli orientamenti dell'ARERA in merito alle procedure previste dall'articolo 11, comma 3, del Decreto del Ministro della Transizione Ecologica (ora: Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica) 25 agosto 2022, al fine di consentire la verifica di alcuni requisiti e indicatori che devono essere rispettati dalle imprese al fine di permanere nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali, istituito con il medesimo Decreto. PostePay ha inviato le proprie osservazioni il 26 maggio 2023.

<sup>78</sup> Rispetto all'attuale perimetro dei clienti “vulnerabili” elettrici – che include tutti i clienti con utenza domestica (non “altri usi”) – a decorrere dal 1° aprile 2024 - saranno classificati come “vulnerabili” esclusivamente i clienti con un'età superiore ai 75 anni; clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti che versano in gravi condizioni di salute che richiedono l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche salvavita alimentate dall'energia elettrica o i soggetti presso i quali sono presenti persone che versano in tali condizioni; clienti con disabilità ai sensi della legge 104/92; clienti che si trovano in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti che si trovano in un'isola minore non interconnessa.

## ALTRE INFORMAZIONI

### BANCA D'ITALIA

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022 la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di PostePay S.p.A. – Patrimonio Destinato IMEL.




Nel mese di febbraio 2023 la Banca d'Italia ha avviato un accertamento ispettivo presso PostePay S.p.A. – Patrimonio Destinato IMEL, ai sensi dell'art. 146, Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

Per maggiori approfondimenti sugli esiti delle verifiche si rinvia a quanto riportato nel paragrafo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" nel prosieguo del documento.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" nel prosieguo del documento.


## ATTIVITÀ DI PERIODO

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

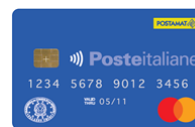
COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
<b>Energia</b>	<p>L'offerta energia si contraddistingue per essere 100% <i>green</i> nella luce e 100% compensata in termini CO<sub>2</sub> per il gas.</p> <p>Nel corso del primo trimestre del 2023 è stata lanciata, in omnicanalità sul mercato <i>mass market</i>, l'offerta Energia ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguite anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "<i>always on</i>" sui canali digitali e in ufficio postale. Nel mese di settembre in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali offline quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in ufficio postale.</p> 
<b>Monetica/ Incassi e Pagamenti</b>	<p>Nell'ambito del processo di integrazione di LIS, acquisita nel mese di settembre 2022, nel corso dei primi nove mesi del 2023 è proseguito il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS, con il lancio del servizio "paga e preleva"<sup>79</sup> e del servizio di prelievo utilizzando l'app Postepay<sup>80</sup>. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'<i>acquiring</i> Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.</p>   <p>È stato siglato il primo contratto di <i>Payment Facilitator</i><sup>81</sup> con il Gruppo Ferrovie Nord Milano e l'avvio del progetto pilota in ambito <i>acquiring</i> fisico con la società Trenord S.r.l.</p> <p>Dal mese di luglio sono disponibili due nuove carte:</p>

<sup>79</sup> Con tale servizio, i clienti possono prelevare denaro contante nel punto convenzionato LIS contestualmente ad una transazione di pagamento con una carta di pagamento.

<sup>80</sup> Il servizio di LISPAY di prelievo sulle carte del Gruppo Poste Italiane, ovvero la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale.

<sup>81</sup> Il contratto di *payment facilitator* prevede, rispetto al servizio di *acquiring standard*, l'erogazione di un servizio di *acquiring* da parte di Postepay verso un soggetto "aggregatore di *merchant*", il c.d. *payment facilitator*, e non verso un *merchant*  singolo. Il primo "*submerchant*" con cui è stato attivato il servizio di *acquiring* (fisico) è stato Trenord S.r.l.

- la **Carta Postepay Borsa di Studio**, che consente agli aventi diritto di spendere l'importo previsto su determinati Merchant Category Code<sup>82</sup> indicati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito.
- la **Carta dedicata a te**, promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità.



A seguito delle dinamiche inflattive, dal 1° gennaio 2023 è stato adeguato il canone annuo della carta Postepay Evolution e della carta Postey Digital con IBAN per le nuove emissioni. Dal 1° aprile 2023 tale intervento ha riguardato 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 dei primi nove mesi del 2023 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay verso carte realizzate in materiale ecosostenibile, il cui stock al 30 settembre 2023 ammonta a oltre 9 milioni.

## ◀ 5.5 OMNICANALITÀ, 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 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto 22,6 milioni di interazioni giornaliere.

22,6  
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 - in grado di creare prodotti e servizi personalizzati sfruttando le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica - e sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

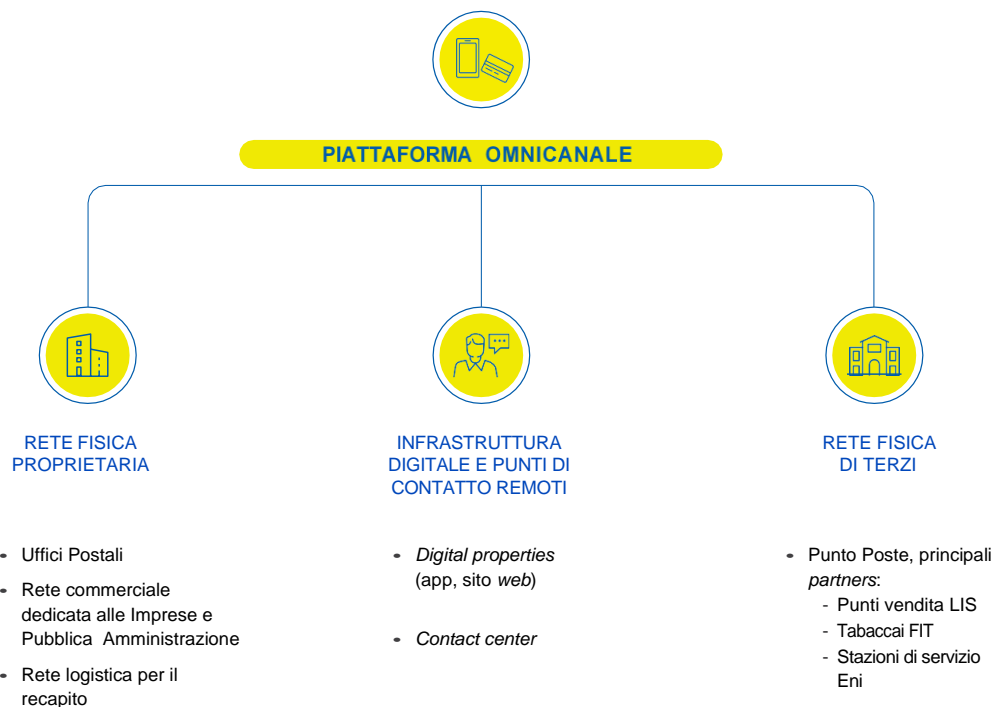
La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela e l'erogazione dei servizi attraverso **3 canali**:

- **la rete fisica proprietaria**: è composta dagli Uffici Postali, dalla forza vendita dedicata alla clientela *business* e dalla rete logistica per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **l'infrastruttura digitale e i punti di contatto remoti** ovvero le *digital properties*  del Gruppo e il *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da circa 55 mila punti<sup>83</sup>, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo e gestiti anche attraverso l'acquisizione della società LIS avvenuta nel mese di settembre 2022.

<sup>82</sup> Un Merchant Category Code è un codice merceologico a quattro cifre che classifica il tipo di beni o servizi offerti da un'azienda.

<sup>83</sup> Dati al 30 giugno 2023.







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 esponenziali<sup>84</sup>, 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 possibile effettuare tramite app pagamenti anche in mobilità;

<sup>84</sup> 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*.

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

**PT** **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. Dal mese di giugno 2023 l’app è stata ridisegnata e integrata con nuove funzionalità come il nuovo modello di prenotazione semplificato, la nuova sezione profilo e bacheca. A partire dal mese di ottobre 2023 l’app è stata rinominata in **Poste Italiane** e si arricchirà progressivamente di tutte le funzionalità, finanziarie e non, con l’obiettivo di sostituire a tendere le app BancoPosta e PostePay;

**ID** **app PosteID:** app dell’Identità Digitale di Poste Italiane (SPID – Sistema Pubblico d’Identità Digitale)

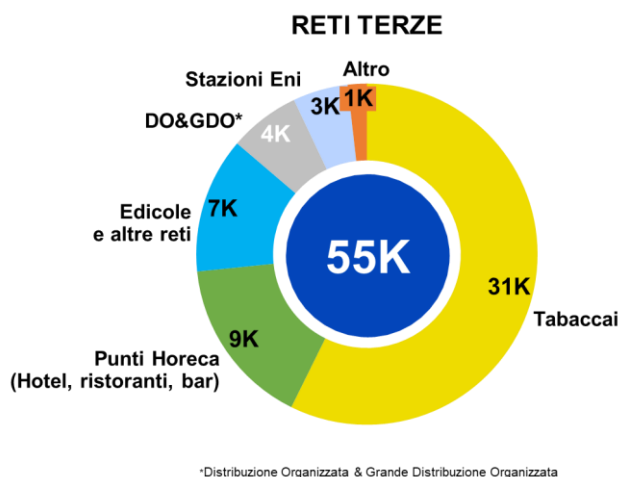
Nel corso del periodo il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso *le digital properties*.



\* Il valore riportato nella colonna Risultati del Gruppo include i download dell'app Postemobile non più disponibile  
 \*\* Dal 10 ottobre 2023 l'app Ufficio Postale è stata rinominata app Poste Italiane

## RETE FISICA DI TERZI

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa agli uffici postali per l'accesso ai servizi transazionali. L'obiettivo è quello di creare una piattaforma per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto, ulteriormente potenziata nel corso del 2022 con l'acquisizione di LIS, che conta circa 55 mila punti.



L'acquisizione di LIS, avvenuta nel mese di settembre 2022, ha consentito di aumentare l'operatività della piattaforma omnicanale; in particolare il volume d'affari sulle reti terze si è ampliato con l'acquisizione di LIS grazie all'ingresso nel perimetro del Gruppo delle transazioni effettuate sui punti LIS relativi a prodotti anche non appartenenti all'offerta del Gruppo Poste Italiane.

**~16  
mila**

**Punti per accettazione e ritiro pacchi della Rete Punto Poste**

In particolare, l'operatività del Gruppo Poste sul canale delle reti terze, mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ❖ integrare e sviluppare l'offerta commerciale sulle reti terze (es: ricariche telefoniche di altri operatori e altri servizi) e acquisire nel perimetro dei servizi del Gruppo quelli erogati da LIS (es: PagoPA). In seguito all'operazione di acquisizione di LIS, le operazioni medie giornaliere sono aumentate attestandosi nei primi nove mesi del 2023 a circa 1 milione (di cui LIS rappresenta, sia con i prodotti del Gruppo Poste che con altri, oltre l'80%);
- ❖ estendere la rete dei punti vendita, rappresentata sia dai punti convenzionati LIS (oltre 47 mila punti tra tabaccai, punti Horeca ed edicole), che dalla rete Punto Poste<sup>85</sup>, DO&GDO e stazioni di servizio ENI. Tale obiettivo verrà perseguito anche attraverso lo sviluppo della recente partnership con DHL e il potenziamento del canale GDO. Nel corso dei primi nove mesi del 2023 la Rete Punto Poste si è ampliata con oltre 700 nuovi punti e conta al 30 settembre 2023 oltre 15.800 punti di contatto.



<sup>85</sup> La rete punto poste è composta da punti servizi (attività commerciali) che offrono servizi di vendita ritiro e spedizione pacchi.

## 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 nove mesi del 2023.

Principali KPIs Omnicanalità	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
Interazioni giornaliere rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	22,6	20,6	+2,0	+9,7%
Operazioni giornaliere rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	3,1	3,0	+0,1	+3,7%
<b>KPIs Nuovi Canali*</b>				
Incidenza interazioni nuovi canali (digital, canali remoti e reti terze/Interazioni totali giornaliere)	69%	69%		
Incidenza operazioni su nuovi canali (operazioni digital e reti terze/totale operazioni)	52%	50%		
<b>KPIs Digital</b>				
Operazioni giornaliere digital (in milioni)	0,5	0,4	+0,1	+20,5%
Operazioni digital/totale operazioni*	17,3%	15,0%		
Visitatori unici medi giornalieri (web e app) (in milioni)	6,2	5,6	+0,6	+11,1%
Rating app complessivo	4,6	4,6	+0,0	+0,5%
Digital client (in milioni)	12,9	11,7	+1,2	+10,5%
Download app (in milioni)	93,5	81,3	+12,2	+15,1%
Poste Italiane digital e-wallets (in milioni)	11,4	10,3	+1,1	+11,0%
Identità digitali SPID attive (in milioni)	24,1	23,5	+0,6	+2,5%
<b>KPIs Reti terze</b>				
Volumi bollettini (in milioni)	30,5	39,3	-8,8	-22,3%
Ricariche Postepay (in milioni)*	39,0	37,8	+1,2	+3,2%
Ricariche Postemobile (in milioni)	8,5	8,2	+0,2	+2,8%
Pacchi consegnati (in milioni)	10,5	7,0	+3,5	+50,0%

\* Gli indicatori rappresentati nella colonna 9M 2022 sono stati proformati per includere l'operatività di LIS dei primi nove mesi del 2022 (la società è stata acquisita nel mese di settembre 2022)

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

**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 nei primi nove mesi 2023 un numero di interazioni giornaliere pari a 22,6 milioni (20,6 milioni le interazioni nello stesso periodo del 2022) con il 69% delle interazioni sulle *digital properties*, canali remoti e reti terze. È cresciuto nello stesso periodo anche il numero dei


>6  
mln

I visitatori giornalieri sui canali digitali del Gruppo (+11,1% a/a)

52%

delle operazioni giornaliere dei primi nove mesi del 2023 sui nuovi canali

visitatori unici medi giornalieri che raggiungono i 6,2 milioni con una crescita dell'11,1% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Sono cresciute a doppia cifra anche le operazioni giornaliere sui canali digitali, pari a 0,5 milioni, che rappresentano il 17% delle operazioni totali giornaliere. I clienti digitali

abilitati all'operatività *online* attraverso *e-wallet*  hanno superato gli 11 milioni al 30 settembre 2023, utilizzando le app del Gruppo Poste Italiane, le quali hanno registrato oltre 93 milioni di *download* con un *rating* complessivo pari a 4,6 nei primi nove mesi dell'anno.

Anche l'incidenza delle operazioni digitali e delle operazioni effettuate presso le reti terze sul totale delle operazioni complessive è aumentata rispetto ai primi nove mesi del 2022 passando dal 50% al 52% dei primi nove mesi del 2023.

~27  
mln

le identità digitali rilasciate con ~75% di quota di mercato

Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 75% e una *customer base* che conta circa 27 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 24,1 milioni attive.





## Potenziamento dei canali digitali

Nei primi nove mesi del 2023 il Gruppo ha proseguito l'evoluzione dei canali digitali nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti sulla base dei seguenti principali *driver* di evoluzione:

### **Introduzione nuove funzionalità sui canali digitali**

- Dal mese di giugno 2023, è disponibile la **nuova app Ufficio Postale**, con un nuovo *design* e un'esperienza di utilizzo personalizzata, grazie al miglioramento dei servizi esistenti e all'introduzione di nuove funzionalità, tra le quali in particolare:
  - ✓ flusso di prenotazione semplificato, con la possibilità di recuperare gli appuntamenti presi in omnicanalità;
  - ✓ introduzione del servizio di precompilazione di moduli direttamente in app per semplificare l'esperienza in Ufficio Postale;
  - ✓ nuova bacheca, organizzata in modo più semplice e navigabile tramite la funzionalità *search* evoluta;
  - ✓ nuova sezione del profilo cliente che consente al cliente di visualizzare aggiornare i propri dati personali e di contatto e di gestire il PostelD;
  - ✓ area dedicata alle proposte commerciali e una sezione per le operazioni veloci, per accedere rapidamente alle operazioni che si effettuano con maggiore frequenza e con il riepilogo delle attività in corso, per supportarlo nell'operatività quotidiana;
  - ✓ accesso semplificato attraverso la creazione di un PostelD, anche per gli utenti non finanziari, e il riconoscimento biometrico per uniformare la modalità di accesso in app di tutta la clientela;
  - ✓ nuova sezione dedicata all'Assistenza dei clienti nella richiesta di informazioni sui diversi prodotti/servizi e per la risoluzione, anche in modalità *self*, delle eventuali problematiche riscontrate;
  - ✓ disponibile sull'app il nuovo funnel di Poste Delivery Web ottimizzato per l'acquisto e spedizione di pacchi online da *smartphone*.

Dal mese di ottobre 2023 la nuova app Ufficio Postale è stata rinominata in **app Poste Italiane** e si arricchirà progressivamente di tutte le funzionalità, finanziarie e non, con l'obiettivo di sostituire a tendere le app BancoPosta e PostePay;

- È stato **evoluto il servizio dell'assistente digitale (BOT)**  al fine di monitorare lo stato delle spedizioni.
- Nell'ambito delle attività di **evoluzione dell'offerta fibra**, nel mese di marzo 2023 è stata messa a disposizione la possibilità, per i clienti che pagano attraverso il bollettino, di poter velocizzare il pagamento delle fatture con la nuova funzionalità di **oneclicktopay** che, anche in modalità *push*<sup>86</sup>, propone al cliente di accedere ai propri strumenti di pagamento per saldare i bollettini via *app* e *web*, proponendo al contempo di passare alla domiciliazione.
- È stata semplificata nelle app BancoPosta e PostePay la fase di **identificazione** dei clienti in Ufficio Postale (a sportello e in sala consulenza) ai fini della contrattualizzazione di un prodotto/servizio presente sulla piattaforma Front End Unico<sup>87</sup>, attraverso l'utilizzo della Strong Customer Authentication (SCA). Il cliente, inquadrando il QR Code sul PAD  in dotazione allo sportello e inserito il proprio codice PostelD, viene identificato senza la necessità di presentare i propri documenti.
- A partire dal mese di settembre è stato introdotto nelle app BancoPosta e Postepay il nuovo **servizio di prelievo cardless** che consentirà ai titolari Carta Postepay debit di prelevare contanti senza utilizzare la propria carta fisica recandosi presso uno dei tabaccai convenzionati della rete PUNTOLIS.
- Dal mese di luglio 2023, con riferimento al **Conto Corrente BancoPosta Business Link**, è stato introdotto il nuovo servizio di **Business Financial Management (BFM)**, sia sul canale web che app PosteBusiness, con l'obiettivo di fornire ai clienti un servizio digitale di visualizzazione delle principali informazioni sui conti correnti e per tenere sotto controllo l'andamento del business.
- Per i titolari di un domicilio digitale<sup>88</sup> è stato implementato un nuovo modello di notifica, in alternativa a quella a mezzo posta, che prevede il deposito nella **Piattaforma per le Notifiche Digitali**<sup>89</sup> dell'atto e l'invio di un avviso informativo in modalità telematica ai destinatari.

<sup>86</sup> Le *push* sono notifiche che vengono inviate su *smartphone* per avvertire/allertare il cliente, nel caso specifico che può pagare.

<sup>87</sup> Il Front End Unico (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.

<sup>88</sup> Il domicilio digitale è l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale.

<sup>89</sup> Gazzetta Ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022, Regolamento che disciplina le modalità di funzionamento della piattaforma per la notifica atti della Pubblica amministrazione (Pnd). Le amministrazioni, attraverso un proprio funzionario, accederanno mediante SPID o CIE e potranno



## Potenziamento dei canali digitali

### Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali

- In ambito Luce e Gas, sono state rese disponibili le nuove funzionalità<sup>90</sup> nell'area *self* (del sito web e app), del nuovo modello di Assistenza trasversale in app Postepay e del nuovo funnel di vendita da app BancoPosta ed è disponibile la gestione del ricalcolo della rata (fissa) annuale<sup>91</sup> e delle correlate comunicazioni verso il cliente tramite i canali digitali (web e app), in bolletta, e con *e-mail*.
- In ambito utilities, sono stati implementate le funzionalità omnicanale di **cross-selling tra i prodotti di Energia e di Fibra** nelle **Thank You Page**<sup>92</sup>.
- È stato introdotto in app BancoPosta il **nuovo funnel di vendita semplificato** del Conto Corrente completando, in logica omnicanale, i canali attivi per la vendita del prodotto; sul canale web è stato introdotto il nuovo funnel di vendita semplificato dedicato all'acquisto di Fondi Comuni di Investimento, per i clienti già possessori di conto corrente e libretto smart.
- Dal mese di luglio 2023, in ambito **Risparmio Postale**, ed attivabile sia dal canale *web* che da app BancoPosta, è disponibile la nuova **Offerta Supersmart Rinnova**, dedicata ai possessori di Libretto Smart con Offerta Supersmart Premium i cui accantonamenti giungono a scadenza.

### Ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness

- Sono state ampliate le funzionalità di pagamento digitali in ecosistema *business* dei clienti con carta Postepay Evolution Business e Postepay Debit Business, integrando il **pagamento di bollettini** (sia da web che da app), le **ricariche Postepay** (sia da web che da app) e i **modelli F24** (da web).
- È stato integrato il **servizio "Il mio business"** per gli utenti del **conto corrente BancoPosta Business Link**, il quale consente di avere una visione semplice e intuitiva della propria situazione finanziaria, monitorando entrate, uscite, flussi di cassa anche previsionali e il raggiungimento di obiettivi personalizzati di entrate e/o uscite.

## 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

---

caricare sulla piattaforma il documento da notificare, inserendo il codice fiscale del destinatario e il suo domicilio digitale. Il gestore della piattaforma invierà al destinatario un avviso via PEC per informarlo dell'esistenza dell'atto, fornendo le modalità di accesso e di acquisizione del documento.

<sup>90</sup> Le nuove funzionalità riguardano attività tipiche del post vendita, quali ad esempio: la variazione dello stato di residenza, la modifica del metodo di pagamento, vulture, reclami, gestione dei dati catastali, attivazione/disattivazione della bolletta via mail, variazione dell'indirizzo di recapito, ecc.

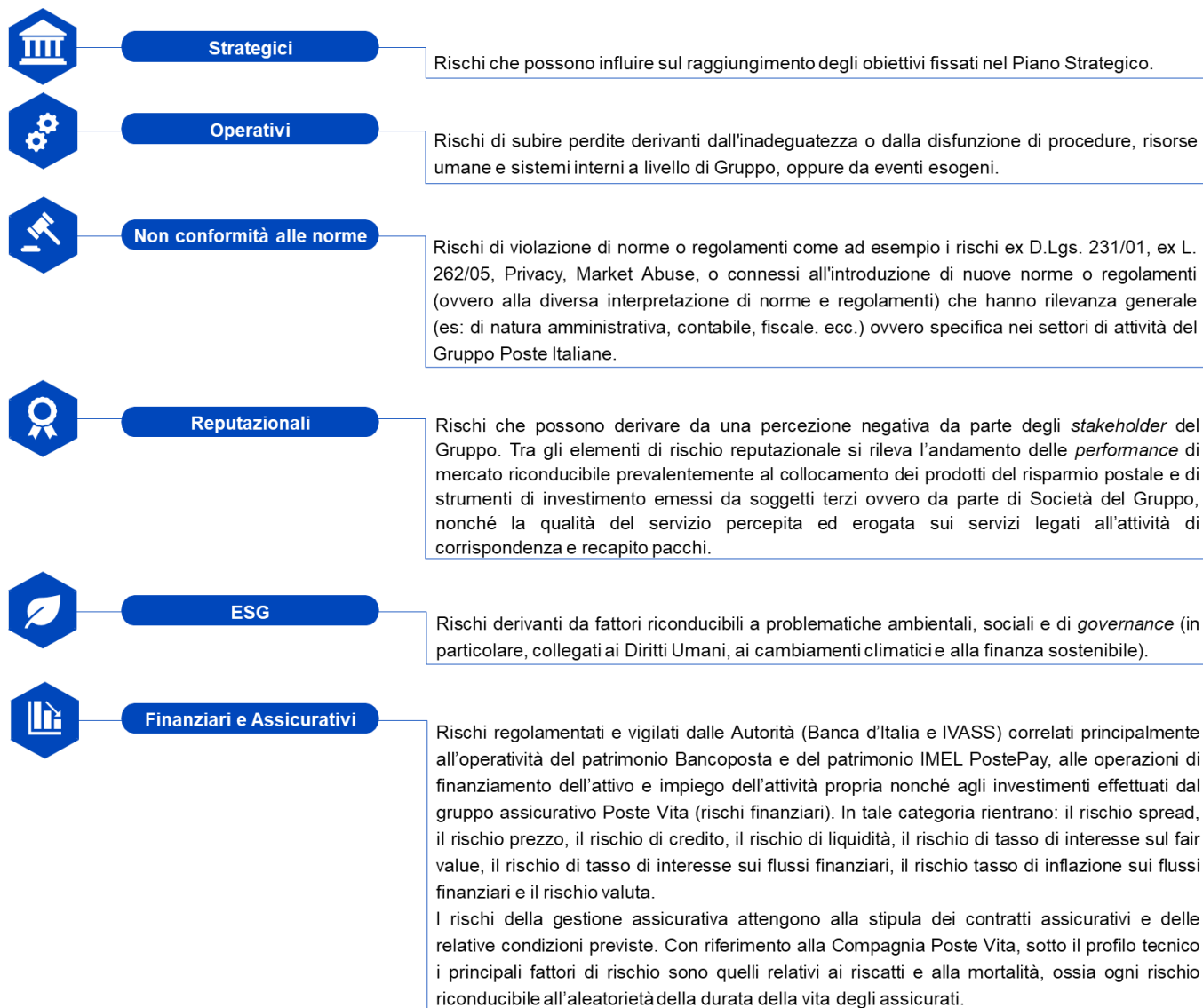
<sup>91</sup> Si verifica se la stima iniziale su cui si è costruita la rata fissa pagata dal cliente nell'annualità in corso è ancora valida oppure, per mutate abitudini di consumo del cliente o per variazioni dei prezzi, se va modificata per l'annualità successiva.

<sup>92</sup> La *thank you page* è l'ultima schermata del processo di vendita in cui si saluta e ringrazia il cliente per l'avvenuta sottoscrizione del servizio.

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 e di altra natura si rimanda a quanto riportato nel Bilancio Semestrale Consolidato abbreviato al 30 giugno 2023 al capitolo “Gestione dei rischi” e nella Relazione Finanziaria Annuale 2022 al capitolo “Analisi e presidio dei rischi”.



## 6. CREAZIONE DI VALORE

[impattiderivantidalconflittoimpattifinanziariderivantidallapandemia](#) **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 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

Lo scenario di confronto dei primi nove mesi 2022 è stato pro formato secondo il nuovo principio contabile IFRS17.

Le *performance* del Gruppo dei primi nove mesi del 2023 risultano positive, con un EBIT e risultato netto in crescita rispetto allo stesso periodo del 2022. Tali risultati sono imputabili alla crescita dei ricavi, in uno scenario economico generale incerto e caratterizzato da un alto livello di inflazione. La *performance* dei nove mesi è apprezzabile soprattutto alla luce della contabilizzazione, nel terzo trimestre, della componente di premio di risultato aggiuntivo e straordinario per l'anno in corso e che verrà erogato ai dipendenti nel mese di novembre 2023.

#### 9M 2023

Ricavi  
8,9 €mld  
(+6,8% a/a)

EBIT  
2,1 €mld  
(+1,5% a/a)

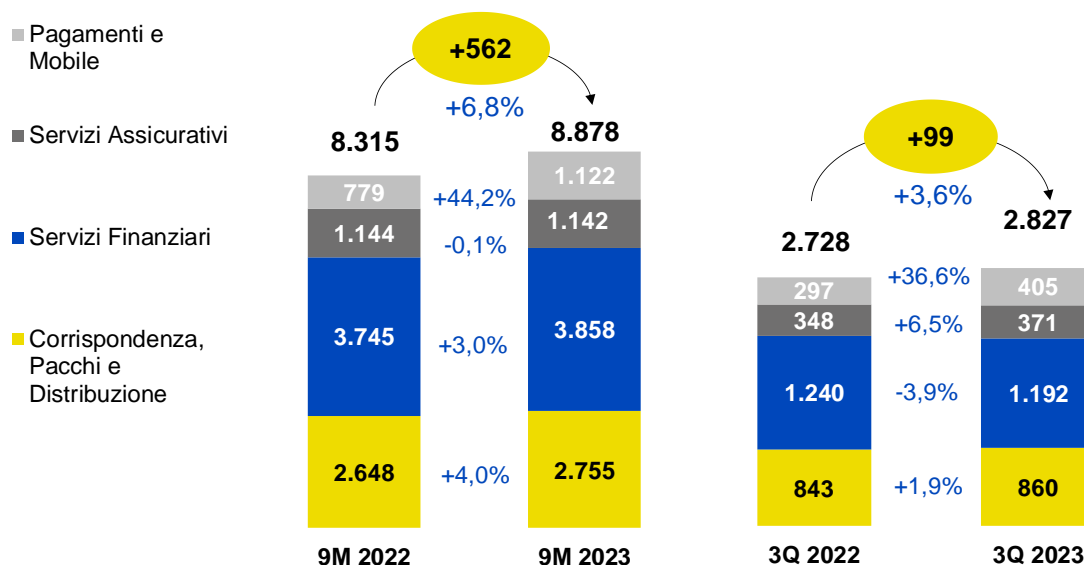
Utile Netto  
1,5 €mld  
(5,8% a/a)

(dati in milioni di euro)	9M 2023	9M 2022	Variazioni		3Q 2023	3Q 2022	Variazioni	
Ricavi	8.878	8.315	+562	+6,8%	2.827	2.728	+99	+3,6%
Costi totali	6.773	6.242	+531	+8,5%	2.289	2.071	+217	+10,5%
EBIT	2.105	2.073	+32	+1,5%	539	657	(118)	-18,0%
EBIT Margin %	23,7%	24,9%			19,1%	24,1%		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>1.522</b>	<b>1.439</b>	<b>+83</b>	<b>+5,8%</b>	<b>382</b>	<b>454</b>	<b>(72)</b>	<b>-15,9%</b>
Utile netto per azione	1,18	1,11	+0,07	+6,0%	0,29	0,35	(0,1)	-15,6%
CAPEX	392	409	(17)	-4,1%	143	185	(42)	-22,8%
% sui ricavi	4,4%	4,9%			5,1%	6,8%		



## RICAVI

(dati in milioni di euro)



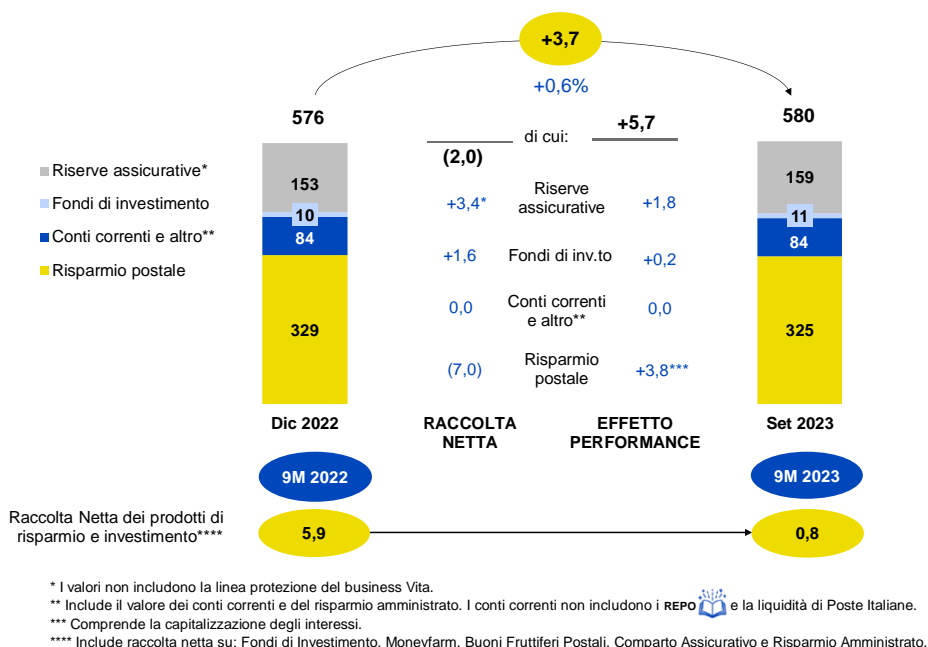
I ricavi del Gruppo dei primi nove mesi del 2023 ammontano a 8.878 milioni di euro, segnando un incremento di 562 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2022 (+6,8%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+344 milioni di euro pari a +44,2%), Servizi Finanziari (+113 milioni di euro pari a +3,0%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+107 milioni di euro pari a +4,0%). La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi registra ricavi in linea rispetto ai primi nove mesi del 2022 e pari a 1.142 milioni di euro (-0,1%). La crescita disorganica dei ricavi del periodo (dovuta all'ampliamento del perimetro societario avvenuto nel corso del 2022 con l'ingresso di Plurima, LIS, Agile e Sourcesense nonché nel corso del 2023 con l'ingresso di Net Insurance) è pari complessivamente a 238 milioni di euro (62 milioni di euro nel terzo trimestre 2023).

I ricavi del Gruppo del terzo trimestre 2023 ammontano a 2.827 milioni di euro, segnando un incremento di 99 milioni di euro rispetto al terzo trimestre 2022 (+3,6%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+109 milioni di euro pari a +36,6%), Servizi Assicurativi (+23 milioni di euro pari a +6,5%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+16 milioni di euro pari a +1,9%). La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari registra ricavi in flessione rispetto al terzo trimestre del 2022 di 48 milioni di euro (-3,9%).

## MASSE GESTITE E AMMINISTRATE

(dati in miliardi di euro)

Il valore delle masse gestite e amministrato del comparto assicurativo, a partire dall'esercizio 2023 tiene conto dell'indicatore "Riserve Assicurative"<sup>93</sup> del comparto Vita (secondo i principi di elaborazione *local* del bilancio di Poste Vita S.p.A.); anche lo stock delle masse gestite e amministrato al 31 dicembre 2022 è stato riadeguato secondo tale nuova misura.



Al 30 settembre 2023 le masse gestite e amministrato, che ammontano a 580 miliardi di euro, mostrano una crescita dello 0,6% (+3,7 miliardi di euro) rispetto ai 576 miliardi di euro del 31 dicembre 2022, per l'effetto *performance* principalmente sul Risparmio Postale e sulle Riserve assicurative e una raccolta netta negativa sul Risparmio postale. Si rileva invece, nei nove mesi dell'anno, una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (in controtendenza rispetto all'andamento del mercato) e sui Fondi comuni di investimento.

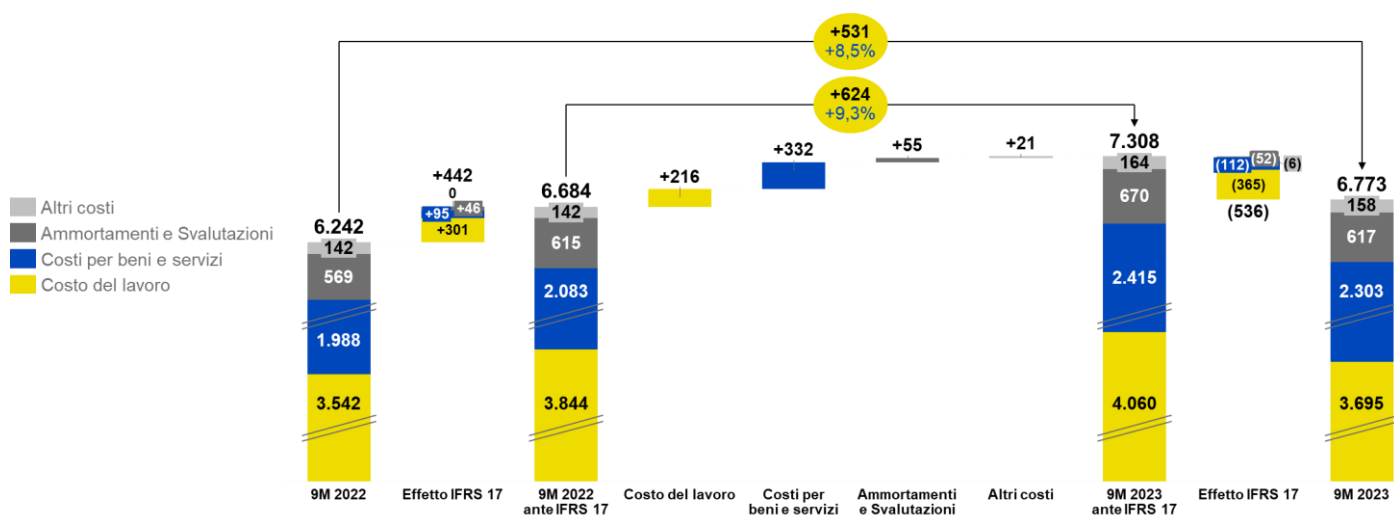
**580**  
**€mld**  
 Masse gestite e amministrato

<sup>93</sup> Rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati nonché dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. Le Riserve Tecniche sono calcolate, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008, analiticamente, contratto per contratto con riferimento al portafoglio emesso dalla Compagnia e in vigore alla data di valutazione (Riserve Matematiche). La voce include inoltre le Riserve per somme da pagare e le Riserve Tecniche Diverse (riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni).

## COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi sostenuti dal Gruppo e direttamente attribuibili alle polizze assicurative, dal momento del collocamento delle stesse e fino all'estinzione, vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi). Ai fini della comprensione degli andamenti di seguito rappresentati è stato ricostruito il valore totale dei costi sostenuti dal Gruppo, considerando anche quelli attribuibili ai contratti assicurativi.



I costi totali dei primi nove mesi del 2023 si attestano a 6.773 milioni di euro in crescita rispetto ai 6.242 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 (+531 milioni di euro), principalmente per l'aumento delle voci: costi per beni e servizi (+315 milioni di euro), costo del lavoro (+153 milioni di euro) e ammortamenti (+48 milioni di euro). L'ampliamento del perimetro societario del Gruppo del 2022 e dei primi nove mesi del 2023 ha comportato un aumento del costo del lavoro, dei costi per beni e servizi e degli ammortamenti rispetto ai primi nove mesi del 2022, rispettivamente di 38 milioni di euro, 156 milioni di euro e 19 milioni di euro (per complessivi 213 milioni di euro).

I costi per beni e servizi registrano un incremento di 315 milioni di euro passando da 1.988 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 2.303 milioni di euro dello stesso periodo del 2023.

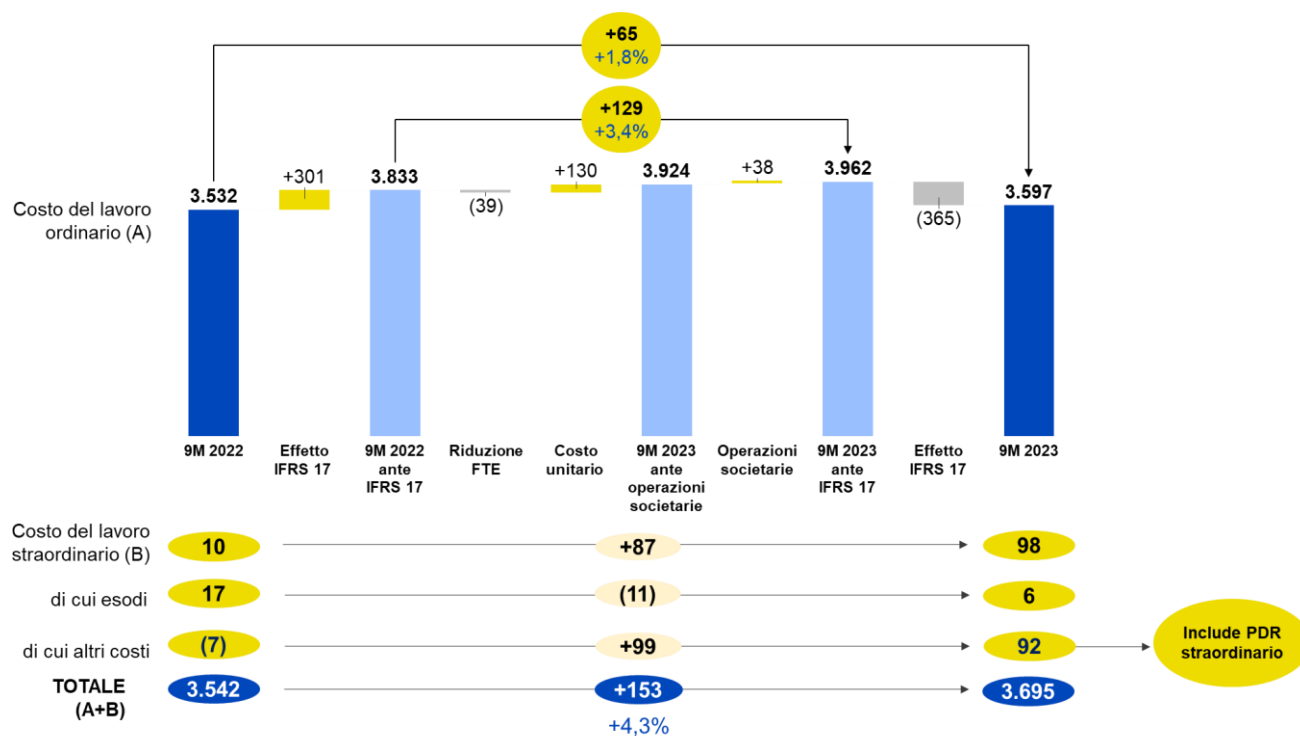
Il costo del lavoro si attesta a 3.695 milioni di euro e registra un incremento di 153 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022. Per maggiori approfondimenti si veda quanto riportato nel prosieguo del paragrafo.

Gli ammortamenti si attestano a 617 milioni di euro e registrano una crescita di 48 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022, mentre, gli altri costi si attestano a 158 milioni di euro e registrano una crescita di 15 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022. La variazione della voce altri costi è imputabile all'effetto congiunto della crescita degli altri costi e oneri (+57 milioni di euro), parzialmente compensati dalla diminuzione delle rettifiche e riprese di valore su crediti e strumenti di debito (-30 milioni di euro) e dagli incrementi per lavori interni (+12 milioni di euro).

## COSTO DEL LAVORO

(dati in milioni di euro)

Il costo del lavoro complessivo registra un incremento di 153 milioni di euro (+4,3%) rispetto ai primi nove mesi del 2022, di cui 87 milioni di euro sul costo del lavoro straordinario e 65 milioni di euro sul costo del lavoro ordinario. Di seguito l'andamento del costo del lavoro rispetto ai primi nove mesi del 2022 con evidenza anche 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 129 milioni di euro (+3,4%) passando da 3.833 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 3.962 milioni di euro del corrispondente periodo del 2023. Tale variazione è legata all'aumento del costo unitario (+130 milioni di euro), all'effetto delle operazioni societarie (circa 900 FTE medi) effettuate nel corso del 2022 e dei primi nove mesi del 2023 (+38 milioni di euro), parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico registrata su Poste Italiane (circa -1.200 FTE medi). All'aumento del costo unitario concorrono: l'incremento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021 e l'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

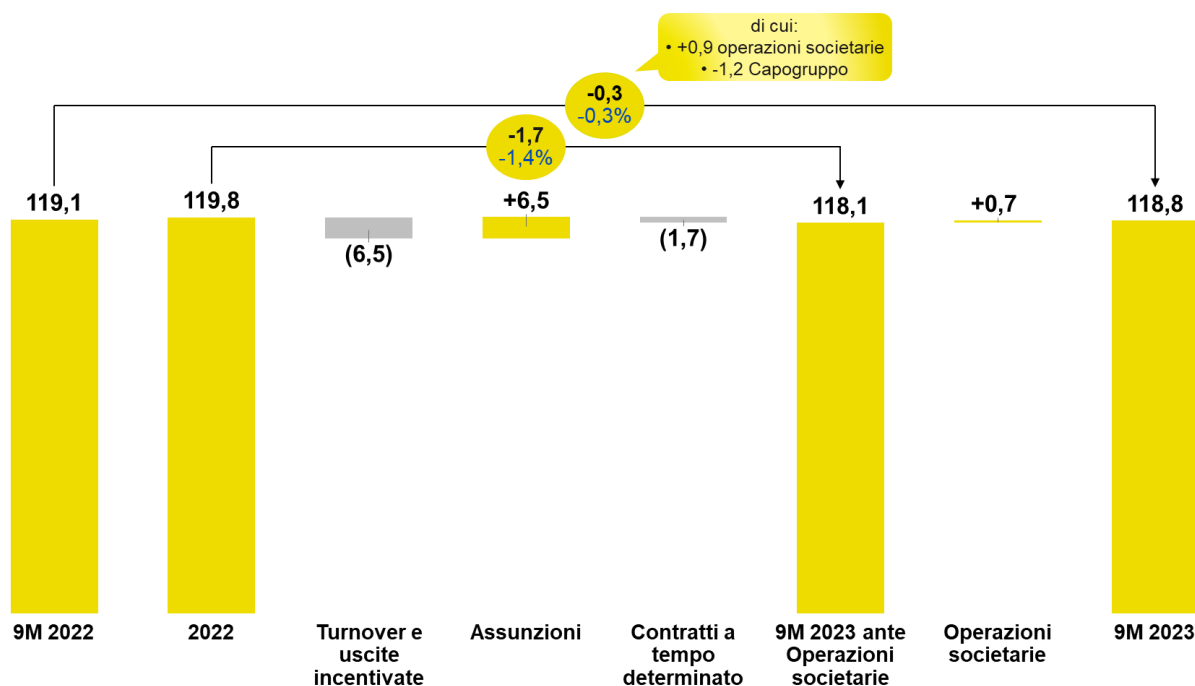
La variazione del costo del lavoro straordinario rispetto ai primi nove mesi del 2022 è pari a 87 milioni di euro e principalmente imputabile alla quota di competenza (circa 90 milioni di euro) del premio di risultato aggiuntivo e straordinario, da erogare nel mese di novembre 2023, riconosciuto al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti e mitigare gli effetti sul salario reale prodotti dal fenomeno inflattivo (Accordo sul Premio di Risultato per l'anno 2023 sottoscritto con le organizzazioni sindacali il 1° agosto 2023).

## NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent medi in migliaia)

Le risorse uscite dal Gruppo nei primi nove mesi del 2023, comprensive di esodi incentivati, sono 6,5 migliaia (FTE medi) a tempo indeterminato e 1,7 migliaia (FTE medi) a tempo determinato a fronte di nuovi ingressi 6,5 migliaia (FTE medi). Alla variazione dell'organico del periodo ha contribuito, inoltre, l'ampliamento del perimetro del Gruppo avvenuto nel corso del 2022 con l'ingresso di Plurima, Agile, LIS e Sourcesense e del 2023 di Net Insurance (+0,7 migliaia FTE medi).

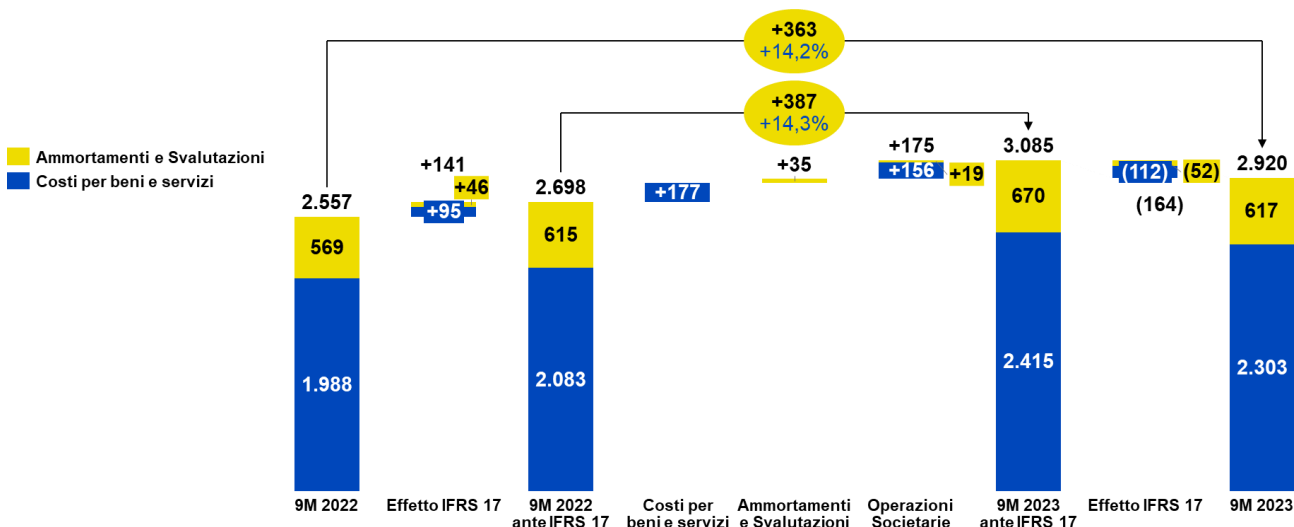
**~119 mila**  
Persone impiegate nel Gruppo



## 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 ai primi nove mesi del 2022 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione del principio IFRS 17.



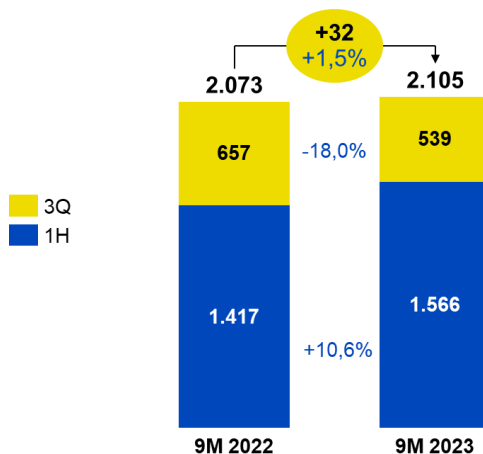
Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 332 milioni di euro passando da 2.083 dei primi nove mesi del 2022 a 2.415 dello stesso periodo del 2023. Oltre che al sostenimento dei

costi a supporto del *business*, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 156 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nei primi nove mesi del 2023, ai costi correlati al nuovo *business* energia (74 milioni di euro) e allo scenario inflattivo internazionale (per 32 milioni di euro).

Gli ammortamenti, al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 670 milioni di euro e registrano un incremento di 55 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022 per via dell'ampliamento del perimetro societario (+19 milioni di euro) nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso, principalmente per l'ampliamento della flotta in *leasing* della Capogruppo, su attività immateriali (correlati agli investimenti su applicativi *software*) e su Immobili, impianti e macchinari.

## EBIT DI GRUPPO

(dati in milioni di euro)

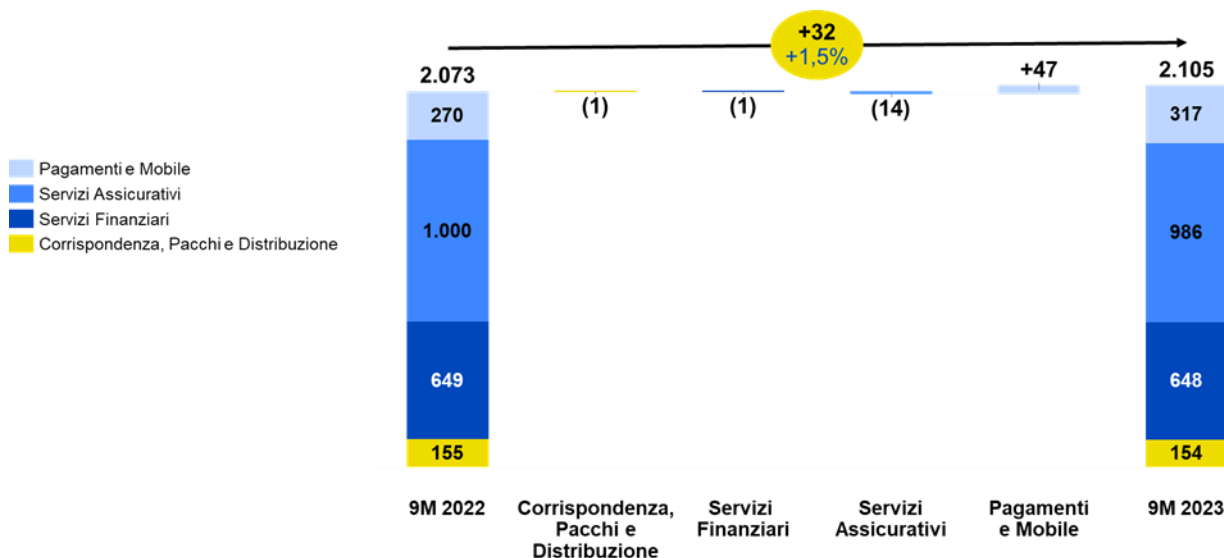


Il risultato operativo (EBIT) consolidato si attesta a 2.105 milioni di euro e registra una crescita di 32 milioni di euro (+1,5%) rispetto ai primi nove mesi del 2022 (2.073 milioni di euro).

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

## EBIT PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

(dati in milioni di euro)



Nei primi nove mesi del 2023 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 2.105 milioni di euro e mostra una crescita di 32 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2022 (2.073 milioni di euro) supportato dalla crescita della **Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile**, che registra un risultato operativo positivo per 317 milioni di euro in aumento di 47 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022 (270 milioni di euro).

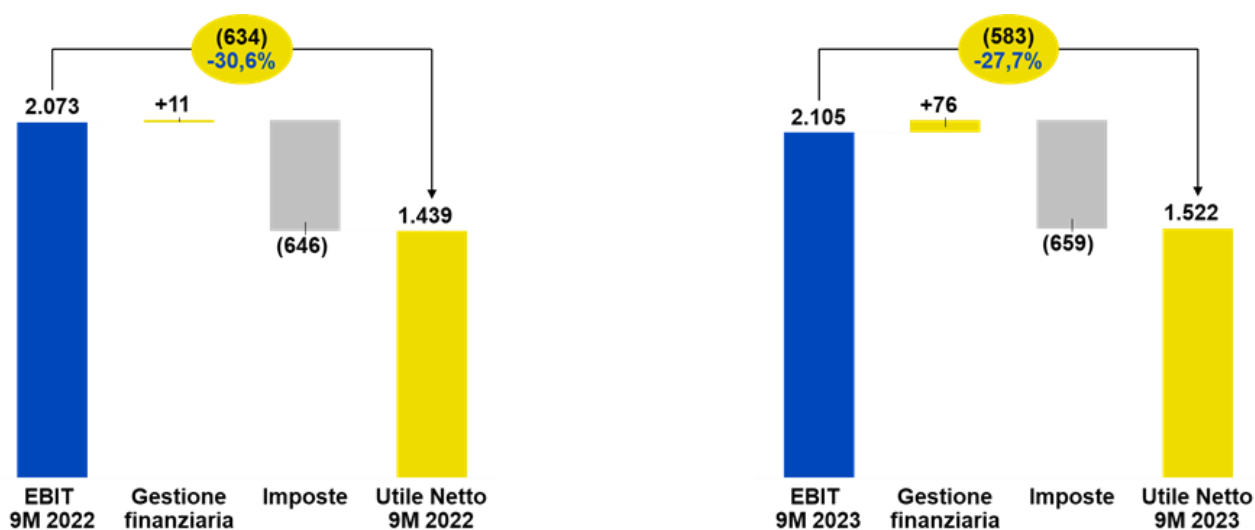
Il risultato operativo della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** si attesta a 154 milioni di euro sostanzialmente in linea (-1 milione di euro) rispetto al valore realizzato nei primi nove mesi del 2022; la *performance* della SBU risente della quota di competenza del premio di risultato aggiuntivo e straordinario riconosciuto per l'anno in corso ai dipendenti e che verrà erogato nel mese di novembre 2023 (90 milioni di euro). Anche la **Strategic Business Unit Servizi Finanziari** registra un risultato positivo di 648 milioni di euro, sostanzialmente in linea (-1 milione di euro) rispetto al risultato registrato nell'analogo periodo del 2022 (649 milioni di euro).

Il risultato operativo della **Strategic Business Unit Servizi Assicurativi** positivo per 986 milioni di euro risulta in diminuzione di 14 milioni di euro rispetto al valore realizzato nei primi nove mesi del 2022 (1.000 milioni di euro).

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

## GESTIONE FINANZIARIA E IMPOSTE

(dati in milioni di euro)



L'utile del periodo si attesta a 1.522 milioni di euro, in aumento rispetto a quello dei primi nove mesi del 2022 (1.439 milioni di euro), e tiene conto della gestione finanziaria che passa da 11 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 76 milioni di euro del 2023. Tale variazione (+65 milioni di euro) è principalmente imputabile: i) al rilascio, a seguito della sentenza della Corte di Cassazione di luglio 2023, di quota parte (25 milioni di euro) del fondo svalutazione crediti verso altri, relativo agli interessi attivi maturati sul credito per IRES (per la mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro); ii) alla rettifica di 21 milioni di euro, a seguito del test di *impairment* effettuato nel 2022, sul valore della partecipazione in Anima Holding (nel corso del periodo non è emersa la necessità di rettificare il valore di carico della partecipazione). Per maggiori dettagli si rinvia, rispettivamente, a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" e al paragrafo "Uso di Stime" del bilancio semestrale consolidato abbreviato al 30 giugno 2023.

Le imposte di periodo registrano un aumento di 13 milioni di euro passando da 646 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 659 milioni di euro nello stesso periodo del 2023.

## 6.1.1 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

Le *performance* dei primi nove mesi del 2023 della *Strategic Business Unit* evidenziano un andamento dei *business* di posta e pacchi in linea con lo scorso anno e una crescita dei ricavi derivanti dal collocamento sulla rete distributiva dei prodotti/servizi degli altri settori. I ricavi del periodo beneficiano inoltre della plusvalenza di 109 milioni di euro correlata all'operazione di *sennder*. Il risultato operativo, sostanzialmente in linea rispetto ai primi nove mesi del 2022, tiene conto dell'aumento dei costi generato dalle pressioni inflattive e dal premio di risultato straordinario che verrà erogato ai dipendenti nel mese di novembre 2023.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>2.755</b>	<b>2.648</b>	<b>+107</b>	<b>+4,0%</b>
Ricavi da altri settori	3.870	3.675	+195	+5,3%
<b>Ricavi totali</b>	<b>6.625</b>	<b>6.323</b>	<b>+302</b>	<b>+4,8%</b>
Costi	6.445	6.138	+307	+5,0%
Costi vs altri settori	26	29	(3)	-10,9%
<b>Costi totali</b>	<b>6.471</b>	<b>6.168</b>	<b>+304</b>	<b>+4,9%</b>
<b>EBIT</b>	<b>154</b>	<b>155</b>	<b>(1)</b>	<b>-0,9%</b>
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>123</b>	<b>85</b>	<b>+38</b>	<b>+45,0%</b>
KPI Operativi	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
<b>Corrispondenza e pacchi</b>				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	57	54	+3	+5,4%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	62	49	+14	+28,2%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)*	15.844	15.117	+727	+4,8%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi <sup>1</sup> (%)	7,6	5,6	+2,0	+36,0%
<b>Distribuzione</b>				
Numero di clienti (in milioni)	35,0	35,2	(0,1)	-0,4%
Numero Uffici Postali*	12.755	12.755	-	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.896	7.805	+91	+1,2%
Rete ATM Postamat	8.116	8.112	+4	n.s.
<b>ESG</b>				
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)*	5.266	3.653	+1.613	+44,2%
Colonnine elettriche installate*	5.340	4.012	+1.328	+33,1%
Cassette postali <i>smart</i> *	480	418	+62	+14,8%
N. edifici coinvolti <i>Smart Building</i> * <sup>2</sup>	1.909	1.617	+292	+18,1%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)*	214	163	+51	+31,3%

n.s.: non significativo

\* Il dato indicato nella colonna 9M 2022 si riferisce al 31 dicembre 2022

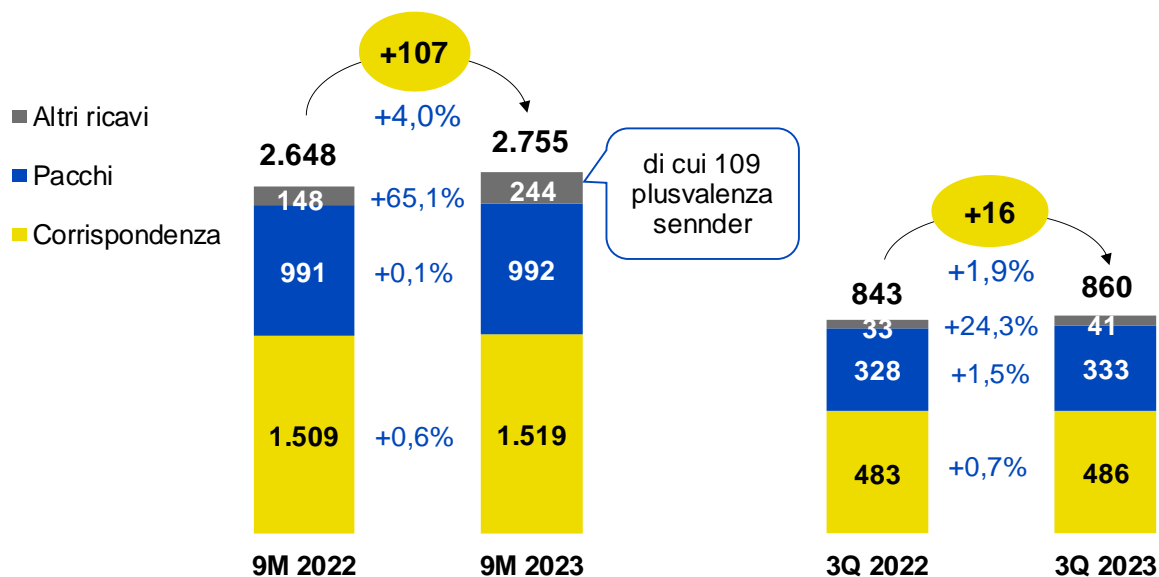
<sup>1</sup> Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (*Lockers*, *Tabaccai* e altri *collect points*) sul totale volumi pacchi B2C

<sup>2</sup> Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici



## RICAVI DA MERCATO


(dati in milioni di euro)



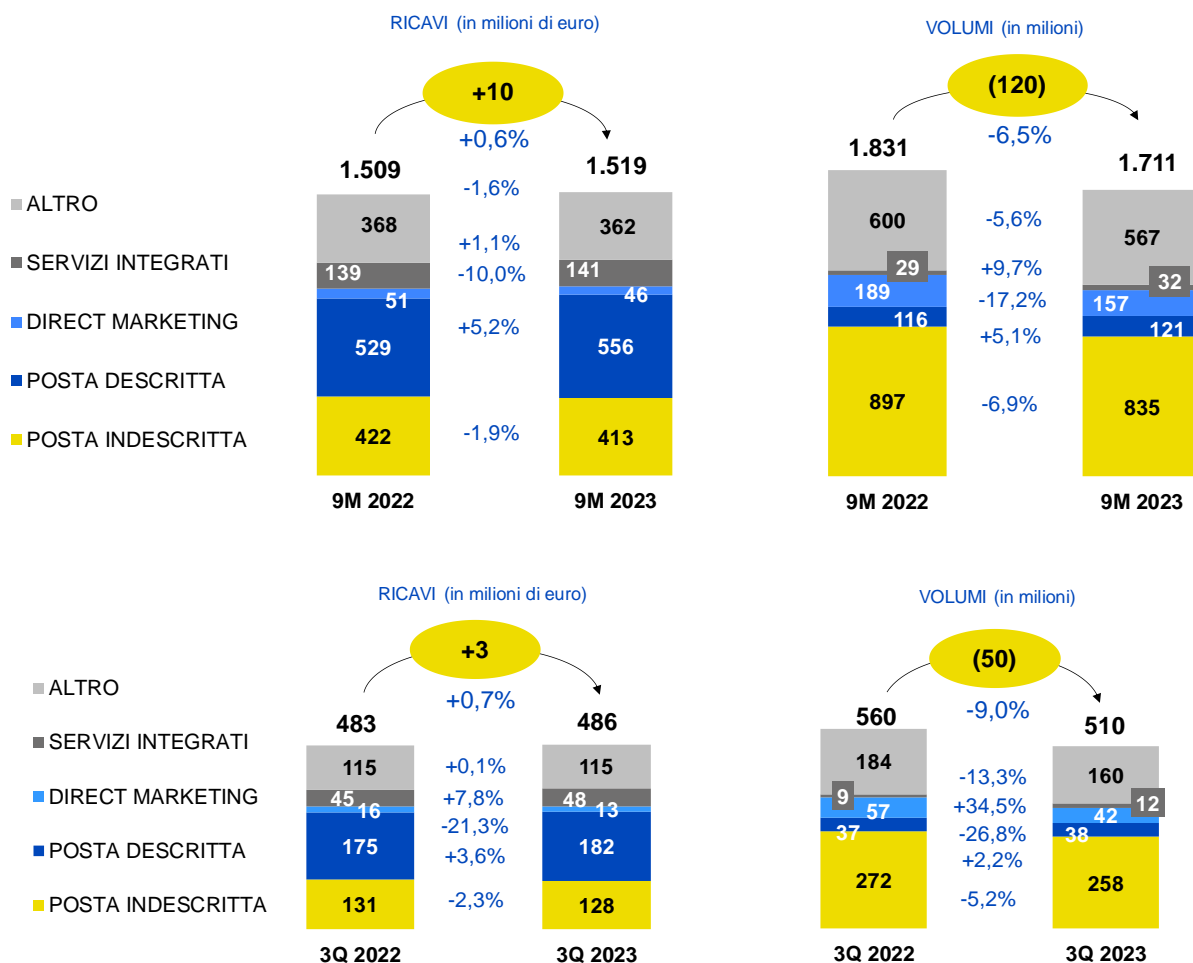
I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* passano da 2.648 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 2.755 milioni di euro dello stesso periodo del 2023 (+107 milioni di euro, pari al +4%). Tale incremento è riconducibile principalmente all'andamento degli altri ricavi e proventi<sup>94</sup> (+96 milioni di euro, pari al +65,1%), per la rilevazione, nel secondo trimestre 2023, di una plusvalenza di circa 109 milioni di euro generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società *sennder*. Per maggiori dettagli si rimanda a quanto riportato precedentemente nel paragrafo "Assetto Societario del Gruppo e Principali Operazioni Societarie del periodo".

I ricavi del comparto della corrispondenza tradizionale, dopo un primo trimestre caratterizzato dalla piena ripresa delle attività post pandemia e un lieve rallentamento nel secondo trimestre, registrano nel terzo trimestre una ripresa, per un migliore mix dei volumi, portando i ricavi del comparto a 1.519 milioni di euro nei primi nove mesi del 2023 (+10 milioni di euro, pari a +0,6% rispetto al medesimo periodo del 2022).

I ricavi del comparto pacchi nel periodo risultano in linea con i risultati conseguiti nei primi nove mesi del 2022 (+1 milione di euro, +0,1%), sostenuti da una decisa accelerazione della componente B2C nel terzo trimestre 2023.

<sup>94</sup> La voce "Altri Ricavi" include i ricavi delle società controllate Consorzio PosteMotori (gestione pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, concluse il 31 marzo 2022), PatentiViaPoste (servizio di Recapito patenti), Europa Gestioni Immobiliari (gestione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane), Poste Air Cargo (trasporto aereo commerciale), Poste Welfare Servizi (gestione Fondi Sanitari Integrativi), Sourcesense e Agile Power (società che operano nel settore IT). La voce include, inoltre, i ricavi derivanti dalla vendita di prodotti filatelici (es. folder, cartoline, album), dall'attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (SPID  - Sistema Pubblico di Identità Digitale), dai servizi della Piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini, i ricavi da cessione del credito d'imposta e infine altri ricavi non strettamente correlati al *core business* di Poste Italiane (per esempio l'affitto di immobili).

## CORRISPONDENZA



**Posta Indescritta:** servizio *standard* di spedizioni con recapito in cassetta postale.

**Posta Descritta:** recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela *retail* e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

**Direct Marketing:** servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

**Servizi Integrati:** offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

**Altro:** servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate ai sensi di legge e il Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

Le *performance* dei servizi di Corrispondenza registrate dal Gruppo nei primi nove mesi del 2023 evidenziano una flessione dei volumi pari al 6,5% (-120 milioni di invii) accompagnato invece da una crescita dei ricavi dello 0,6% (+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 riflette una crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore presenti nelle famiglie dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Atto giudiziario e Raccomandata), a fronte della flessione dei prodotti a minor valore unitario.

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi del 5,1% (+6 milioni di invii), a fronte di un aumento dei ricavi pari al 5,2% (+27 milioni di euro). Il primo trimestre aveva visto una crescita concentrata sul prodotto Atto giudiziario mentre il secondo e terzo trimestre vedono protagonista la raccomandata per l'aumento del volume di spedizioni da parte di alcuni grandi clienti.

La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 6,9% (-62 milioni di invii) e dell'1,9% (-8 milioni di euro) rispetto lo stesso periodo del 2022, attribuibile a un calo fisiologico dei volumi, che nel terzo trimestre dell'anno appare tuttavia in parte contenuto (-14 milioni di spedizioni registrate nel terzo trimestre 2023, pari al -5,2%) ed in linea con il trimestre precedente.

I Servizi integrati dopo un primo trimestre in crescita, attribuibile al contributo positivo generato dalla ripresa delle attività di notifica di prodotti quali atti amministrativi, atti giudiziari e cartelle esattoriali (queste ultime nel corso del primo trimestre 2022 risentivano ancora di un rallentamento dovuto al protrarsi degli effetti generati dalla pandemia sugli invii delle notifiche), ed un rallentamento nel secondo trimestre dell'anno, registrano nel terzo trimestre 2023 una variazione positiva che contribuisce alla crescita complessiva del risultato dei nove mesi del 2023 rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente, sia in termini di volumi che di ricavi (+3 milioni di invii, pari al +9,7% e +2 milioni di euro di ricavi, pari al +1,1%). La crescita del terzo trimestre è principalmente imputabile a maggiori invii da parte della Pubblica Amministrazione (connessi alla definizione agevolata delle controversie tributarie pendenti, prevista dalla Legge di bilancio 2023)<sup>95</sup>.

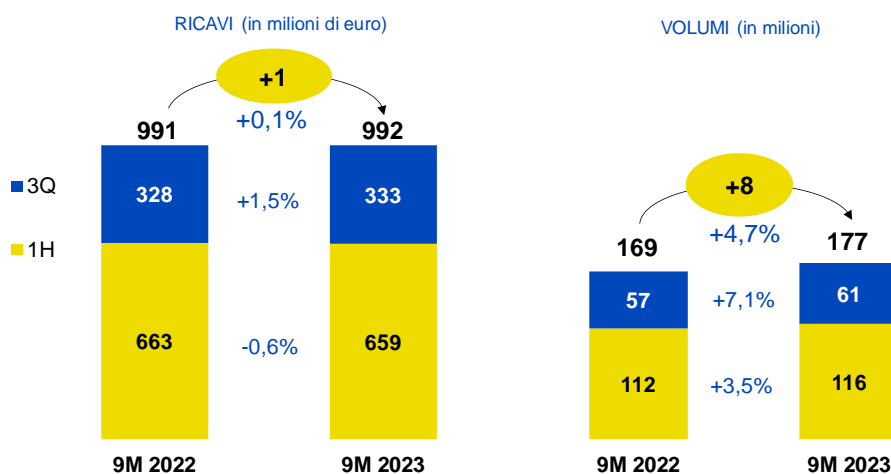
Il Direct Marketing continua a registrare un decremento di volumi del 17,2% (-33 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 5 milioni di euro (-10%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*, ancora più visibile nel terzo trimestre dell'anno.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, presenta nei primi nove mesi del 2023 volumi in calo del 5,6% (-34 milioni di invii) rispetto al 2022, accompagnati da un decremento di ricavi pari all'1,6% (-6 milioni di euro). Tale andamento è attribuibile prevalentemente al servizio Editoria che nel secondo trimestre 2022 era stato caratterizzato da maggiori invii da parte delle associazioni ONLUS in favore dei profughi della guerra in Ucraina.

La voce Altro include anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale pari a 197 milioni di euro nei primi nove mesi del 2023, in linea con il 2022, e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale che registrano una crescita del 6% (+2 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto della Delibera AGCom 454/22/CONS che ha definito con decorrenza 1° settembre 2022 un percorso di progressivo incremento delle tariffe universali per i servizi editoriali.

In linea generale, a partire dall'ultimo trimestre 2022 la corrispondenza ha registrato un recupero tariffario e di ricavi collegato in parte alla manovra tariffaria sui prodotti del servizio universale, e in parte agli adeguamenti tariffari correlati alle spinte inflazionistiche, sui contratti con la clientela *business* in scadenza.

## PACCHI



<sup>95</sup> La Legge di Bilancio 2023 ha introdotto una nuova Definizione agevolata per i debiti contenuti nei carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 giugno 2022, anche se ricompresi in precedenti misure agevolative di cui si è determinata l'inefficacia. (Fonte: [www.agenziedelleentrate.gov.it](http://www.agenziedelleentrate.gov.it))

Nei primi nove mesi del 2023 il comparto pacchi registra una crescita in termini di volumi del +4,7% (+8 milioni di spedizioni) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, mentre risultano in linea i ricavi (+1 milione di euro, +0,1%).

In particolare, i volumi del comparto pacchi nel terzo trimestre 2023 registrano una crescita rispetto al terzo trimestre del 2022 (+4 milioni di spedizioni rispetto al terzo trimestre 2022, pari al +7,1%) superiore rispetto a quella registrata nei primi due trimestri del 2023 (+2 milioni di spedizioni registrati sia nel secondo che nel primo trimestre dell'anno rispetto agli analoghi periodi del 2022). Tale *performance* è principalmente dovuta all'ottimo andamento dei principali grandi clienti, che mostrano un significativo incremento dei volumi medi giornalieri affidati rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Relativamente ai ricavi dei primi nove mesi del 2023, si evidenzia il contributo positivo del nuovo *business* ospedaliero svolto dalla società Plurima (avviato nel secondo trimestre dello scorso anno) che ha realizzato 44 milioni di euro di ricavi (+15 milioni di euro, +52% al 2022). Tuttavia, il contributo positivo di Plurima non compensa pienamente la prevedibile perdita di 35 milioni di euro dei ricavi collegati ai servizi di logistica, erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19, nel confronto rispetto all'analogo periodo del 2022.

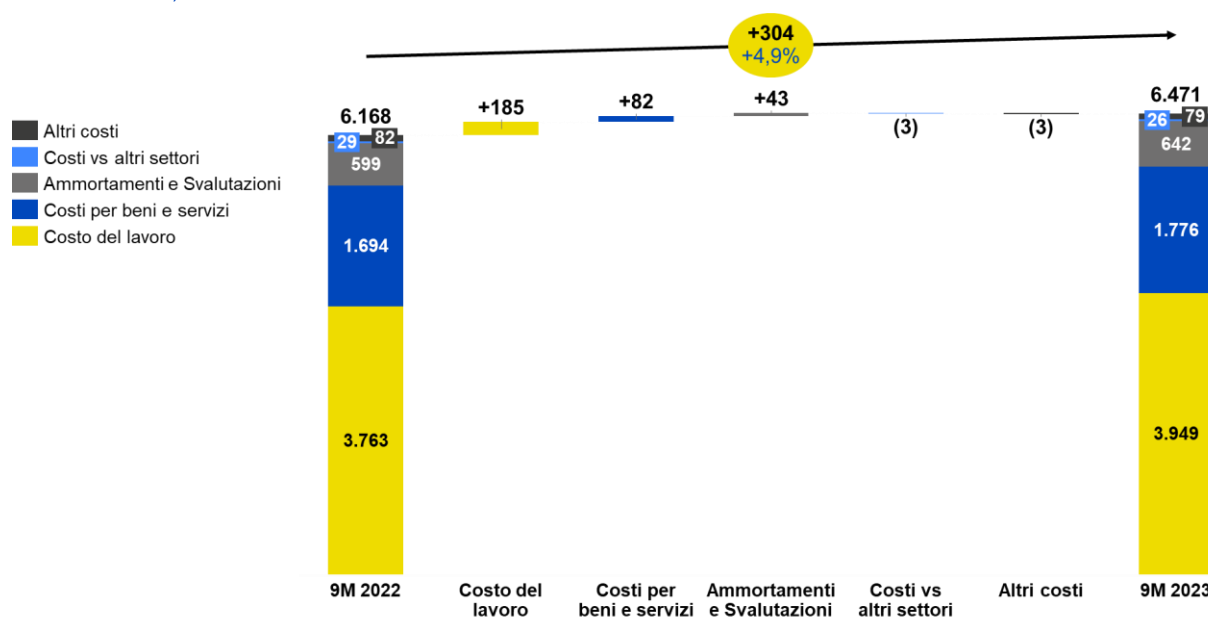
Neutralizzando il contributo positivo di Plurima (+15 milioni di euro), la prevedibile perdita dei ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-35 milioni di euro), nonché il minor contributo di *sennder* (-3 milioni di euro) correlato al deconsolidamento dal Gruppo dalla fine del mese di giugno 2023, l'andamento dei ricavi del comparto pacchi e logistica nei primi nove mesi del 2023 risulterebbe in crescita di 25 milioni di euro, +3% rispetto all'analogo periodo del 2022, riflettendo il *trend* di crescita registrato nei volumi del comparto.

L'*e-commerce* continua a rappresentare il comparto di *business* strategico, grazie a *performance* costantemente positive rispetto a quanto registrato nell'analogo periodo del 2022, con un effetto ancora più visibile sul terzo trimestre 2023. Il segmento C2X presenta nei primi nove mesi del 2023 ricavi in crescita del 5,9% (+2 milioni di euro) e volumi sostanzialmente in linea con l'analogo periodo del 2022 (+0,1 milioni, pari al +1,8%), anche grazie ad alcuni effetti di *repricing*.

La crescita dei ricavi nel comparto pacchi e logistica del terzo trimestre 2023 (+5 milioni di euro, +1,5%) è più contenuta rispetto a quella registrata dai volumi (+7,1%) rispetto all'analogo trimestre del 2022, principalmente per l'effetto combinato dei seguenti fattori: da un lato, il citato effetto legato alla progressiva perdita dei ricavi di logistica ottenuti durante la fase pandemica, dall'altro il minor contributo dei ricavi verso terze parti sui trasporti di *sennder* (-5 milioni di euro), correlato al deconsolidamento dal Gruppo dalla fine del mese di giugno 2023; infine un leggero effetto *mix* che vede, all'interno della forte crescita del comparto B2C, una *performance* migliore delle consegne a minor prezzo collegate a soluzioni di consegna più economiche. Neutralizzando la prevedibile perdita di 8 milioni di euro di ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 e il minor contributo di *sennder* (-5 milioni di euro) correlato al deconsolidamento dal Gruppo dalla fine di giugno 2023, l'andamento dei ricavi del terzo trimestre del 2023 mostrerebbe una crescita rispetto all'analogo periodo del 2022 (+18 milioni di euro, +6%) maggiormente allineata al *trend* dei volumi.

## COSTI

(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi ai primi nove mesi del 2023 ammontano a 6.471 milioni di euro con un incremento di 304 milioni di euro (+4,9%) rispetto al medesimo periodo del 2022.

Tale andamento è prevalentemente riconducibile alla voce del costo del lavoro, che si attesta a 3.949 milioni di euro, in crescita di 185 milioni di euro (+4,9%) rispetto ai primi nove mesi del 2022, attribuibile principalmente alla crescita del costo del lavoro pro-capite correlato agli adeguamenti contrattuali che hanno avuto effetto a partire da luglio 2022 e luglio 2023, al premio di risultato aggiuntivo e straordinario che verrà riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre 2023 e all'aumento della componente legata all'incentivazione commerciale.

I costi per beni e servizi presentano un incremento di 82 milioni di euro (+4,8%), attestandosi nei primi nove mesi del 2023 a 1.776 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 su carburante e materie prime.

La voce ammortamenti e svalutazioni registra una crescita di 43 milioni di euro (+7,1% rispetto ai primi nove mesi del 2022) a fronte di un incremento degli investimenti.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per i primi nove mesi dell'anno positivo per 154 milioni di euro, in linea rispetto al risultato operativo dell'analogo periodo dell'anno precedente e pari a 155 milioni di euro (-1 milione di euro, -0,9%).

Il terzo trimestre 2023 evidenzia un risultato operativo in perdita di 93 milioni di euro (-106 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2022), principalmente imputabile al premio di risultato aggiuntivo e straordinario che verrà riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre 2023 e previsto nell'accordo con le organizzazioni sindacali siglato il 1° agosto 2023.

## 6.1.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

Le performance della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nei primi nove mesi del 2023 mostrano una crescita dei ricavi supportata dai maggiori interessi attivi conseguiti e dal contributo positivo dei Servizi di Incasso e Pagamento. Il *Total Capital Ratio* di BancoPosta al 30 settembre 2023 si è attestato ad un elevato 24,2%.

SERVIZI FINANZIARI	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
<i>(dati in milioni di euro)</i>				
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>3.858</b>	<b>3.745</b>	<b>+113</b>	<b>+3,0%</b>
Ricavi da altri settori	661	602	+58	+9,7%
<b>Ricavi totali</b>	<b>4.519</b>	<b>4.348</b>	<b>+171</b>	<b>+3,9%</b>
Costi	119	98	+21	+21,8%
Costi vs altri settori	3.751	3.601	+150	+4,2%
<b>Costi totali</b>	<b>3.870</b>	<b>3.699</b>	<b>+172</b>	<b>+4,6%</b>
<b>EBIT</b>	<b>648</b>	<b>649</b>	<b>(1)</b>	<b>-0,1%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>14,3%</b>	<b>14,9%</b>		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>483</b>	<b>447</b>	<b>+36</b>	<b>+8,0%</b>

KPI Operativi	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
Masse gestite/amministrate (in miliardi di euro)*	580	576	+4	+0,6%
Raccolta netta (in milioni di euro)	(2.005)	51	(2.056)	n.s.
Effetto Performance <sup>1</sup> (in miliardi di euro)	5,7	(24,6)	+30	n.s.
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	92,6	95,4	-2,7	-2,9%
Rendimento netto della raccolta <sup>2</sup>	2,42%	1,94%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	313,3	316,9	(3,5)	-1,1%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	2.594	2.508	+86,5	+3,5%

n.s. non significativo

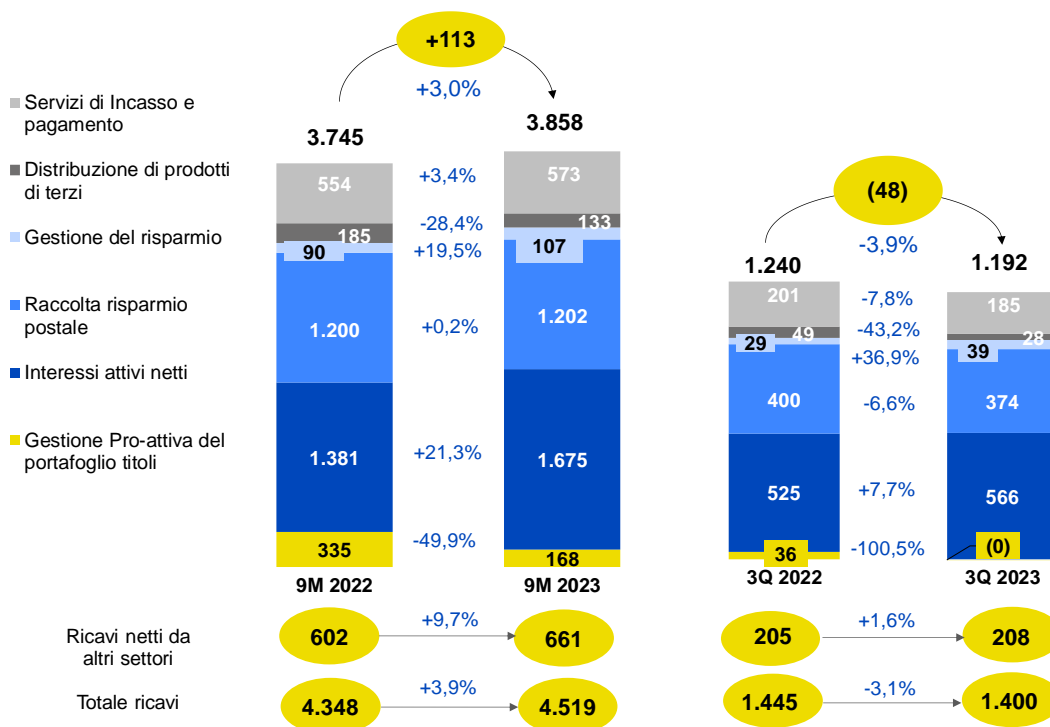
\* Il dato indicato nella colonna 9M 2022 si riferisce al 31 dicembre 2022

<sup>1</sup> L'effetto *performance* include principalmente gli impatti delle variabili macroeconomiche (spread, tassi, ecc) sugli stock dei comparti assicurativi, fondi gestiti e risparmio amministrato, nonché la capitalizzazione degli interessi del periodo sulle giacenze di buoni fruttiferi postali/libretti del Risparmio Postale

<sup>2</sup> 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 di fondi 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 nei primi nove mesi del 2023 ammontano a 3.858 milioni di euro e registrano una crescita di 113 milioni di euro rispetto ai 3.745 milioni di euro realizzati nello stesso periodo del 2022 (+3%).


Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi attivi netti in crescita rispetto al dato dei primi nove mesi del 2022 (+294 milioni di euro, +21,3%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento relativo ai comparti *Retail* e *Corporate* (+290 milioni di euro) e per il rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+37 milioni di euro); (ii) Plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 168 milioni di euro, in diminuzione di 167 milioni di euro rispetto ai 335 milioni di euro del medesimo periodo del 2022.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.202 milioni di euro, in aumento dello 0,2% (+2 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022.

I ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 573 milioni di euro, in aumento del 3,4% (+19 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2022, crescita ascrivibile principalmente al *repricing* delle spese di tenuta del conto corrente e dei servizi accessori.

I ricavi da distribuzione di prodotti di terzi si attestano a 133 milioni di euro, in diminuzione di 53 milioni di euro rispetto ai 185 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022, da ricondurre principalmente ai minori ricavi da prestiti personali, che nonostante volumi in crescita, risentono del maggior costo della raccolta del denaro sostenuto dai *partner* finanziari.

I ricavi relativi alla Gestione del Risparmio si attestano a 107 milioni di euro, in aumento di 18 milioni di euro (+19,5%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente e sono da ricondurre principalmente alle maggiori commissioni derivanti dall'aumento dei volumi di fondi comuni di investimento collocati.

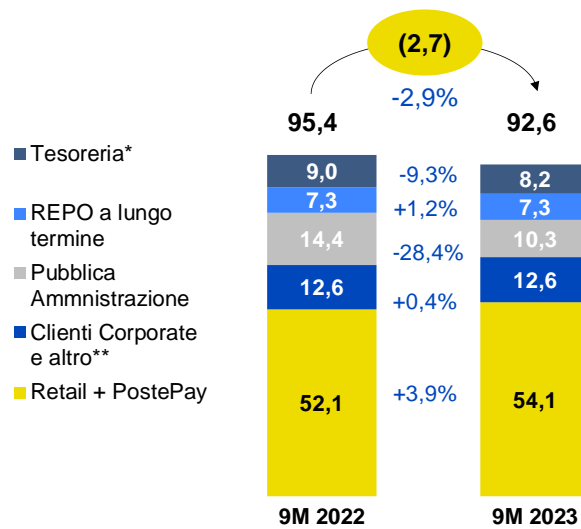
I ricavi da altri settori, si attestano a 661 milioni di euro (+9,7 % rispetto ai primi nove mesi del 2022). La variazione positiva è imputabile principalmente all'aumento delle commissioni  per il collocamento e per la gestione delle polizze assicurative.

Il terzo trimestre 2023 mostra ricavi da mercato in diminuzione rispetto allo stesso periodo del 2022 di 48 milioni di euro (-3,9%), riconducibili principalmente alle minori Plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio (-36 milioni di euro), ai minori ricavi riferibili alla gestione del Risparmio Postale (-26 milioni di euro), ascrivibili all'andamento della raccolta nel mutato scenario dei tassi di interesse, e ai minori ricavi da distribuzione di prodotti di terzi (-21 milioni di euro). Tali variazioni negative sono parzialmente controbilanciate dai maggiori Interessi attivi netti registrati nel terzo trimestre 2023 (+41 milioni di euro).

I ricavi da altri settori, si attestano a 208 milioni di euro, in aumento di 3 milioni di euro rispetto al terzo trimestre 2022 (+1,6%).

## GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

(dati in miliardi di euro)



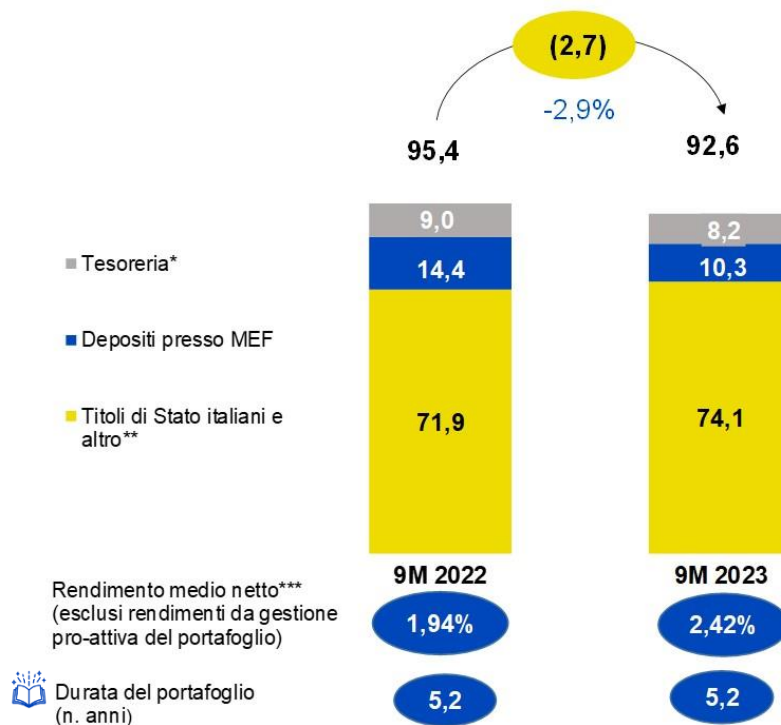
\* Include REPO a breve termine e *collateral*.

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

Nei primi nove mesi del 2023, la Giacenza Media dei conti correnti è scesa rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente, passando da 95,4 miliardi di euro a 92,6 miliardi di euro, con la componente retail (incluso il saldo delle carte prepagate PostePay) che risulta in crescita rispetto all'analogo periodo del 2022 (+2 miliardi di euro, +3,9%) nonostante il contesto sfidante.

## COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)



\* Include REPO e obbligazioni a breve termine e *collateral*.

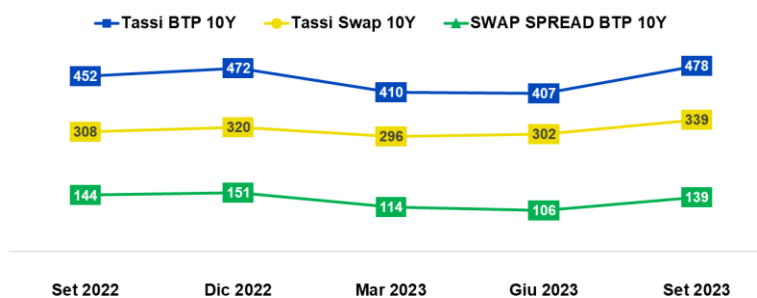
\*\* Include crediti di imposta e liquidità sul *buffer*.

\*\*\* 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 65 miliardi di euro) in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, dai Depositi presso il MEF (oltre 10 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, nonché dalla giacenza media impiegata per l'acquisto dei crediti di imposta (circa 8 miliardi di euro).

Nell'ambito della gestione del portafoglio titoli di Bancoposta, nel corso dei primi nove mesi del 2023, i movimenti di rialzo dei tassi, hanno costituito per il Gruppo delle occasioni di acquisto di titoli e nei primi giorni del 2023 è stato sottoscritto in emissione il nuovo titolo ventennale collocato dal MEF.



(dati in bps)

In particolare, nei mesi di febbraio e marzo, approfittando dei rendimenti crescenti, si è provveduto, a stipulare: (i) contratti di acquisto per il rinnovo delle scadenze di portafoglio, in parte a tasso fisso e in parte coperti da *Interest rate swap di Fair Value Hedge*; (ii) operazioni di copertura del rendimento del deposito presso il MEF della raccolta da Pubblica Amministrazione, con la finalità di renderlo meno suscettibile alle variazioni dei rendimenti dei Titoli di Stato.

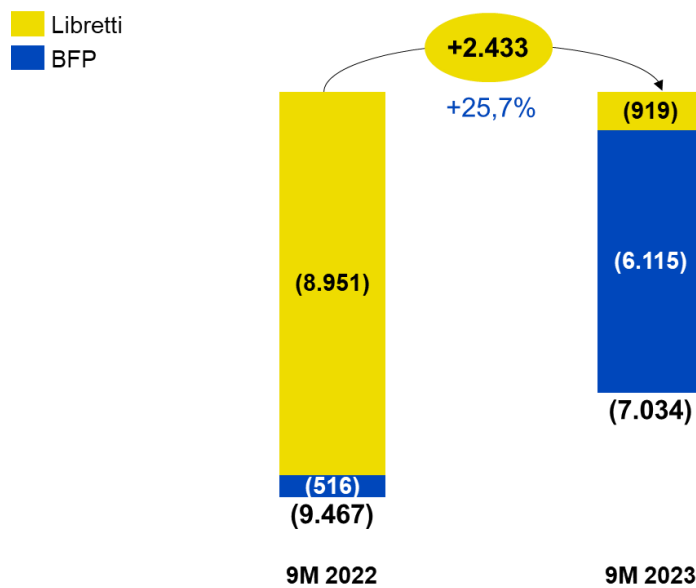
Nel corso del mese di aprile, sono state effettuate operazioni di vendita di *Interest rate swap* con scadenza a 10 anni per riportare a tasso fisso titoli precedentemente coperti da derivati *Fair Value Hedge* e, contestualmente, sono state effettuate operazioni di acquisto di derivati *Fair value Hedge* su titoli a tasso fisso con scadenza a 30 anni. Inoltre, a partire dal mese di marzo, sono stati estinti anticipatamente derivati di *fair value hedge* per un nozionale complessivo di 2,2 miliardi di euro relativi a operazioni di copertura per le quali non è stato venduto il titolo sottostante, con la finalità di consolidare un rendimento fisso in linea con la situazione di mercato, migliorando contestualmente il profilo reddituale di una porzione del portafoglio anche per gli esercizi successivi.

A partire dal mese di luglio e fino a metà settembre, sono state replicate le strategie di estinzione anticipata sui derivati *Fair Value Hedge* plusvalenti con scadenza a 20 anni, per un nozionale di circa 1 miliardo di euro, allo scopo di cristallizzare il rendimento dei titoli coperti ai livelli prossimi a quelli di mercato, stabilizzando in tal modo il rendimento complessivo del portafoglio. Inoltre, sempre al fine di ridurre la variabilità del rendimento del portafoglio ai tassi di mercato, sono state vendute posizioni in Asset Swap<sup>96</sup>, con la vendita del titolo ed estinzione del relativo derivato di copertura, per circa 1 miliardo di euro, il cui controvalore è stato reinvestito in titoli a tasso fisso con scadenza 10 anni.

<sup>96</sup> Sono contratti in cui due parti si scambiano pagamenti periodici liquidati in relazione ad un titolo obbligazionario (asset) detenuto da una di esse. Chi detiene l'obbligazione corrisponde l'interesse connesso all'obbligazione. L'altra parte riceve l'interesse dell'obbligazione e paga un tasso di natura diversa (se l'obbligazione è a tasso fisso pagherà un variabile e viceversa). Fonte: CONSOB.

## RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(dati in milioni di euro)

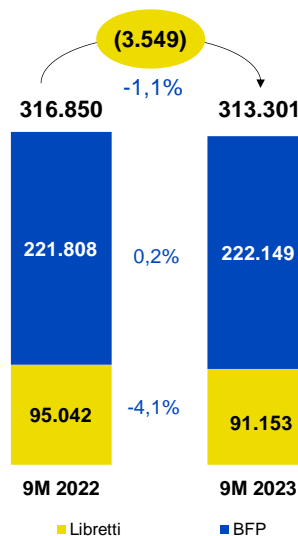


Al 30 settembre 2023 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a circa -7 miliardi di euro, migliore di circa 2,4 miliardi di euro rispetto al valore dell'anno precedente. Sui Libretti si è registrato un miglioramento di circa 8 miliardi di euro rispetto al dato del 2022, principalmente influenzato dalle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali la variazione rispetto al dato del 30 settembre 2022 è negativa per circa 5,6 miliardi di euro: le maggiori sottoscrizioni (+2,4 miliardi di euro pari al +8,3% rispetto al dato dei primi nove mesi del 2022) non sono stati sufficienti a controbilanciare la crescita dei rimborsi (+8 miliardi di euro rispetto ai nove mesi del 2022), influenzati principalmente dall'elevato ammontare di scadenze del periodo (+42% rispetto allo stesso periodo del 2022) e dalla prosecuzione del *trend* crescente nei rimborsi anticipati iniziato nella seconda metà del 2022 a fronte delle mutate condizioni economico finanziarie.

## GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE\*

(dati in milioni di euro)

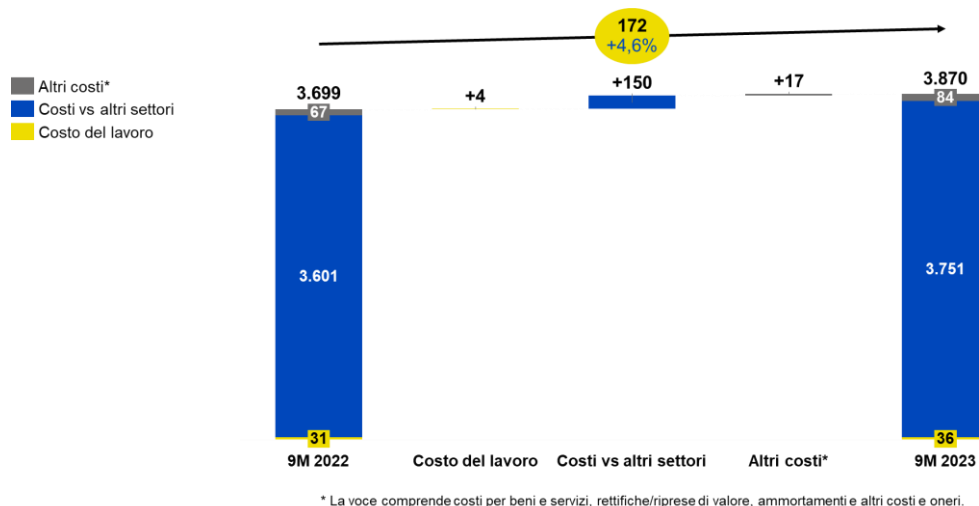


\* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla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

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di circa 3,5 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 ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi che ha più che compensato l'effetto della Raccolta Netta negativa.

## COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 3.870 milioni di euro e registrano una crescita di 172 milioni di euro (+4,6%) rispetto ai 3.699 milioni di euro realizzati nei primi nove mesi del 2022, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi in relazione alle attività affidate a Poste Italiane.

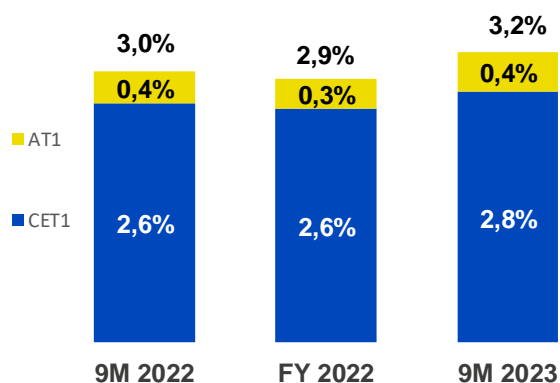
Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nei primi nove mesi del 2023 si attesta a 648 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto allo stesso periodo del 2022 (649 milioni di euro).

Con una gestione finanziaria positiva per 18 milioni di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (183 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nei primi nove mesi del 2023 si attesta a 483 milioni di euro, in aumento di 36 milioni di euro rispetto ai 447 milioni di euro dell'analogo periodo 2022 (+8%).

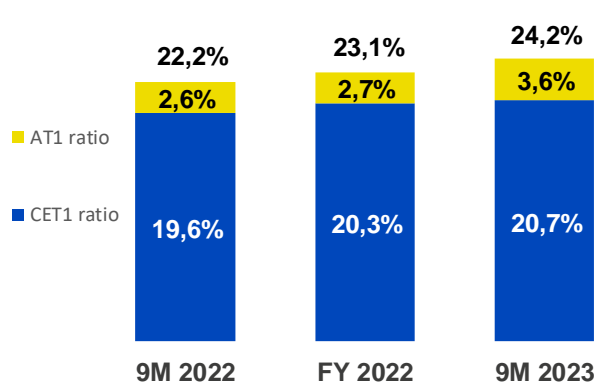
## KPI FINANZIARI

dati in milioni di euro	9M 2022	FY 2022	9M 2023
CET1 CAPITAL	2.599	2.618	2.599
TOTAL CAPITAL	2.949	2.968	3.049
TOTAL ASSETS	102.911	104.438	97.712
RWA - Risk Weighted Assets	13.291	12.867	12.583

### LEVERAGE RATIO



### TOTAL CAPITAL RATIO



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 30 settembre 2023 al 3,2% in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 come conseguenza della diminuzione dell'attivo di bilancio di circa 7,5 miliardi di euro, per effetto principalmente della riduzione della cassa e del deposito presso il MEF a fronte della raccolta dalla Pubblica Amministrazione, e dell'incremento dei Fondi Propri di 0,1 miliardi di euro, a sua volta legato alla computazione dell'Additional Tier 1. Riguardo quest'ultimo, in data 30 giugno 2023 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione patrimoniale di BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non call di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 (Additional Tier 1).

Il CET1 *Ratio* al 30 settembre 2023 si è attestato al 20,7% mentre il *Total Capital Ratio* comprensivo dell'*Additional Tier 1* è pari a 24,2%.

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.

### 6.1.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

I risultati economici della SBU dei primi nove mesi del 2023 risultano in flessione nel confronto con l'anno precedente e vanno letti considerando il contesto sfidante per il settore e che il 2022 ha goduto di effetti positivi legati alla dinamica dei tassi di interesse. Il terzo trimestre, invertendo le *performance* del primo semestre dell'anno, risulta in crescita rispetto al terzo trimestre del 2022, sia in termini di ricavi che di marginalità. Si evidenziano inoltre le solide *performance* nel comparto Vita con una raccolta netta premi che, con un valore superiore ai 3 miliardi di euro nel corso dei nove mesi del 2023, risulta in linea alle aspettative e in controtendenza rispetto all'andamento del settore, con un tasso di riscatto che continua a mantenersi su livelli ben inferiori a quelli registrati dal mercato. Positivo il contributo di Net Insurance al business protezione. Il *Solvency Ratio* al 30 settembre 2023 si attesta al 252%, confermando l'elevato grado di solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>1.142</b>	<b>1.144</b>	<b>(1)</b>	<b>-0,1%</b>
Ricavi da altri settori	(116)	(109)	(7)	-6,4%
<b>Ricavi totali</b>	<b>1.026</b>	<b>1.034</b>	<b>(8)</b>	<b>-0,8%</b>
Costi	19	13	+5	+37,9%
Costi vs altri settori	22	21	+1	+3,4%
<b>Costi totali</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>+6</b>	<b>+16,8%</b>
<b>EBIT</b>	<b>986</b>	<b>1.000</b>	<b>(14)</b>	<b>-1,4%</b>
<b>UTILE NETTO</b>	<b>685</b>	<b>715</b>	<b>(30)</b>	<b>-4,3%</b>

KPI Operativi	30 settembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro) <sup>1</sup>	159,8	154,0	+5,8	+3,8%
<i>Contractual Service Margin</i> (CSM) <sup>2</sup> (in miliardi di euro)	12,8	12,9	(0,1)	-0,6%
<i>Solvency Ratio</i>	252%	253%		

Ramo Vita	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
Premi lordi - Vita (in milioni di euro) <sup>3</sup>	14.452	13.262	+1.191	+9,0%
di cui: <i>Rami I-IV-V</i>	13.018	10.451	+2.568	+24,6%
di cui: <i>Ramo III</i> <sup>4</sup>	1.434	2.811	(1.377)	-49,0%
Raccolta netta (in miliardi di euro)	3,4	5,7	(2,3)	-40,2%
Tasso di riscatto	4,0%	3,5%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento <sup>5</sup>	58%	60%		

Ramo Danni	9M 2023	9M 2022	Variazioni	
Premi lordi - danni (in milioni di euro) <sup>6</sup>	455	301	+154	+51,1%
Premi medi giornalieri - offerta modulare (in migliaia di euro) <sup>7</sup>	263	273	-10	-3,7%
<i>Combined ratio Protection</i> (netto riassicurazione) <sup>8</sup>	85,4%	81,6%		

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Rappresenta il valore attuale del profitto atteso e non ancora realizzato che il Gruppo iscriverà per competenza nel conto economico, lungo la vita del contratto.

<sup>3</sup> Include i premi contabilizzati vita, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

<sup>4</sup> I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota *target* dei nuovi prodotti Multiramo con definizione della quota "*linked*".

<sup>5</sup> 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.

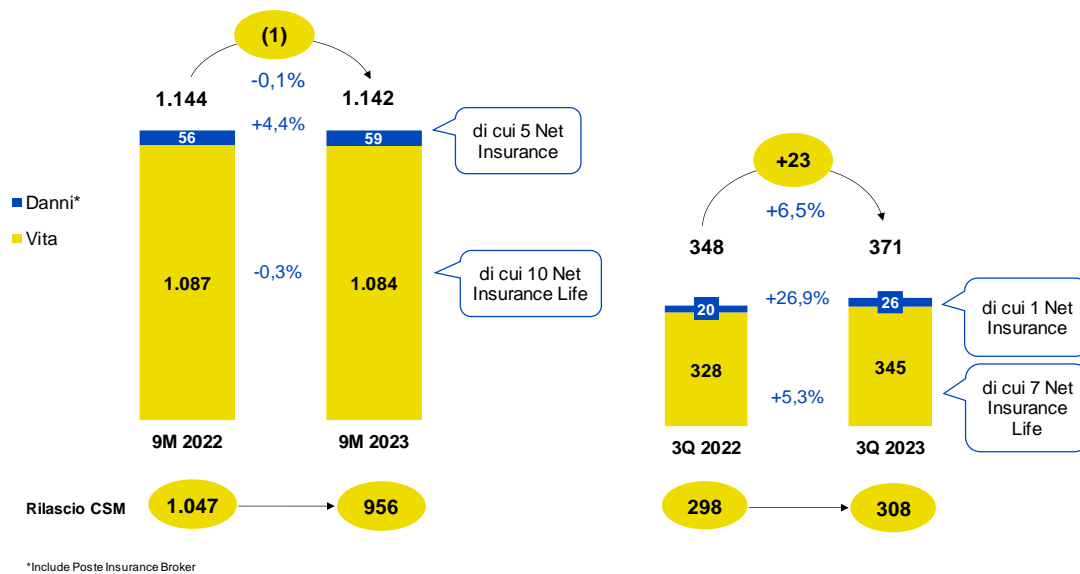
<sup>6</sup> Include i premi lordi contabilizzati danni, al lordo della variazione di riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.





<sup>7</sup> Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona vendute nella rete Poste Italiane.


<sup>8</sup> 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 1.144 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 1.142 milioni di euro del corrispondente periodo del 2023 (-1 milione di euro, pari al -0,1%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.084 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 59 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono, rispetto al medesimo periodo del 2022, dello 0,3% (-4 milioni di euro), prevalentemente per effetto del minor rilascio del CSM nel periodo (-104 milioni di euro). Tale effetto risulta solo parzialmente controbilanciato dal: i) contributo positivo dei proventi netti della gestione finanziaria che nel periodo, con il miglioramento delle dinamiche finanziarie rispetto a quanto osservato nel medesimo periodo dell'esercizio precedente, hanno registrato una crescita di 64 milioni di euro; ii) incremento del rilascio del *Risk Adjustment* (+28 milioni di euro); iii) saldo positivo tra i rilasci attesi sui sinistri e spese rispetto ai sinistri e spese accaduti al netto della *loss component* (+8 milioni di euro). Il rilascio del CSM nei primi nove mesi del 2022 ha beneficiato in maniera eccezionale del significativo e repentino aumento dei tassi di interesse.

I rendimenti conseguiti nei primi nove mesi del 2023 dalle Gestioni Separate (2,79% per la gestione PostaPensione e 2,57% per la gestione PostaValorePiù) risultano influenzati positivamente, per un ammontare pari a 249 milioni di euro, dall'incremento del tasso di inflazione con riferimento ai titoli cosiddetti "Inflation Linked"  detenuti nel portafoglio di Poste Vita (per un valore nominale di circa 6,7 miliardi di euro al 30 settembre 2023). Tali proventi sono stati in gran parte attribuiti agli assicurati e pertanto riflessi nella valutazione delle passività assicurative.

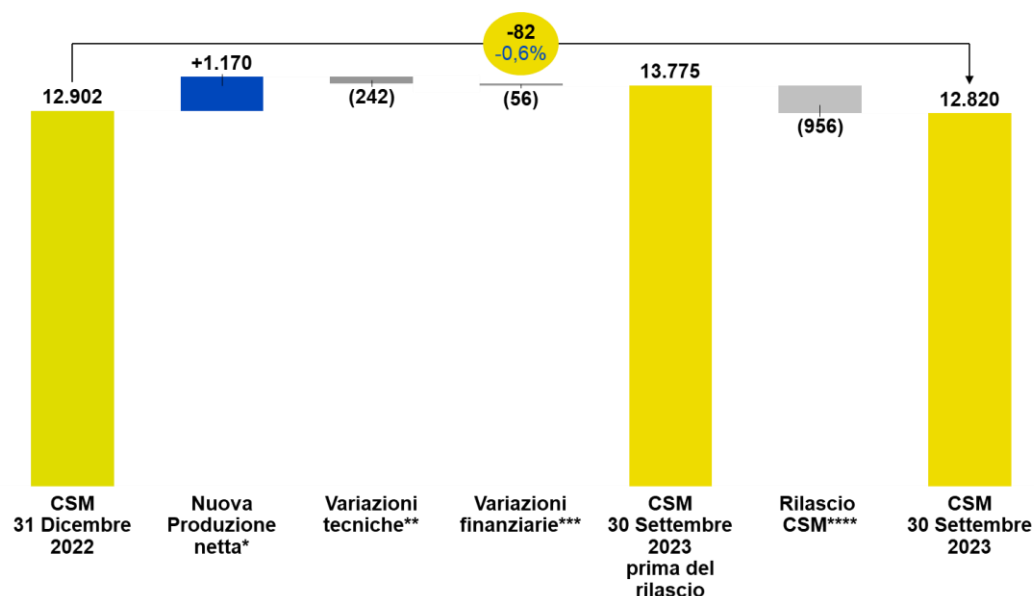
I ricavi netti Danni si attestano a 59 milioni di euro in aumento di 3 milioni di euro (+4,4%) rispetto al corrispondente periodo del 2022 per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM (+13 milioni di euro) registrato nel periodo ed afferente pressoché integralmente a Net Insurance. Tale effetto risulta in parte compensato dall'impatto della *Loss Component* (-9,4 milioni di euro) influenzata dalla significativa crescita dei volumi afferenti il *business* delle polizze collettive *welfare*.

Considerando i ricavi netti verso altri settori, che si attestano nei primi nove mesi del 2023 a -116 milioni di euro (-109 milioni di euro nei primi nove mesi del 2022), i ricavi netti complessivi della SBU nei primi nove mesi del 2023 risultano pari a 1.026 milioni di euro, in calo di 8 milioni di euro (-0,8%) rispetto all'analogo periodo del 2022.

Il terzo trimestre 2023 evidenzia un incremento dei ricavi netti da mercato di 23 milioni di euro (+6,5%) rispetto al medesimo periodo del 2022. Nel comparto Vita si evidenzia un incremento di 17 milioni di euro (+5,3%) rispetto al terzo trimestre 2022 per effetto principalmente del saldo positivo tra rilasci attesi sui sinistri e spese rispetto ai sinistri e spese accadute (+12 milioni di euro) e del maggior rilascio del *Risk Adjustment* nel periodo (+6 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022. Nel comparto Danni si evidenzia una crescita dei ricavi (+5 milioni di euro) rispetto al terzo trimestre del 2022, per effetto del maggior rilascio del CSM (+7 milioni di euro) rispetto all'analogo trimestre del 2022 ed afferente integralmente a Net Insurance.

## CONTRACTUAL SERVICE MARGIN

(dati in milioni di euro)



\* La voce include: il valore attuale della nuova produzione legata ai premi registrati nel periodo e delle uscite (spese e liquidazioni) stimate ad essi correlati.

\*\* 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.

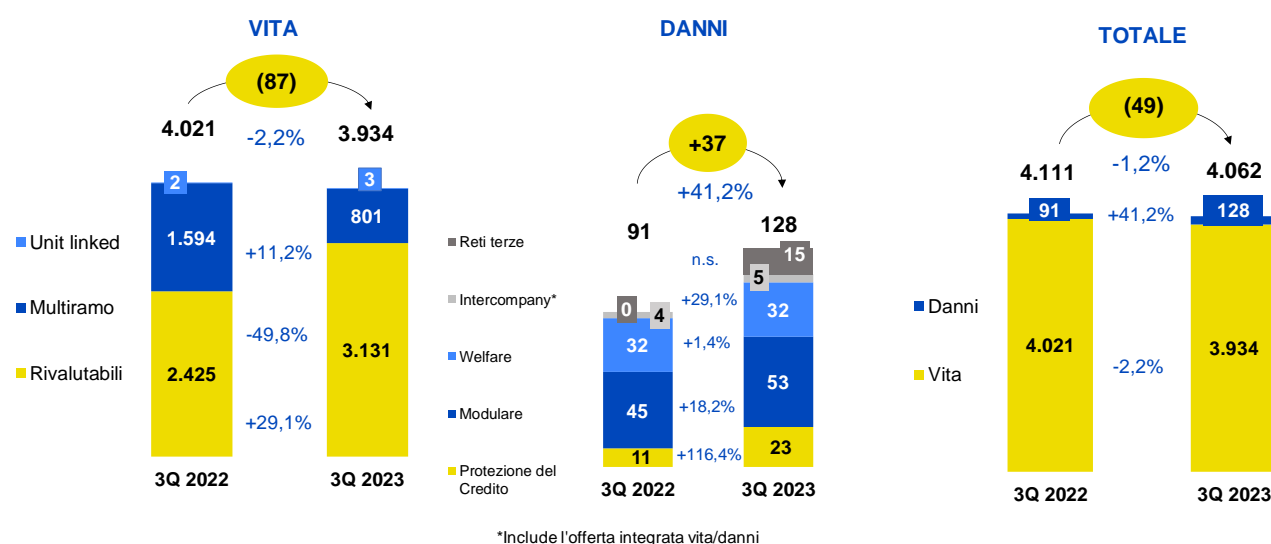
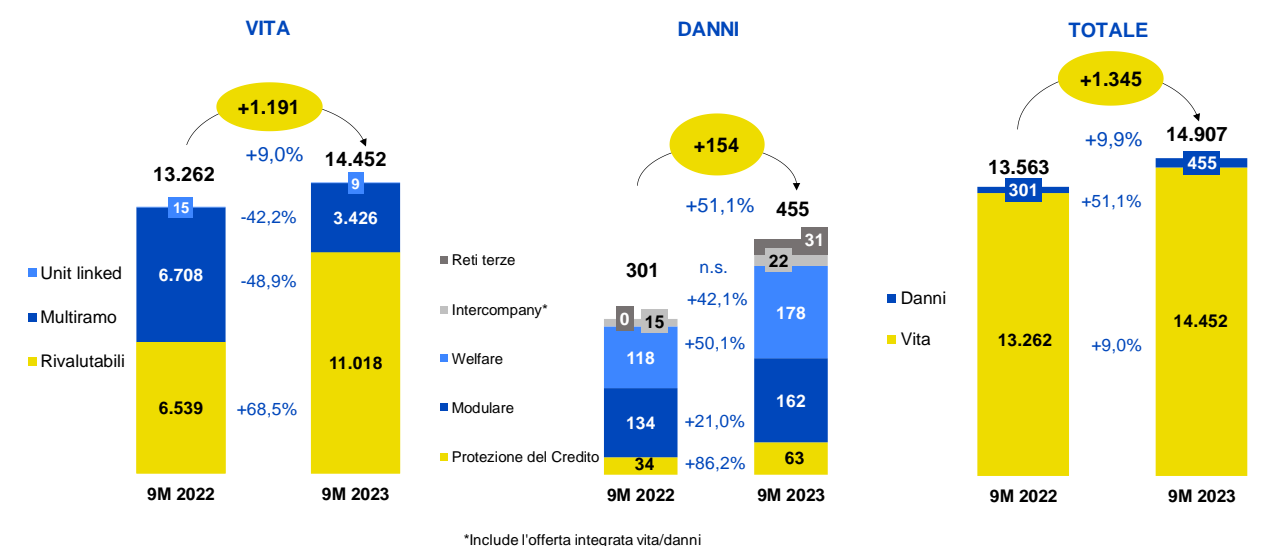
\*\*\*\* La voce rappresenta la quota di competenza del periodo di riferimento determinata sulla base della *coverage unit*.

Il *Contractual Service Margine* (CSM) mostra un saldo alla fine del periodo di 12.820 milioni di euro in diminuzione rispetto al dato di fine 2022 per 82 milioni di euro.

Nel dettaglio, nel corso dei nove mesi del 2023 si registra una variazione positiva di 1.170 milioni di euro legata alla nuova produzione per via principalmente della Raccolta di Poste Vita nel periodo (si evidenzia il contributo derivante dal gruppo Net Insurance acquisito nel corso del periodo di circa 100 milioni di euro). Tale variazione positiva è più che compensata dalle seguenti variazioni negative: i) un impatto negativo delle variazioni tecniche per 242 milioni di euro dovuto all'aumento del tasso di riscatto; ii) il risultato negativo delle variazioni finanziarie per 56 milioni di euro principalmente legato ad una riduzione del *fair value* degli attivi correlati alle passività, per effetto di un incremento della curva dei tassi e dello *spread*; iii) il rilascio del CSM nel periodo per complessivi 956 milioni di euro.


## PREMI LORDI

(dati in milioni di euro)



Nonostante un contesto di mercato sfidante, i premi lordi del *business* Vita ammontano nei primi nove mesi del 2023 a 14,5 miliardi di euro, evidenziando un incremento pari al 9% (+1,2 miliardi di euro) rispetto al dato riferito al corrispondente periodo dell'esercizio precedente; l'offerta commerciale del Gruppo assicurativo ha saputo adeguarsi in maniera tempestiva alle mutate esigenze dei clienti. Si rileva un aumento della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali che registrano nel periodo una



crescita di 4,5 miliardi di euro. Tale andamento risulta solo parzialmente compensato dal decremento della produzione afferente i prodotti multiramo  che registrano nel periodo una diminuzione di 3,3 miliardi di euro.

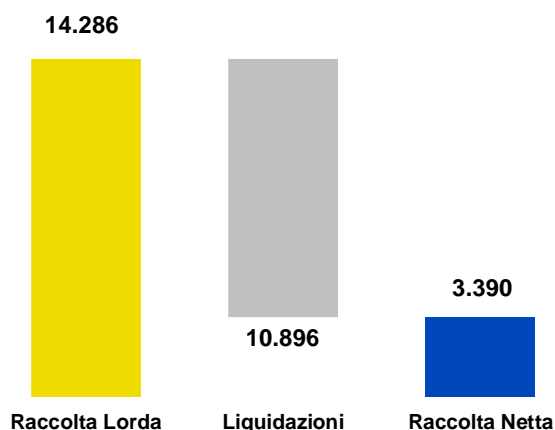
I premi lordi del business Danni ammontano alla fine di settembre 2023 a 455 milioni di euro, in crescita di 154 milioni di euro (+51,1%) rispetto all'analogo periodo del 2022 (301 milioni di euro) trainati: i) dalla linea "protezione beni, persona e modulare" che registra un incremento di 28 milioni di euro (+21%); ii) dal segmento "Welfare" i cui premi passano da 118 milioni di euro rilevati alla fine dei primi nove mesi del 2022 a 178 milioni di euro dello stesso periodo del 2023, supportati principalmente dalle nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*); iii) dai premi relativi alla linea "protezione del credito" che passano da 34 milioni di euro a 63 milioni di euro per la crescita registrata sia sulle cessioni del quinto che sulle polizze CPI (+86,2%); iv) dai premi su reti terze (ovvero i premi sui prodotti di protezione beni e persona della società Net Insurance distribuiti tramite la rete bancaria) che registrano nel periodo un incremento di 31 milioni di euro integralmente attribuibili al contributo, a partire dal mese di aprile 2023, di Net Insurance; v) dai premi afferenti le polizze intercompany pari a 22 milioni di euro alla fine di settembre 2023 (di cui 19 milioni di euro relativi all'offerta integrata vita/danni), che registrano nel periodo un incremento di 6 milioni di euro.

Nel corso del terzo trimestre 2023, i premi lordi del *business* Vita risultano pari a 3,9 miliardi di euro in calo di 87 milioni di euro (-2,2%) rispetto all'analogo periodo del 2022. In particolare, si rileva un decremento della raccolta afferente i prodotti multiramo (-0,8 miliardi di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022. Tale andamento risulta quasi integralmente mitigato dall'incremento della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali, che registrano nel periodo una crescita di 0,7 miliardi di euro.

Nel corso del terzo trimestre 2023 i premi lordi del *business* Danni ammontano a 128 milioni di euro, in crescita di 37 milioni di euro (+41,2%) rispetto al dato dello stesso periodo del 2022 (pari a 91 milioni di euro) trainati: i) dai premi relativi alla "protezione del credito" che registra una crescita di 13 milioni di euro pari a + 116,4%; ii) dalla linea "protezione beni, persona e modulare" che cresce di 8 milioni di euro, pari a +18,2%; iii) dai premi relativi alle "reti terze" che registrano nel periodo un incremento di 15 milioni di euro, integralmente attribuibili al contributo di Net Insurance.


## RACCOLTA NETTA VITA AL 30 SETTEMBRE 2023

(dati in milioni di euro)



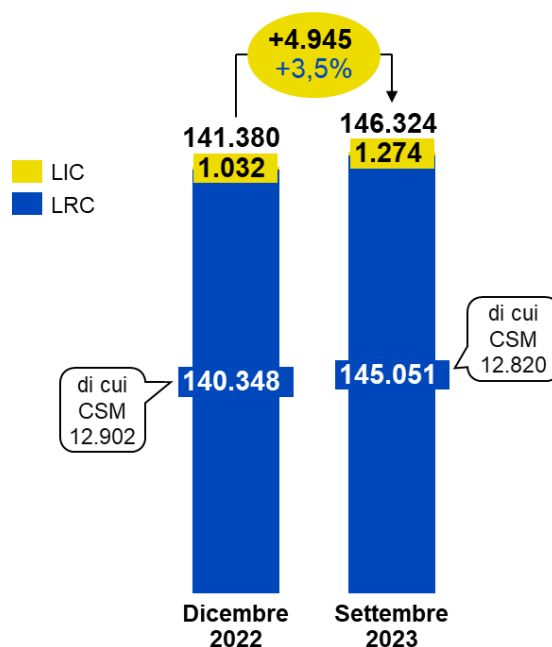
La raccolta netta Vita si attesta a 3,4 miliardi di euro (5,7 miliardi di euro registrati alla fine di settembre 2022) in flessione per effetto principalmente dell'andamento delle liquidazioni (principalmente scadenze) e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione


Separata<sup>97</sup> e Fondi Interni<sup>98</sup>, un risultato che conferma la resilienza del *business*, in un mercato caratterizzato da flussi netti negativi.

Il tasso di riscatto  si attesta al 30 settembre 2023 al 4% rispetto al 3,5% riferito all'analogo periodo del 2022; dato che continua a mantenersi su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato pari, al 30 giugno 2023, a 8,9%<sup>99</sup>.

## PASSIVITA' PER CONTRATTI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)



Le passività per contratti assicurativi al 30 settembre 2023 ammontano complessivamente a 146.324 milioni di euro, e sono costituite per 145.051 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage* (LRC) , comprensiva del *Contractual Service Margin* (CSM) per 12.820 milioni di euro, e per 1.274 milioni di euro dalla *Liability for Incurred Claim* (LIC).

La variazione registrata nel periodo in aumento del 3,5% (+4.945 milioni di euro) è imputabile principalmente all'incremento (+4.703 milioni di euro) della LRC *Present Value of future cash flow*, grazie al contributo della raccolta netta che continua a essere positiva.

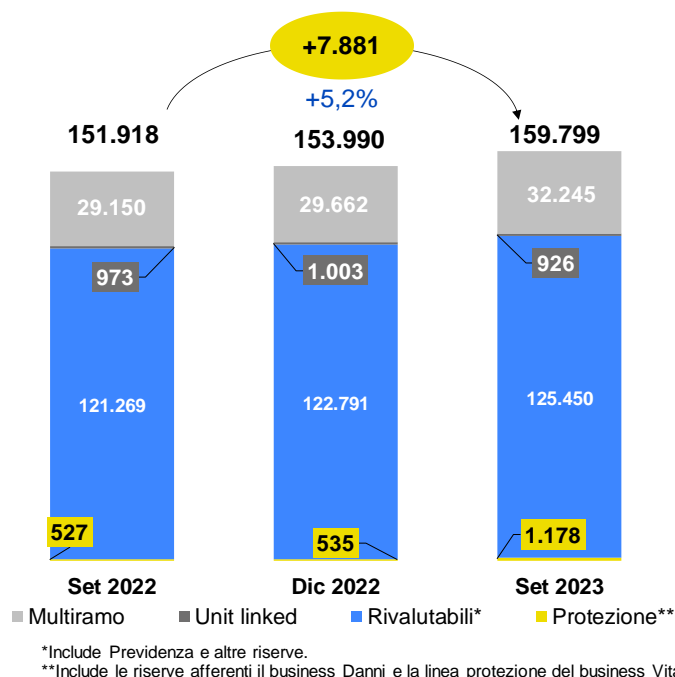
<sup>97</sup> La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.

<sup>98</sup> 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.

<sup>99</sup> Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 2, 4 settembre 2023.

## RISERVE ASSICURATIVE<sup>100</sup>

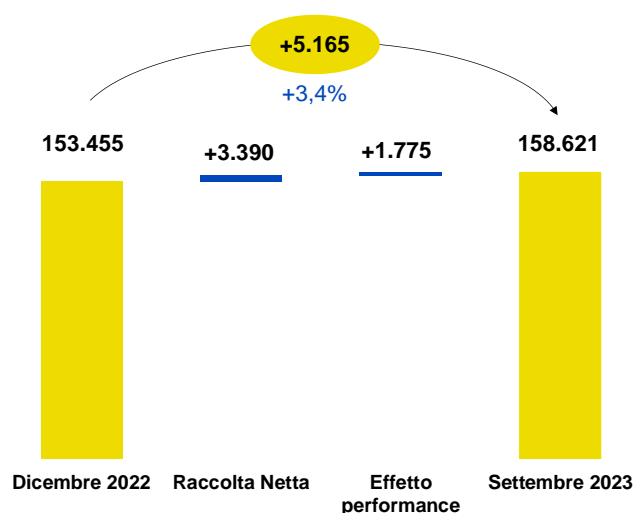
(dati in milioni di euro)



Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 158,6 miliardi di euro e aumentano di 5,2 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 per effetto principalmente della raccolta netta positiva registrata nel periodo (+3,4 miliardi di euro) e, in secondo luogo, per gli interessi maturati dagli assicurati (+1,8 miliardi di euro). Le riserve tecniche afferenti al segmento Protezione ammontano alla fine del periodo a 1.178 milioni di euro (di cui 459 milioni di euro relativi al *business* Vita), anche grazie al contributo di Net Insurance e Net Insurance life (515 milioni di euro), in crescita rispetto ai 535 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2022.

## MOVIMENTAZIONE RISERVE ASSICURATIVE VITA<sup>101</sup>

(dati in milioni di euro)

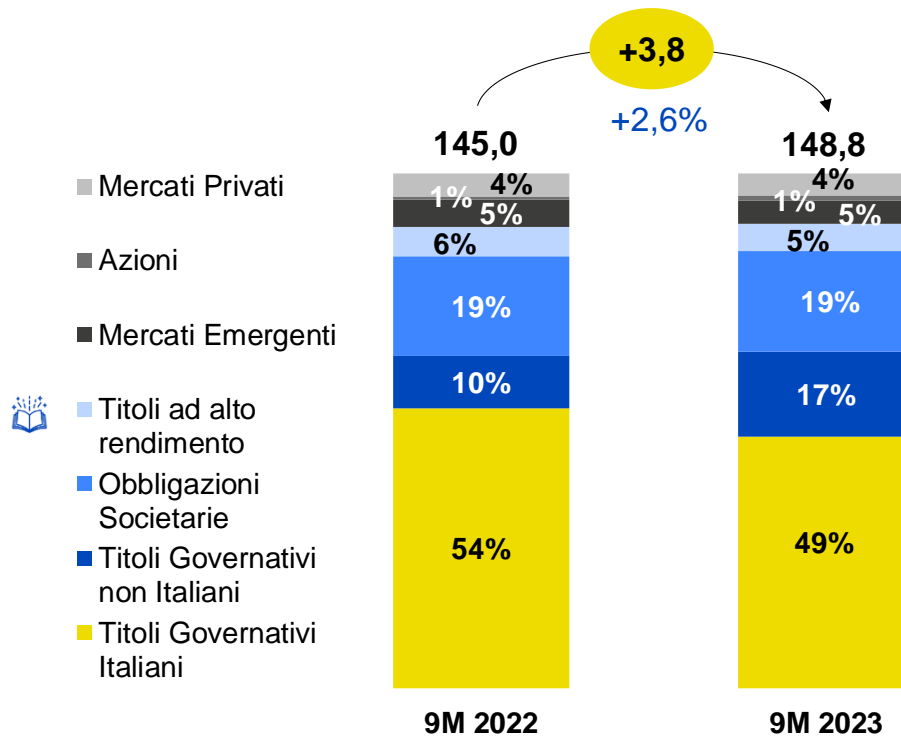


<sup>100</sup> Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

<sup>101</sup> 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

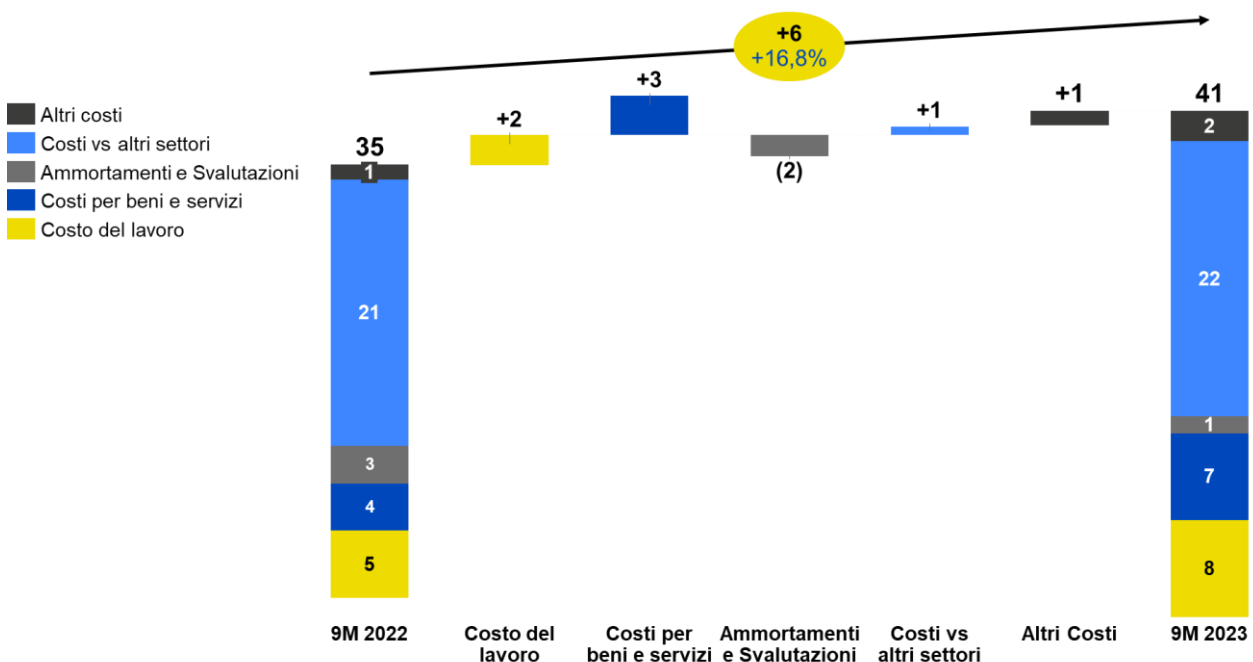
(dati in miliardi di euro)



Nel corso dei primi nove mesi del 2023, in coerenza con l'*asset allocation* delle compagnie assicurative del Gruppo, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, teso al continuo miglioramento del profilo di rischio della Compagnia assicurativa, attraverso un graduale incremento di allocazione a favore di titoli governativi europei e un miglioramento del profilo di qualità media dei portafogli *corporate* connessi ad emittenti con più alto merito creditizio.

### COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



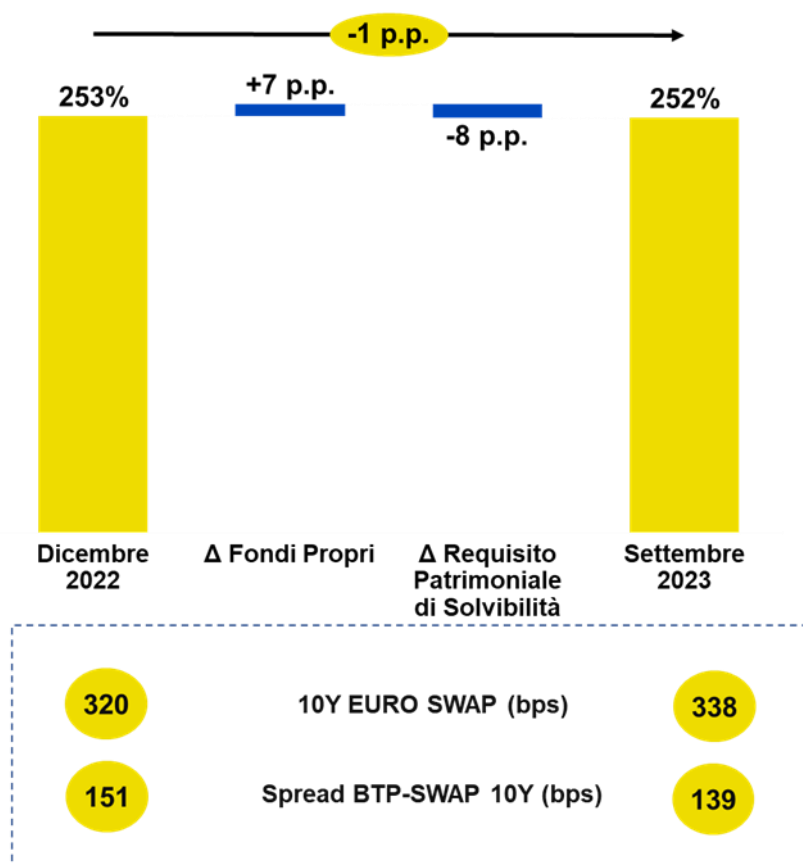
I costi commentati nel prosieguo del presente paragrafo sono solo quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei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


I costi non attribuibili al 30 settembre 2023 (principalmente riferiti al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze/prestazioni professionali) ammontano a 41 milioni di euro ed evidenziano un aumento di 7 milioni di euro rispetto al 30 settembre 2022, per effetto dell'incremento del costo del lavoro, dei costi per beni e servizi e dei maggiori costi riconosciuti alla Capogruppo correlati principalmente all'attività di *call center* e *back office* e canone per servizi IT per sostegno allo sviluppo del *business*.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* evidenzia nel corso dei primi nove mesi del 2023 un EBIT che si attesta a 986 milioni di euro, in diminuzione dell'1,4% (-14 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022 (1 miliardo di euro) il quale aveva beneficiato del repentino miglioramento dello scenario dei tassi di interesse.

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 32 milioni di euro) e delle imposte del periodo (333 milioni di euro), la *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* consegue al 30 settembre 2023 un risultato netto di 685 milioni di euro in diminuzione del 4,3% (-30 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2022.

#### ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio*  del Gruppo Poste Vita si è attestato al 30 settembre 2023 al 252%<sup>102</sup>, in lieve riduzione rispetto al 253% rilevato a dicembre 2022, mantenendosi a livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (200%).

La variazione del periodo è dovuta a un incremento dei fondi propri disponibili (+7 p.p. sul *solvency ratio*) a seguito delle dinamiche dell'andamento del BTP-Swap spread (-12 bps) e all'incremento dei tassi (+18 bps) che provocano un incremento dei Fondi Propri, per via dell'incremento del valore degli investimenti non compensato da un pari incremento delle riserve tecniche.

L'incremento del Requisito di capitale (-8 p.p. sul *solvency ratio*) è dovuto principalmente all'incremento dei rischi di sottoscrizione e in particolare del rischio di riscatto, dai maggiori rischi operativi (per la maggiore raccolta del periodo) e di controparte (per la maggiore liquidità detenuta dalla Compagnia) non compensati dalla riduzione dei rischi di mercato.

Nonostante l'attuale contesto di incertezza economica, non si osservano al momento comportamenti rilevanti di estinzione anticipata delle polizze da parte della clientela.

---

<sup>102</sup> Il valore del *Solvency Ratio* è in corso di revisione e verrà comunicato ad IVASS entro il 20 novembre 2023.

## 6.1.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

Le *performance* della SBU dei primi nove mesi del 2023 risultano solide e in crescita rispetto al medesimo periodo del 2022. Il risultato operativo si attesta a 317 milioni di euro registrando una crescita del +17,6% grazie al contributo dei servizi di incassi e pagamenti e all'acquisizione della società LIS Holding S.p.A.

<b>PAGAMENTI E MOBILE</b> (dati in milioni di euro)	<b>9M 2023</b>	<b>9M 2022</b>	<b>Variazioni</b>	
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>1.122</b>	<b>779</b>	<b>+344</b>	<b>+44,2%</b>
Ricavi da altri settori	196	201	(5)	-2,3%
<b>Ricavi totali</b>	<b>1.319</b>	<b>980</b>	<b>+339</b>	<b>+34,6%</b>
Costi	626	357	+268	+75,0%
Costi vs altri settori	376	352	+24	+6,7%
<b>Costi totali</b>	<b>1.002</b>	<b>710</b>	<b>+292</b>	<b>+41,1%</b>
<b>EBIT</b>	<b>317</b>	<b>270</b>	<b>+47</b>	<b>+17,6%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>24,1%</b>	<b>27,5%</b>		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>232</b>	<b>192</b>	<b>+40</b>	<b>+20,8%</b>

<b>KPI Operativi</b>	<b>9M 2023</b>	<b>9M 2022</b>	<b>Variazioni</b>	
<b>Monetica e Pagamenti</b>				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro) <sup>1</sup>	58.431	51.255	+7.176	+14,0%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro) <sup>2</sup>	46.969	41.307	+5.662	+13,7%
Numero di Carte (in milioni) <sup>3</sup>	29,7	28,9	+0,8	+2,8%
di cui Carte Ecosostenibili (in milioni)*	9,1	5,2	+3,9	+76,0%
di cui Carte Postepay Prepagate (in milioni)*	22,2	21,4	+0,9	+4,1%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni) <sup>4</sup>	9,9	9,5	+0,4	+4,3%
di cui Postepay Connect (in migliaia)*	606,2	539,7	+66,5	+12,3%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.963	1.686	+276	+16,4%
di cui numero transazioni <i>e-commerce</i> (in milioni) <sup>5</sup>	510	429	+81	+18,8%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi** (in %)	35%	38%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi** (in %)	74%	80%		
<b>TLC</b>				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)*	4.844	4.815	+29	+0,6%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)*	4.456	4.459	(3)	-0,1%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)*	388	356	+32	+9,0%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)*	131	99	+32	+32,7%
<b>Energia</b>				
Contratti sottoscritti (in migliaia) <sup>6</sup>	387	47	+339	n.s.

n.s.: non significativo

\* Il dato indicato nella colonna 9M 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)

<sup>1</sup> Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us")

<sup>2</sup> Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us")

<sup>3</sup> Include carte Postepay e carte di debito

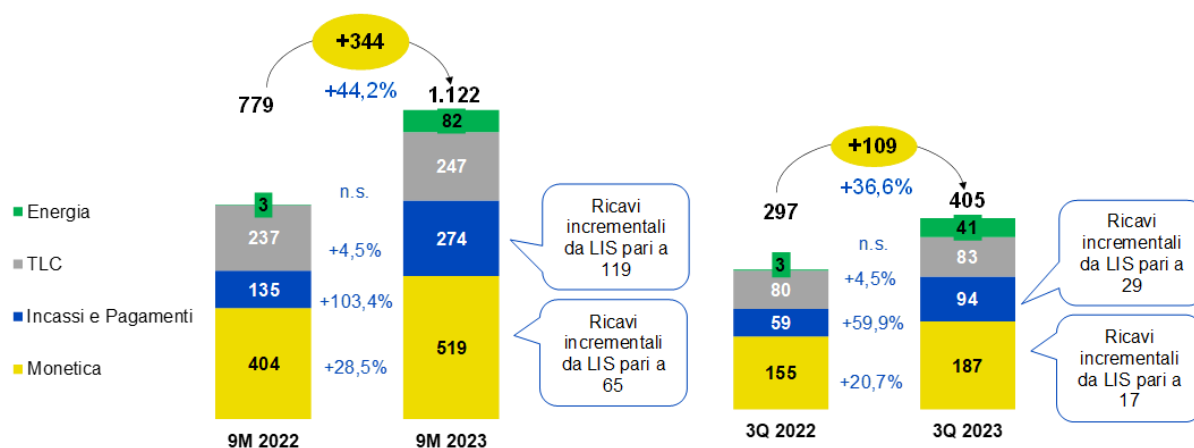
<sup>4</sup> Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect

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

<sup>6</sup> Il valore fa riferimento al periodo dall'inizio del servizio (giugno 2022) a settembre 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 nei primi nove mesi del 2023 si attestano a 1.122 milioni di euro e segnano una crescita di 344 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2022 (+44,2%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti.

In particolare, i comparti Monetica e Incassi e Pagamenti hanno rafforzato le proprie *performance* anche al netto del contributo addizionale derivante dall'acquisizione, avvenuta nel mese di settembre 2022, di LIS (e alla correlata crescita disorganica<sup>103</sup> dei ricavi di 184 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2022), mentre il *business* Energia ha beneficiato del lancio dell'offerta *mass market* avvenuto nel mese di gennaio 2023.

Nel dettaglio, i ricavi dei servizi di Incassi e Pagamenti segnano una crescita di 139 milioni di euro, passando da 135 milioni di euro registrati nei primi nove mesi del 2022 a 274 milioni di euro dell'analogo periodo 2023, trainati dall'acquisizione a settembre 2022 di LIS (e alla correlata crescita disorganica dei ricavi di 119 milioni di euro) oltre che dagli avvisi di pagamento PagoPA e dai bonifici *instant*<sup>104</sup> da Postepay Evolution.

I ricavi del comparto Monetica segnano una crescita di 115 milioni di euro passando da 404 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 a 519 milioni di euro dello stesso periodo del 2023, per via della sopracitata acquisizione di LIS (e alla correlata

<sup>103</sup> Ricavi incrementali di LIS registrati nel periodo gennaio/agosto 2023. Il mese di settembre è incluso nella crescita organica dei nove mesi del 2023, ovvero è a pari perimetro societario rispetto al periodo di confronto (ingresso di LIS nel Gruppo a partire dal mese di settembre 2022).

<sup>104</sup> 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](http://www.bancaditalia.it).



crescita disorganica dei ricavi di 65 milioni di euro), dei maggiori ricavi sulle carte ricaricabili Postepay, sulle carte di debito Postepay, nonché dei maggiori ricavi dei servizi di *acquiring*.

Il comparto delle Telecomunicazioni registra una crescita di 11 milioni di euro, rispetto ai 237 milioni di euro di ricavi conseguiti nei primi nove mesi del 2022 (+4,5%) con ricavi che si attestano a 247 milioni di euro al 30 settembre 2023. L'incremento è attribuibile ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

Il comparto Energia al 30 settembre 2023 registra 82 milioni di euro di ricavi (61 milioni di euro derivanti dall'offerta Luce e 20 milioni di euro dall'offerta Gas), di cui 72 milioni di euro correlati alla vendita dei servizi energetici e 10 milioni di euro da attività di *energy management*<sup>105</sup>. 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; nei primi nove mesi del 2023 si sono registrate 339 mila di sottoscrizioni di contratti (di cui 238 mila per la *commodity power* e circa 101 mila per quella del gas).

I ricavi da altri settori registrano una flessione di 5 milioni di euro (-2,3%) passando dai 201 milioni di euro dei primi nove mesi del 2022 ai 196 milioni di euro registrati nello stesso periodo del 2023.

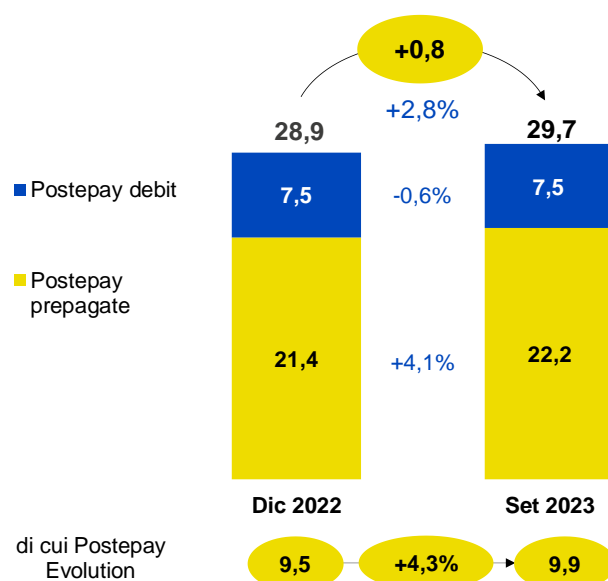
Le *performance* del terzo trimestre 2023 confermano la crescita sostenuta nei comparti Incassi e Pagamenti e Monetica. In particolare, i servizi di Incassi e Pagamenti hanno registrato nel terzo trimestre 2023 ricavi pari a 94 milioni di euro (+59,9% rispetto all'analogo periodo del 2022) per via principalmente del contributo positivo del servizio di pagamenti PagoPA verso la Pubblica Amministrazione. L'elevata operatività delle carte di pagamento correlata all'aumento delle transazioni operate sia sui canali fisici che digitali e l'acquisizione di LIS, hanno trainato i ricavi del comparto monetica che raggiungono 187 milioni di euro nel terzo trimestre (+20,7% rispetto al terzo trimestre del 2022).

*Performance* positive anche per il comparto delle Telecomunicazioni, che consegue nel terzo trimestre dell'anno ricavi pari a 83 milioni di euro (+4 milioni di euro, +4,5% rispetto al terzo trimestre del 2022) sostenuti dalla crescita della base clienti del servizio di connettività in fibra ottica, e per il comparto energia che consegue ricavi pari a 41 milioni di euro (3 milioni nel terzo trimestre del 2022).

<sup>105</sup> Attività di compravendita di energia elettrica e gas nei mercati all'ingrosso volta a garantire le forniture ai clienti finali gestendo il bilanciamento fisico delle stesse.

## STOCK CARTE

(dati in milioni)



Al 30 settembre 2023 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle Postepay Debit è pari a 29,7 milioni, in lieve aumento rispetto al 31 dicembre 2022 (+0,8 milioni, +2,8%) con un transato complessivo<sup>106</sup> pari a 58,4 miliardi di euro, in crescita di circa 7 miliardi di euro (+14%) rispetto ai primi nove mesi del 2022.

Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 22,2 milioni (+4,1% rispetto a dicembre 2022) e di queste, le carte

**+18,8%**

la crescita a/a delle transazioni e-commerce nei primi nove mesi del 2023

Postepay Evolution, pari a circa 9,9 milioni al 30 settembre 2023, evidenziano un incremento del 4,3% rispetto al valore del 31 dicembre 2022. Nel corso dei primi nove mesi del 2023 è proseguita la vendita delle Postepay Connect<sup>107</sup>, con circa 76 mila attivazioni al 30

**29,7 mln**

lo stock delle carte al 30 settembre 2023

settembre 2023 ed uno *stock* di 606 mila carte (+12% rispetto a dicembre 2022). In forte crescita lo *stock* delle carte PostePay Ecosostenibili che passa da 5,2 milioni a dicembre 2022 a 9,1 milioni a settembre 2023 (+76%).

Nel corso dei primi nove mesi del 2023 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 16,4% (+276 milioni di transazioni) rispetto allo stesso periodo del 2022, grazie anche al contributo delle transazioni e-commerce<sup>108</sup> e sul *web* (+81 milioni di transazioni rispetto all'analogo periodo del 2022).

In ambito *acquiring*, a fronte di un numero di POS installati al 30 settembre 2023 pari a circa 285 mila, è stato sviluppato un transato di oltre 22 miliardi di euro (+11% del transato rispetto allo stesso periodo del 2022, con un incremento di 2,2 miliardi di euro).

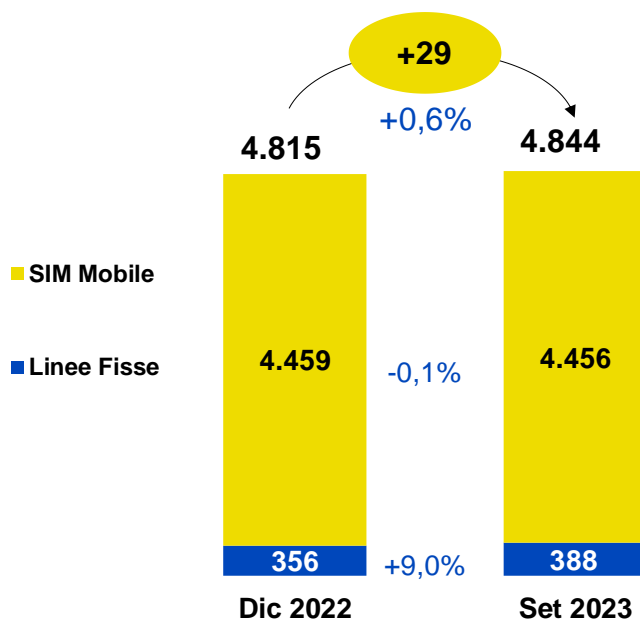
<sup>106</sup> Il dato si riferisce al transato dei pagamenti *on us e off us*.

<sup>107</sup> Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.

<sup>108</sup> Include transazioni e-commerce e web (su *digital properties* di Poste Italiane).

## STOCK SIM

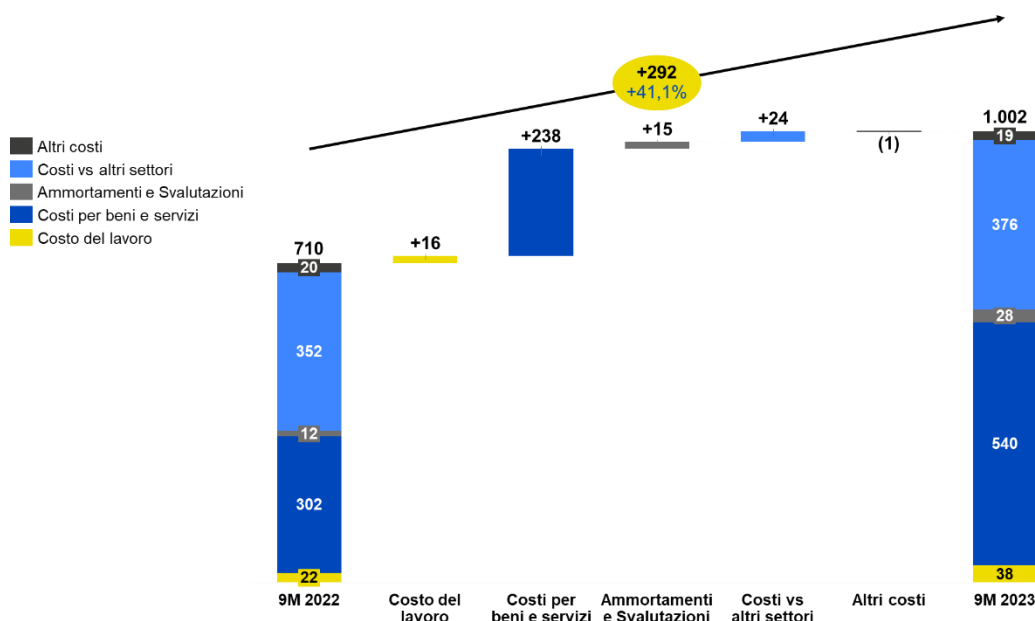
(dati in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 30 settembre 2023, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee, in lieve flessione (-0,1%) rispetto al 31 dicembre del 2022. Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento del 9% delle linee passando dalle 356 migliaia di linee al 31 dicembre 2022 alle 388 migliaia di linee al 30 settembre 2023. Nel dettaglio, le linee dell'offerta "PosteMobile Casa" registrano una flessione dello 0,1% rispetto a dicembre 2022, mentre le linee dell'offerta "PosteCasa Ultraveloce" (Fibra) hanno raggiunto 132 migliaia di unità a settembre 2023, con un incremento di 32 migliaia linee rispetto a dicembre 2022.

## COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.002 milioni di euro con un incremento del 41,1% (+292 milioni di euro) rispetto ai 710 milioni sostenuti nei primi nove mesi del 2022.

L'incremento dei costi per beni e servizi rispetto nei primi nove mesi del 2022 (+238 milioni di euro, +78,7%) è ascrivibile essenzialmente all'ampliamento del perimetro societario generato dall'acquisizione di LIS (+127 milioni di euro). Si rileva una crescita anche dei costi del comparto Energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale nel corso del periodo (+85 milioni di euro).

L'incremento dei costi verso altri settori rispetto ai primi nove mesi del 2022 (+24 milioni di euro, +6,7%) 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 16 milioni di euro (+71,2%) rispetto a settembre 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico correlato sia all'acquisizione di LIS che al nuovo *business* Energia.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile nei primi nove mesi del 2023 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 317 milioni di euro, in crescita del 17,6% rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente (270 milioni di euro), nonostante risenta del contributo negativo del nuovo *business energia* (-28 milioni di euro di EBIT nei nove mesi del 2023 rispetto ai -8 milioni di euro dei nove mesi del 2022) quest'ultimo correlato ai costi di start-up del *business*.

L'utile conseguito nei primi nove mesi del 2023 ammonta a 232 milioni di euro, in aumento del 20,8% rispetto al valore del 2022 (192 milioni di euro).

## 6.2 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO

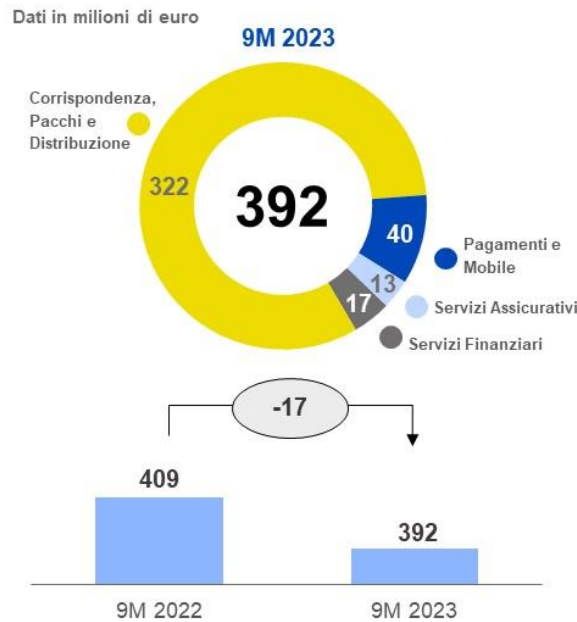
Dati in milioni di euro	30 settembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	5.892	5.852	+41	+0,7%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.476	1.288	+187	+14,5%
<b>CAPITALE INVESTITO LORDO</b>	<b>7.368</b>	<b>7.140</b>	<b>+228</b>	<b>+3,2%</b>
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'	(448)	(274)	(175)	-63,9%
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>	<b>6.919</b>	<b>6.866</b>	<b>+53</b>	<b>+0,8%</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>9.055</b>	<b>7.878</b>	<b>+1.177</b>	<b>+14,9%</b>
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO</b>	<b>(2.136)</b>	<b>(1.012)</b>	<b>(1.124)</b>	<b>n.s.</b>
<i>di cui: Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i>	<b>2.489</b>	<b>2.839</b>	<b>+351</b>	<b>+12,4%</b>

n.s.: non significativo

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 2023 si attesta a 5.892 milioni di euro, segnando un incremento di 41 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 392 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 185 milioni di euro. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di Net Insurance per 158 milioni di euro (di cui 134 milioni di euro relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni). Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 671 milioni di euro.

Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 291 milioni di euro riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in Anima Holding, Financit, Replica SIM e, a partire dal periodo in corso, alle partecipazioni in sennder Italia, per 21 milioni di euro, che nell'ambito della rinegoziazione degli accordi con sennder GmbH ha perso la qualifica di società controllata ed assunto quella di collegata e in Cronos Vita, acquisita con una quota del 22,5% nell'ambito dell'operazione Eurovita.

Gli **investimenti** del Gruppo dei primi nove mesi del 2023 ammontano a 392 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'automazione e l'evoluzione della rete di smistamento e recapito in ottica *green*, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'evoluzione dell'infrastruttura Cloud, nonché l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024, circa l'80% degli Investimenti di Gruppo (322 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*.

~25.200

mezzi a basse emissioni disponibili nella flotta, di cui ~ 5.300 elettrici

In particolare, nei primi nove mesi del 2023 continua il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l'inserimento di circa 2.600 nuovi mezzi, di cui circa 1.600 elettrici, circa 700 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 30 settembre la flotta complessivamente risulta essere costituita da circa 25.200 mezzi a basse emissioni. Inoltre, sono state installate nel corso dei primi nove mesi del 2023 circa 1.300 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 30 settembre risultano installate circa 5.300 colonnine elettriche.

Nel corso dei nove mesi sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 5 centri città (Napoli, Foggia, Matera, Pesaro e Palermo) che si aggiungono ai 28 centri città già realizzati nel corso del 2021-2022, per un complessivo di 33 centri città. A livello di Comuni invece sono 500 quelli con recapito a zero emissioni.


~432

mila lampade LED installate al 30 settembre 2023


Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 290 edifici coinvolti negli interventi di *Smart Building* nei primi nove mesi del 2023) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO<sub>2</sub>. Sono inoltre proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (ulteriori 20.200 circa nei primi nove mesi del 2023) e sono stati installati oltre 50 impianti fotovoltaici nei primi nove mesi del 2023, per un complessivo di oltre 210 impianti con una potenza installata di oltre 12.000 kWp.

~1.900

edifici coinvolti nel progetto *Smart Building* al 30 settembre 2023

Nei primi nove mesi del 2023 sono proseguiti gli interventi in merito alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro, della sicurezza informatica  e fisica. In particolare, sono state distribuite attrezzature di sicurezza presso le articolazioni territoriali (es. fornitura dei kit antimalore) e sono state fatte attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. Sono proseguiti inoltre gli interventi relativi al servizio di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti non ancora serviti

e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e Centrali antintrusione obsoleti. In particolare, sono state sostituite circa 280 telecamere e oltre 140 Centrali Antintrusione. Infine, è stata ottenuta la certificazione TAPA - FSR (Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements)<sup>109</sup> presso il Centro Operativo di Brescia e 5 ulteriori Centri di Smistamento, per un totale di 9 siti ad oggi certificati.

Nell'ambito della Trasformazione e Ingegnerizzazione Tecnologica è proseguita la migrazione dei servizi digitali esistenti alla nuova infrastruttura basata su Hybrid Cloud, attraverso una procedura di "containerizzazione"  delle componenti applicative. Inoltre, sono proseguite le attività del progetto *Data Driven Company* che ha l'obiettivo di supportare le strategie aziendali mediante l'implementazione di una Piattaforma di *Data Mesh*<sup>110</sup> che consentirà di accedere a informazioni strutturate e customizzate. Infine, in ambito Assistenza Clienti il processo di trasformazione vede il crescente utilizzo della piattaforma di Intelligenza Artificiale a supporto della gestione dei contatti di primo livello rispetto allo scorso anno.

Nell'ambito del progetto Polis, con riferimento allo "Sportello Unico", nel corso dei primi nove mesi del 2023 sono stati avviati i lavori presso 748 siti e sono state ultimate le attività su 580 Uffici Postali. Complessivamente da inizio progetto sono stati conclusi e riaperti 584 Uffici Postali. Con riferimento agli "Spazi per l'Italia" nel corso dei primi nove mesi del 2023 sono continuati gli interventi di ristrutturazione degli edifici di proprietà e alla data del 30 settembre 2023 risultano conclusi 7 interventi e ulteriori 33 in corso di realizzazione.

Il **Capitale circolante netto** al 30 settembre 2023 ammonta a 1.476 milioni di euro e si incrementa di 187 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2022 principalmente per:

- maggiori Crediti commerciali per 84 milioni di euro e minori Debiti commerciali di 261 milioni di euro;
- decremento netto di circa 186 milioni di euro derivante dalla movimentazione delle altre attività e passività;
- incremento dei Crediti per imposte correnti, al netto dei Debiti per imposte correnti, per 18 milioni di euro.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 30 settembre 2023 ammonta a 448 milioni di euro e si incrementa di 175 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per effetto dei minori crediti e debiti netti per imposte differite per 381 milioni di euro parzialmente compensata dal decremento dei fondi per rischi e oneri per 132 milioni di euro (prevalentemente riconducibile agli utilizzi del fondo incentivazione all'esodo) e dalla diminuzione del fondo per trattamento di fine rapporto per 74 milioni di euro.

Il **Patrimonio netto** al 30 settembre 2023 ammonta a 9.055 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2022 di 1.177 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile a:

- l'effetto positivo dell'utile del periodo di 1.522 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 573 milioni di euro;
- la variazione netta positiva della riserva *fair value* per gli investimenti detenuti dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari per circa 430 milioni di euro;
- il decremento della riserva di *cash flow hedge* per 201 milioni di euro.

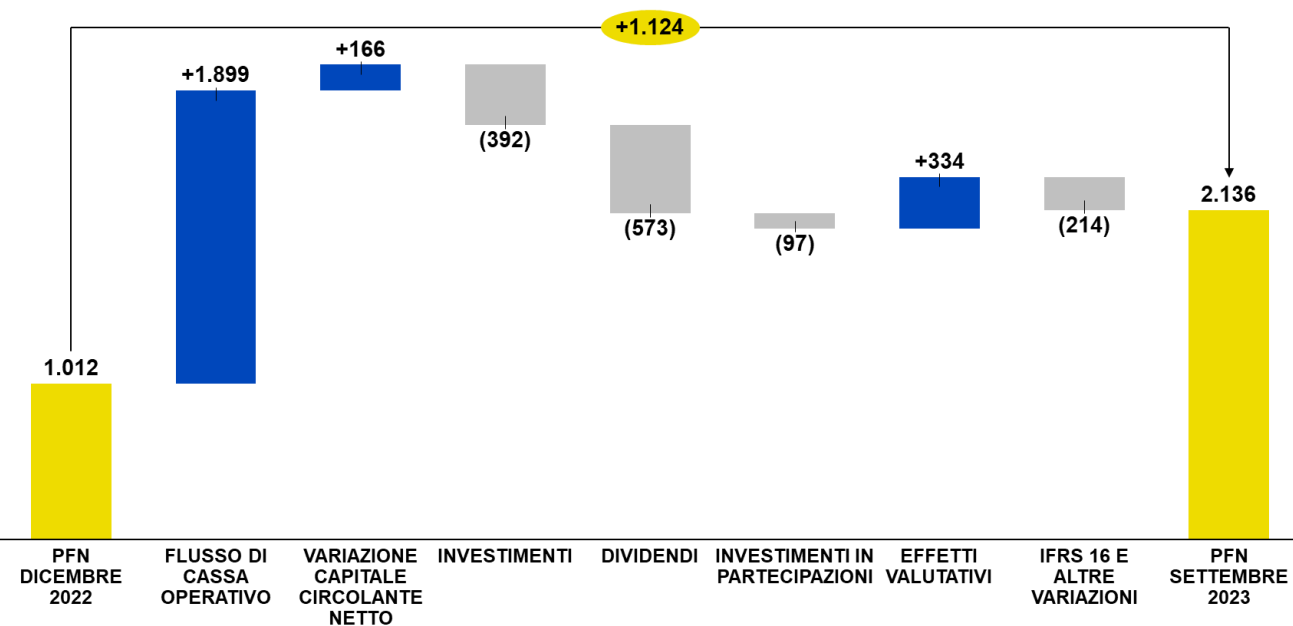
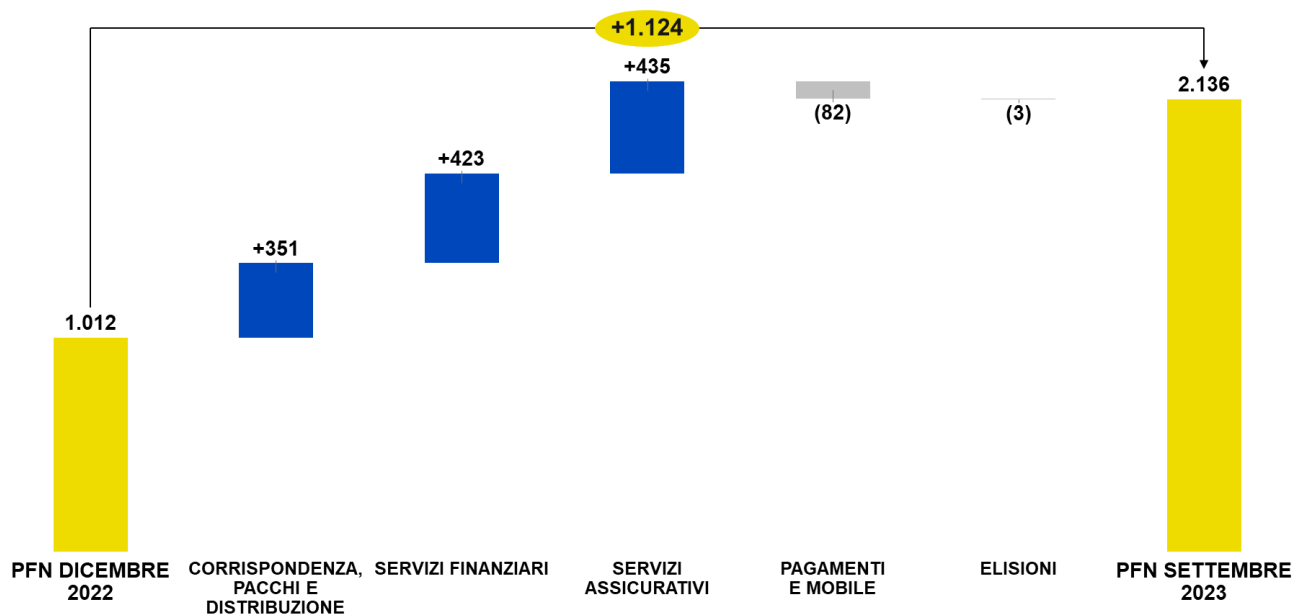
La **Posizione finanziaria netta complessiva** al 30 settembre 2023 è in avanzo di 2.136 milioni di euro, in miglioramento di 1.124 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un avanzo di 1.012 milioni di euro).

<sup>109</sup> La certificazione TAPA prevede l'implementazione dei sistemi di sicurezza fisica e l'adeguamento dei sistemi di sicurezza (controllo accessi, videosorveglianza, antintrusione, ecc.) presso i siti logistici di Posta Comunicazione e Logistica, nonché l'adozione di specifiche regole, procedure e piani di audit affinché quanto realizzato sia finalizzato alla protezione dei beni e alla diffusione della cultura della sicurezza, in conformità alle normative aziendali, al fine di assicurare la riduzione dell'esposizione al rischio di furto, il rispetto dello standard internazionale TAPA-FSR secondo il quale i siti saranno certificati, il mantenimento delle certificazioni di sicurezza aerea (agente regolamentato, Handler aeroportuale) e del trasporto di merci pericolose in regime ADR (Accord Dangereuses Route – su strada) e DGR (Dangerous Goods Regulation – trasporto aereo). (Requisito normativo sulla sicurezza dell'aviazione civile Reg. UE 300/2008; Reg. UE 2015/1998 e successivi).

<sup>110</sup> Il *data mesh* è un'architettura di dati decentralizzata che organizza i dati in base a uno specifico dominio di *business*. In questo tipo di architetture, i dati vengono concepiti come un "prodotto", di fatto si parla di "*data product*".

## Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)



A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 1.899 milioni di euro (di cui 1.522 milioni di euro riferibili all'utile del periodo, 671 milioni di euro agli ammortamenti parzialmente compensati dalla variazione netta dei fondi rischi e TFR per 225 milioni di euro e da altre partite per 70 milioni di euro;
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte (escludendo gli effetti derivanti dalle variazioni del perimetro di consolidamento) per circa 166 milioni di euro;
- investimenti in immobilizzazioni per 392 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 573 milioni di euro;
- investimenti in partecipazioni per 97 milioni di euro essenzialmente relativi all'acquisizione di Net Insurance (di cui circa 108 milioni di euro per l'esborso);



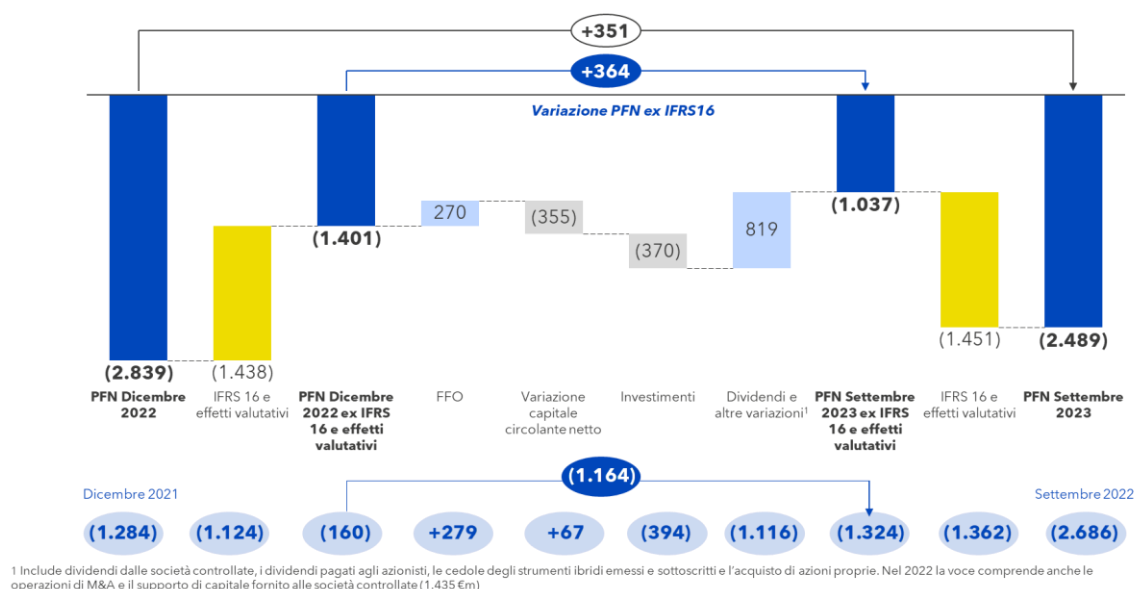
- gli effetti valutativi del periodo positivi per 334 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI;
- altri decrementi per complessivi 214 milioni di euro, principalmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 166 milioni di euro.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è negativa per circa 1,1 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 0,5 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* e per negativi 1,6 miliardi di euro per la parte coperta a conto economico, compensata dalla variazione positiva degli strumenti derivati di *fair value hedging*.

Al 30 settembre 2023 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è positivo per 6 miliardi di euro (5,4 miliardi di euro 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 30 settembre 2023 è in disavanzo di 2.489 milioni di euro (1.037 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi) in miglioramento di 351 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022, in cui presentava un disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi, la variazione è pari a 364 milioni di euro e riflette:

- una gestione operativa positiva per 270 milioni di euro per via del risultato positivo del periodo per 16 milioni di euro al netto della plusvalenza realizzata a seguito della rinegoziazione degli accordi con sender GmbH (109 milioni di euro), degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 440 milioni di euro parzialmente compensati dalle variazioni nette dei fondi rischi per 114 milioni di euro (principalmente per la variazione del fondo incentivi all'esodo) e degli utilizzi netti del fondo TFR ed altre variazioni minori per circa 73 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 355 milioni di euro ascrivibile principalmente al decremento netto dei debiti e crediti commerciali;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 370 milioni di euro;

- un flusso positivo netto da dividendi e altre variazioni di 819 milioni di euro principalmente per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (1.397 milioni di euro) e pagati agli azionisti esterni al Gruppo (573 milioni di euro).

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

- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2026;
- finanziamento BEI di 150 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- finanziamento BEI di 100 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- private *placement* per circa 50 milioni di euro rimborsato il 25 ottobre 2023;
- due prestiti obbligazionari *senior unsecured* emessi il 10 dicembre 2020 per un valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro, il primo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2024 e il secondo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028.

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

dati in milioni di euro	Al 30 settembre 2023	Al 31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(1.089)	(575)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(9)	(1)
<b>D. Liquidità (A + B + C)</b>	<b>(1.098)</b>	<b>(577)</b>
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	358	379
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	5	1
<b>G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)</b>	<b>364</b>	<b>381</b>
<b>H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)</b>	<b>(735)</b>	<b>(196)</b>
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.948	2.001
J. Strumenti di debito	998	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	18	18
<b>L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)</b>	<b>2.964</b>	<b>3.017</b>
<b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>	<b>2.229</b>	<b>2.821</b>

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

dati in milioni di euro	Al 30 settembre 2023	Al 31 dicembre 2022
<b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>	<b>2.229</b>	<b>2.821</b>
Attività finanziarie non correnti	(572)	(539)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(18)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(421)	(420)
<b>Posizione Finanziaria Netta</b>	<b>1.217</b>	<b>1.843</b>
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.271	996
<b>Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori</b>	<b>2.489</b>	<b>2.839</b>

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 30 settembre 2023 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 1 miliardo di euro (quasi esclusivamente riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,4 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 30 settembre 2023 e al 31 dicembre 2022.

Descrizione (dati in milioni di euro)	Saldo al 30.09.2023	Saldo al 31.12.2022
<b>Linee di credito committed</b>	<b>2.450</b>	<b>2.450</b>
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
<b>Linee di credito uncommitted</b>	<b>2.204</b>	<b>2.159</b>
Finanziamenti a breve	960	1.005
Scoperti di c/c	185	145
Crediti di firma	1.059	1.008
<b>Totale</b>	<b>4.654</b>	<b>4.609</b>
<b>Utilizzi uncommitted</b>	<b>625</b>	<b>652</b>
Finanziamenti a breve	0	1
Crediti di firma	625	652
<b>Totale</b>	<b>625</b>	<b>652</b>

## 7. ALTRE INFORMAZIONI

[EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2023](#)

[OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA](#)

[RELAZIONI INDUSTRIALI](#)

[WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION](#)

[CORPORATE UNIVERSITY](#)

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

### 7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 30 SETTEMBRE 2023

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 2023 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 6 novembre 2023, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2023, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2023 nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. A tal fine, la società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433-bis del Codice Civile, dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione.

L'acconto pari a 0,237 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di Legge, sarà messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023, con "data stacco" della cedola n. 13 coincidente con il 20 novembre 2023 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 21 novembre 2023.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 6 novembre 2023, pari a 1.295.434.202, l'ammontare complessivo dell'acconto risulta pari a 307 milioni di euro.

## 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 2 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del Risk Appetite Framework di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa Consob. Nei primi nove mesi del 2023 non sono state effettuate operazioni in attuazione della Delibera Quadro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. (ora Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.) nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del Risk Appetite Framework di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa Consob. Nei primi nove mesi del 2023 sono state effettuate tre operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso e due operazioni di compravendita titoli di Stato per un importo totale pari a 327,3 milioni di euro in attuazione della Delibera Quadro. Le operazioni sono state concluse a condizioni di mercato.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022 ha approvato la sottoscrizione di un accordo quadro con la società controllata SDA Express Courier S.p.A. per la gestione dei pacchi nazionali e internazionali, il cui valore massimo stimato è pari a circa 1,704 miliardi di euro, per la durata biennale dell'accordo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, al netto dell'IVA e dell'eventuale quinto d'obbligo. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. L'Accordo è stato sottoscritto in data 10 gennaio 2023.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 29 marzo 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 28 marzo 2023, ha approvato la proposta di Convenzione tra Poste Italiane S.P.A. – Patrimonio Bancoposta e il Ministero dell'Economia e delle Finanze che regola la remunerazione dell'impiego presso il MEF della raccolta sui conti correnti postali intestati a soggetti diversi dalla clientela privata. La Convenzione, il cui valore, nell'orizzonte temporale di riferimento (pari a 2 anni) è stato stimato in 990 milioni di euro, è stata perfezionata in data 25 maggio 2023. In data 1° giugno 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 28 giugno 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 27 giugno 2023, ha approvato il Rinnovo dell'operazione di Ancillary Own Fund a favore di Poste Vita S.p.A. per un importo massimo pari a 1.750 milioni di euro. In data 5 luglio 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

La società controllata SDA Express Courier S.p.A., in data 19 giugno 2023 ha sottoscritto un nuovo Master Commercial Agreement - accordo quadro per la fornitura di servizi di trasporto Full Truck Load (FTL) - con sennder Italia S.r.l., con durata pari a 5 anni a decorrere dal 1° luglio 2023 e un valore stimato pari a 1,053 miliardi di euro. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. In data 1° luglio 2023, a seguito della rinegoziazione nel suo complesso della partnership con sennder Tech, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. del 30 maggio 2023, la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in sennder Italia S.r.l. è passata dal 60% al 25%.

## 7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI

<p><b>Lavoro Agile</b></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>Con il Verbale d'Accordo del 14 settembre 2023, le Parti hanno confermato la possibilità di ricorrere allo <i>smartworking</i> per tutto il 2024 secondo le modalità definite nelle intese del 1° marzo 2022 e del 3 agosto 2022. In ottica di omogenizzazione è stato definito, in via generale, che il ricorso allo <i>smartworking</i> può avvenire per un massimo di 2 giorni a settimana e 9 giorni al mese. Per i responsabili di struttura la possibilità di rendere la prestazione lavorativa in modalità agile è prevista per un massimo di 2 giorni al mese. Con l'accordo è stato, altresì, confermato il ricorso - a partire da gennaio 2024 - allo <i>smartworking</i> per le sole finalità formative nei confronti del personale assegnato ad attività operative.</p>	<p><b>Lavoro agile: prorogato al 31 dicembre 2024</b></p>
<p><b>Mercato Privati</b></p>	<p>Il 24 maggio 2023, Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali si sono incontrate per verificare lo stato di avanzamento di alcune iniziative in ambito Mercato Privati, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il <b>Progetto Hub&amp;Spoke</b><sup>111</sup>: a partire dal mese di giugno 2023 è stato esteso a tutti gli Uffici Hub l'applicativo che consentirà ai Direttori degli Uffici Postali Hub di procedere in autonomia alla sostituzione delle proprie risorse interne. Le Parti hanno convenuto, inoltre, di rafforzare le attività di formazione dei DUP Hub che dovranno assicurare – di concerto con la Filiale di riferimento e relativamente al bacino gestito – le necessarie forniture di mezzi e strumenti presso gli Uffici Spoke, la pianificazione delle assenze delle risorse e la sostituzione delle stesse negli Uffici Postali che presentano necessità, nonché il coordinamento commerciale sui prodotti e servizi di front end.</li> <li>• <b>Progetto Polis – Casa dei servizi Digitali</b>: le Parti hanno condiviso lo stato di avanzamento del progetto, sia in riferimento al nuovo modello degli Uffici Postali sia agli spazi aziendali da destinare al <i>coworking</i>, definendo di incontrarsi con cadenza quadrimestrale per un aggiornamento sulle successive fasi d'implementazione del progetto. Nel mese di settembre, l'Azienda ha fornito alle Organizzazioni Sindacali evidenze sullo stato di progressione del Progetto rispetto alla rete degli Uffici Postali coinvolti e dei servizi attivati.</li> </ul>	

<sup>111</sup> Sistema di gestione e sviluppo delle reti nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo *spoke* («raggio») verso l'*hub* («perno») e viceversa. Nel caso specifico, al Direttore dell'Ufficio Hub è demandato il coordinamento delle risorse in termini di pianificazione delle presenze del personale e gestione delle sostituzioni in caso di assenze improvvise, nonché il supporto commerciale soprattutto sui prodotti venduti allo sportello presso gli Uffici Spoke.

<b>Posta, Comunicazione e Logistica</b>	<p>In data 25 maggio 2023 è stato sottoscritto, con le Organizzazioni Sindacali, un Verbale d'Incontro in merito all'avvio della riorganizzazione delle lavorazioni interne in ambito Posta, Comunicazione e Logistica, per i cui dettagli si rinvia a quanto riportato nella Relazione finanziaria semestrale al 30 giugno 2023.</p>
<b>Premio di Risultato</b>	<p>Il 1° agosto 2023, è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo sul Premio di Risultato (PdR) la cui vigenza economica e normativa è relativa al biennio 2023/2024. L'accordo prevede un incremento del 4% degli importi medi unitari del premio rispetto al 2022. È stata altresì confermata la previsione relativa alla corresponsione di un'ulteriore somma di 50 euro - aggiuntivi rispetto al valore individuale del premio - per i dipendenti che non effettuino alcun tipo di assenza per ciascun anno di vigenza dell'accordo. Infine, è stata rinnovata la possibilità di convertire tutto o quota parte del premio in prestazioni <i>welfare</i>. Inoltre, in via eccezionale e per il solo 2023, è stata prevista, al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti di Poste Italiane e delle società del Gruppo, nonché per mitigare gli effetti derivanti dall'inflazione, l'erogazione - nel mese di novembre 2023 - di un premio aggiuntivo e straordinario di 1.000 euro. Tale premio, uguale per tutti i dipendenti, sarà erogato in percentuale rispetto al raggiungimento di n.3 obiettivi aziendali specificamente definiti nell'accordo.</p>

**Premio di Risultato 2023:**  
+4% vs 2022

**Premio straordinario 2023:** 1.000 euro per i dipendenti del Gruppo

Per gli ulteriori accordi sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali, si rinvia a quanto riportato nella Relazione finanziaria semestrale al 30 giugno 2023.

## 7.4 WELFARE – DIVERSITY AND INCLUSION

<b>Welfare – Diversity and Inclusion</b>	<p>Prosegue l'impegno aziendale nella salvaguardia del benessere delle persone, attraverso iniziative orientate a rafforzare il sistema di <i>welfare</i>, con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie in una logica di crescente prossimità e personalizzazione del <i>caring</i>.</p> <p>Nell'ambito del <i>welfare</i> contrattuale ha preso avvio il programma <b>Poste Mondo Welfare 2023</b> che consente ai dipendenti, su base volontaria, di convertire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato in beni e servizi di <i>welfare</i> caratterizzati da specifiche finalità sociali, educative, ricreative e assistenziali, accedendo ai vantaggi fiscali connessi alla normativa vigente e a crediti <i>welfare</i> aggiuntivi aziendali. L'iniziativa ha fatto registrare adesioni record pari a circa 28.000, triplicate rispetto allo scorso anno, a conferma della valenza del programma e dell'intenso piano di accompagnamento diffusivo attivato con azioni di comunicazione multicanale e di prossimità territoriale.</p> <p>Nel contempo, è stato esteso a tutti i dipendenti il programma <b>MultiMe</b>, realizzato da Lifeed in collaborazione con la Kellogg School of Management della Northwestern University di Chicago. Si tratta di un innovativo strumento on line che permette di scoprire i propri talenti e di usarli con maggiore flessibilità in ottica inclusiva.</p> <p>A sostegno delle azioni di <i>welfare</i> inclusive per le vulnerabilità, si sono conclusi i soggiorni estivi per figli con disabilità dei dipendenti, sostenuti interamente dall'Azienda, che prevedono periodi di</p>
--	---

**Record di adesioni:**  
~28K; X3 rispetto al  
2022

vacanza della durata di 15 giorni in strutture turistiche accessibili. Il programma ha permesso a circa 40 ragazzi momenti di intrattenimento e di assistenza individuale con operatori dedicati, favorendo un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione e, per le famiglie, di beneficiare di un sollievo nelle esigenze quotidiane di cura. Nell'ottica di promuovere lo scambio interculturale, sono state assegnate 19 borse di studio all'estero a favore dei figli dei dipendenti.

Dal mese di febbraio, sono stati pubblicati, nei canali di comunicazione interna, nuovi podcast della collana seriale "In altre parole" dedicati ai temi dell'interculturalità, del genere e delle generazioni e nel mese di luglio nuovi podcast sulla *gender equality* della collana "Scelte".

Nel contempo, continuano le iniziative di sensibilizzazione culturale attraverso i "Diversity Innovation Meeting", *webinar* aperti al personale per creare occasioni virtuose di collegamento con *start-up* e *best practices* inclusive disponibili a livello nazionale, con particolare *focus*, nelle quattro edizioni su sei previste nell'anno, sui temi delle generazioni, loro caratteristiche distintive, dell'orientamento affettivo, delle vulnerabilità e della *gender equality*.

Inoltre, l'Azienda nel luglio 2023 ha lanciato una *survey* dedicata al tema delle disabilità e vulnerabilità con l'obiettivo di analizzare il livello di inclusione percepito dall'intera popolazione aziendale allo scopo di individuare e mettere in atto *policy*, azioni e progetti di miglioramento.

Per le ulteriori iniziative e progetti in ambito Welfare - Diversity & Inclusion si rimanda a quanto riportato nella Relazione finanziaria semestrale al 30 giugno 2023.



## 7.5 CORPORATE UNIVERSITY

### Corporate University

Il Gruppo Poste Italiane conferma la rilevanza strategica della formazione orientata al miglioramento continuo e alla evoluzione della *learning experience* mediante soluzioni didattiche innovative; nel periodo sono state erogate complessivamente **circa 4,3 milioni di ore di formazione**. Proseguono i progetti formativi avviati sia a carattere trasversale che specifici di *business*, volti a implementare le competenze di ruolo a diversi livelli di specializzazione.

~4,3 mln di ore di formazione erogate

Proseguono le attività formative sulle persone del Gruppo (in ambito Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, BancoPosta, Postale e Logistico, *Information & Communication Technology*).

In ottica di rafforzamento delle competenze di *leadership* è ripresa l'iniziativa "**Leadership in Azione**" che vede coinvolti circa 160 Responsabili dei centri di distribuzione per approfondire gli aspetti distintivi dell'azione manageriale, al fine di ricondurli tempestivamente ed efficacemente nel contesto operativo quotidiano.

Inoltre, è ripresa l'iniziativa di formazione *online* sulle tecniche di "Eco-Drive" ed è stato avviato un programma formativo sul tema del risparmio energetico; il primo evento, "**Green Talk: "Insieme per il consumo consapevole dell'energia"**", ha coinvolto alcuni responsabili di strutture organizzative/operative per sensibilizzarli sul tema e le procedure da applicare per ridurre i consumi di energia.

Prosegue la **formazione normativa obbligatoria** per tutta la popolazione aziendale (es. sicurezza sul lavoro, D.lgs. 231/01, sistema Integrato per la qualità e prevenzione della corruzione, ecc.) erogata principalmente in modalità *online*.

Sono state realizzate iniziative con i programmi di **Educazione Finanziaria, Digitale e Postale** con l'obiettivo di promuovere campagne e occasioni di confronto volte a incentivare il dialogo con i cittadini su tali temi.

## 7.6 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 nove mesi del 2023. Per la trattazione completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2022.

### AGCM

In data 3 ottobre 2018, **Poste Italiane**, senza che ciò costituisse acquiescenza o ammissione di responsabilità rispetto alle condotte controverse e fermo il diritto di far valere le proprie ragioni nelle opportune sedi, ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 milioni di euro, oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 a suo carico - per abuso di posizione dominante per il periodo 2014-2017 ai sensi dell'art. 102 del TFUE - dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Poste Italiane ha impugnato il suddetto provvedimento innanzi al TAR Lazio. Con sentenza n. 13477/2023 il TAR ha rigettato il ricorso. La Società sta valutando la proposizione dell'appello.

In data 6 aprile 2020 l'AGCM ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-bis della Legge n. 192/98 e dell'art. 14 Legge n. 287/90, il procedimento **A539** nei confronti di **Poste Italiane**, a seguito della segnalazione di un fornitore terzo che ha lamentato la supposta imposizione, da parte di Poste Italiane, di clausole contrattuali ingiustificatamente gravose. In particolare, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali, intervenuta a metà del 2017, il fornitore non sarebbe, di fatto, riuscito a offrire altrimenti i servizi che svolgeva nel mercato per l'obbligo di rispettare regole e parametri organizzativi ritenuti tali da irrigidire eccessivamente la struttura aziendale, rendendola inadatta a operare con soggetti diversi da Poste Italiane. In data 8 giugno 2020 si è svolta un'audizione nella quale Poste Italiane ha esposto la propria posizione e, successivamente, l'Autorità ha chiesto la consegna di documentazione. Il 3 maggio 2021 si è svolta l'audizione finale nell'ambito della quale Poste Italiane ha esposto la propria posizione e ha presentato le proprie memorie difensive. L'Autorità, a conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 6 agosto 2021, ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 milioni di euro per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio che ha ritenuto legittimo l'operato di Poste Italiane e ha annullato la sanzione con la sentenza n. 10044/23 emessa in data 13 giugno 2023. Avverso la sentenza del Tar Lazio, in data 10 ottobre 2023 l'AGCM ha presentato appello, e si è ora in attesa della fissazione dell'udienza.

Il 24 marzo 2022 l'AGCM ha avviato il procedimento **PS/11287** per presunte pratiche commerciali scorrette relativamente alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione dei **Buoni Fruttiferi Postali in forma cartacea**, in quanto: A) in fase di collocamento dei buoni,



Poste ometterebbe di indicare la data di scadenza e/o la data di prescrizione, nonché di fornire le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini e/o fornirebbe tali informazioni con una formulazione confusoria e decettiva; B) nella gestione dei Buoni caduti in prescrizione nell'ultimo quinquennio, Poste avrebbe omesso di informare i titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine. Il 13 aprile 2022 Poste ha trasmesso all'AGCM una memoria in cui, oltre a fornire riscontro alla richiesta di informazioni contenuta nell'atto di avvio, ha evidenziato il suo ruolo di collocatore, la natura dei Buoni e l'inapplicabilità della disciplina consumeristica al caso di specie. Il 30 agosto l'AGCM ha notificato a Poste la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, sostanzialmente confermando le contestazioni del provvedimento di avvio. Il 19 settembre Poste ha depositato la memoria difensiva finale corredata dalle iniziative poste in essere da Poste su base volontaria volte a eliminare le preoccupazioni dell'Autorità, senza prestare acquiescenza alle contestazioni mosse nel procedimento. L'Autorità, in data 4 novembre 2022, ha notificato a Poste il provvedimento finale con il quale è stata irrogata una sanzione amministrativa pari a 1,4 milioni di euro. Tale importo è stato così quantificato tenuto conto delle azioni poste in essere dalla Società su base volontaria, ritenute idonee a migliorare l'informativa fornita ai consumatori; l'Autorità ha infatti riconosciuto a Poste Italiane una riduzione del 60% dell'importo della sanzione. In linea con quanto disposto nel provvedimento finale, la Società ha inviato in data 2 febbraio 2023 la propria Relazione di ottemperanza alla diffida dell'AGCM. La Delibera stessa è stata oggetto di impugnativa al TAR da parte della Società, che all'esito dell'udienza di merito del 7 giugno 2023 ha emesso ordinanza in data 13 settembre con la quale ha disposto la sospensione del processo in oggetto in attesa della definizione del rinvio pregiudiziale disposto dal TAR con ordinanza n. 12962 del 1° agosto 2023.

**AGCom**

Il 31 luglio 2014 è stata pubblicata la Delibera AGCom 412/14/CONS "Verifica del calcolo del costo netto del Servizio postale universale per gli anni 2011 e 2012" che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 381 e 327 milioni di euro a fronte di compensi originariamente rilevati da Poste Italiane rispettivamente per 357 e di 350 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito, inoltre, che per l'anno 2011 non è stato istituito il Fondo di Compensazione e in data 13 novembre 2014 Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio avverso la suddetta Delibera. Il TAR, con sentenza n. 11416, pubblicata in data 5 settembre 2022, ha parzialmente accolto il ricorso sulla verifica dell'onere per gli anni 2011-2012 riconoscendo la mancata attivazione del fondo di compensazione per l'anno 2011. Poste, AGCom e A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno proposto distinti appelli al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR. I giudizi di appello sono stati riuniti e discussi all'udienza del 21 settembre 2023. Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 09021/2023, pubblicata il 17 ottobre 2023, ha annullato la sentenza impugnata rinviandola al medesimo TAR.

**PROCEDIMENTI  
TRIBUTARI**

Con riferimento alla verifica effettuata nel corso del 2018 dalla Guardia di Finanza presso la sede della società **SDA Express Courier**, ai fini dell'IVA, delle imposte sui redditi, dell'IRAP e delle ritenute per gli anni 2014, 2015 e 2016 ai sensi e per gli effetti degli artt. 52 e 63 del D.P.R. 633/72, art. 33 del D.P.R. 600/73, art. 2 del D. Lgs. 68/2001, nonché della Legge n. 4/1929, nel corso del primo semestre 2023, è stata formalizzata la procedura di conciliazione agevolata che

---

ha portato all'estinzione del giudizio relativamente all'anno di imposta 2014.

**PROCEDIMENTI IN  
MATERIA  
PREVIDENZIALE**

A partire dall'esercizio 2012 e sino al 30 settembre 2023, l'Agenzia INPS di Genova Ponente ha emesso nei confronti di Postel degli avvisi di addebito, per complessivi 27,25 milioni di euro, con i quali è stato richiesto il pagamento di contributi previdenziali afferenti CIG, CIGS, mobilità e CUAF non coperti dal regime IPOST. Avverso tali richieste, sono stati proposti ricorsi al Tribunale di Genova.

Con sentenza pubblicata il 20 settembre 2022, la Corte di Appello di Genova, in riforma parziale della sentenza di primo grado del 29 dicembre 2020, ha condannato la Società a pagare quanto indicato nell'Avviso di Addebito per un importo pari a circa 0,009 milioni di euro. La sentenza è passata in giudicato in quanto INPS non ha proposto il successivo ricorso in Cassazione.

Tenuto conto delle sentenze, delle motivazioni addotte e delle ulteriori pretese avanzate dall'INPS, la Società ha adeguato i propri Fondi rischi sulla scorta anche del parere dello studio legale che la assiste nel contenzioso.

Il fondo iscritto in bilancio al 30 settembre 2023 risulta pari a 13,13 milioni di euro.

**BANCA D'ITALIA**

---

La Banca d'Italia, dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in **Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta**, su redditività e modello di business, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo business dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati. Il 30 novembre 2022 è stato consegnato a Poste Italiane il rapporto contenente alcuni rilievi ed una valutazione "parzialmente sfavorevole". Poste Italiane, nei termini previsti e previa discussione nel Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2023, ha provveduto a comunicare alla Banca d'Italia le proprie considerazioni e gli interventi di miglioramento previsti; per l'unico rilievo a fronte del quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, la Società ha inviato le controdeduzioni a sostegno della correttezza del proprio operato. Esaminate le controdeduzioni e valutati gli interventi già realizzati o pianificati dalla Società, Banca d'Italia ha approvato l'archiviazione. È attualmente in corso di esecuzione il piano degli interventi di miglioramento comunicato alla Banca d'Italia ed è monitorato mensilmente dalle funzioni di controllo di BancoPosta.


In data 20 luglio 2022, l'Autorità ha inviato a **Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta** e **PostePay** una comunicazione in merito alle modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica. Si ricorda che le Disposizioni di Vigilanza per gli IMEL prevedono che tale raccolta possa essere depositata presso una banca autorizzata ad operare in Italia, investita in titoli di debito qualificati o particolari quote di fondi comuni di investimento armonizzati. A partire dalla costituzione di PostePay tali somme sono depositate su un conto corrente postale (cd. conto di tutela) e concorrono alla raccolta da clientela privata del Patrimonio BancoPosta che, in base al vincolo di impiego, viene investita in titoli governativi dell'area euro. In merito, l'Autorità ha avviato nel corso del 2021 un'interlocuzione con BancoPosta e PostePay, in considerazione del fatto che BancoPosta non è stato ritenuto un soggetto assimilabile alla nozione di "ente creditizio" prevista dalla normativa europea di riferimento. A fronte di un approccio alternativo prospettato, volto ad equiparare il deposito presso BancoPosta delle somme raccolte da PostePay ad un investimento diretto in titoli di debito qualificati, nella citata comunicazione l'Autorità ha richiesto a BancoPosta e PostePay un'ulteriore riflessione, volta a individuare una soluzione operativa che consenta il pieno allineamento con le disposizioni normative in materia. All'esito dello svolgimento degli ulteriori approfondimenti richiesti, è stata individuata una soluzione transitoria, anche sulla base

---

delle interlocuzioni con l’Autorità. Tale soluzione è stata rappresentata a Banca d’Italia mediante una comunicazione inviata congiuntamente da BancoPosta e PostePay il 29 marzo 2023. In coerenza con la soluzione prospettata, è stata predisposta ed inviata a Banca d’Italia, il 4 agosto 2023, la bozza di contratto di pegno rotativo avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

Nel corso dell’ultimo trimestre 2022 la Banca d’Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di **PostePay S.p.A.** – Patrimonio Destinato IMEL, una “di carattere generale” avviata nel mese di settembre ed una riguardante “operazioni di pagamento non autorizzate, frodi e disconoscimenti” avviata nel mese di novembre.

Entrambe le ispezioni si sono concluse nel mese di dicembre.

Inoltre, nel mese di febbraio 2023 la Banca d’Italia ha avviato un terzo accertamento ispettivo finalizzato alla verifica delle procedure di “open banking”  previste dalla Direttiva PSD2 volte a consentire l’accesso ai conti di pagamento on-line da Terze Parti che si è concluso all’inizio del mese di marzo 2023.

In relazione a tali interventi:

- In data 27 marzo 2023 la Banca d’Italia ha consegnato le risultanze riconducibili alla prima verifica “di carattere generale” con esito “parzialmente favorevole” a fronte del quale è stato definito un piano di interventi trasmesso all’Autorità nel mese di aprile 2023.
- In data 14 luglio 2023 la Banca d’Italia ha consegnato le risultanze riconducibili alla seconda verifica “disconoscimenti”, evidenziando alcune aree di attenzione a fronte delle quali è stato definito un piano di interventi trasmesso all’Autorità nel mese di settembre 2023.
- in data 25 settembre 2023 la Banca d’Italia ha consegnato le risultanze riconducibili alla terza verifica “open banking”, rilevando che gli strumenti predisposti dall’intermediario per l’accesso delle Terze Parti risultano adeguati, con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento. La società ha già definito e avviato un piano d’interventi, trasmesso all’Autorità nel mese di ottobre.

## IVASS

Con riferimento all’atto di contestazione notificato dall’IVASS il 23 febbraio 2023 per l’asserita violazione dell’art. 183, comma 1, lett. “a”, del Codice delle assicurazioni private derivante dalla lamentata tardività della liquidazione delle prestazioni assicurative oltre il termine contrattualmente previsto, in data 24 agosto 2023 è stata trasmessa a **Poste Vita** la “Proposta per l’irrogazione di sanzioni amministrative” con cui il “Servizio Sanzioni e Liquidazioni” dell’Autorità di Vigilanza ha domandato al “Direttorio Integrato” dello stesso Istituto, cui è attribuita la funzione decisoria nel procedimento in questione, l’applicazione nei confronti della Compagnia del minimo edittale della sanzione amministrativa pari ad 0,03 milioni di euro. Si è pertanto in attesa del provvedimento con cui verrà definito il procedimento sanzionatorio in argomento.

Inoltre, in data 20 luglio 2023, è stato notificato a **Poste Vita**, da parte del “Servizio Sanzioni e Liquidazioni” dell’IVASS, un ulteriore atto di contestazione per l’asserita violazione dell’art. 183, comma 1, lett. “a”, del Codice delle assicurazioni private. Riguardo a tale fattispecie Poste Vita ha provveduto a depositare le proprie controdeduzioni entro i termini previsti dalla normativa di settore

A seguito dell'accertamento ispettivo avviato da IVASS in data 7 marzo 2023 su **Poste Vita** avente ad oggetto la verifica del **processo di gestione delle polizze c.d. dormienti**, la Compagnia ha predisposto un piano di azioni manageriali volto a rafforzare i presidi sul monitoraggio della gestione delle polizze c.d. dormienti e ad incrementare l'efficacia e l'efficienza del processo liquidativo delle suddette polizze.

Parallelamente, la Funzione Internal Auditing e la Funzione Compliance, hanno redatto un piano di verifiche tanto sull'esecuzione del suddetto piano quanto su alcuni ambiti operativi adiacenti o ancillari all'ambito delle polizze c.d. dormienti (es. condizioni contrattuali esplicitate nelle condizioni generali di assicurazione, comunicazioni agli aventi diritto).

Per completezza di informativa, si rappresenta che gli esiti degli accertamenti ispettivi, conclusi il 21 aprile 2023, sono stati presentati dai funzionari dell'IVASS nel corso della riunione consiliare del 28 settembre 2023. Il piano d'azione redatto dalla Compagnia nel corso dell'ispezione è stato integrato al fine di adeguarlo ai rilievi dell'autorità di vigilanza.

Con riguardo all'ispezione IVASS su **Poste Vita** avente ad oggetto **profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari** conclusa il 7 maggio 2021, sono proseguite nel corso del periodo le interlocuzioni con IVASS ed in data 25 luglio 2023 si è conclusa la fase decisoria da parte dell'Autorità di Vigilanza, la quale ha notificato alla Compagnia l'irrogazione di una sanzione pecuniaria di importo pari a 1,8 milioni di euro. La sanzione è stata irrogata in conseguenza di violazioni della normativa vigente, riscontrate da IVASS con particolare riferimento a:

- asserite carenze nel governo e nella gestione dei rischi finanziari nonché nella tutela dei diritti dei contraenti per gli investimenti effettuati tramite i c.d. fondi "multi-asset";
- asserite carenze nel processo di definizione del *Risk Appetite Framework*

#### ALTRE INFORMAZIONI

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

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

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

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

Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha rinviato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 22 maggio 2024.

La Corte di Cassazione, con sentenza pubblicata in data 5 luglio 2023, ha accolto le motivazioni

---

più rilevanti di un ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo.

Nel mese di agosto 2023, i presidi IT di monitoraggio continuo hanno riscontrato, sui sistemi della controllata Postel SpA, delle anomalie e individuato un evento di compromissione di alcuni Domain Controller, reso possibile attraverso l'utilizzo di diversi malware e dall'attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare i computer (ransomware). L'esecuzione del ransomware, rivendicato da un gruppo cybercriminale, ha interrotto l'operatività di alcuni server e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. Sulla base di quanto previsto dalla procedura "Gestione Data Breach" che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è stato convocato il GDPR Team e, entro le tempistiche previste dagli artt. 33 e 34 del GDPR, la Società ha notificato l'accaduto al Garante della Privacy e a tutti i soggetti interessati.

---



## 8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 30 SETTEMBRE 2023

### STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

	(milioni di euro)		
ATTIVO	30 settembre 2023	31 dicembre 2022	01 gennaio 2022
<b>Attività non correnti</b>			
Immobili, impianti e macchinari	2.395	2.404	2.267
Investimenti immobiliari	28	31	32
Attività immateriali	1.905	1.817	873
Attività per diritti d'uso	1.273	1.334	1.116
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	291	267	277
Attività finanziarie	196.353	191.850	221.226
Crediti commerciali	3	3	3
Imposte differite attive	3.316	2.601	1.644
Altri crediti e attività	3.397	4.118	4.012
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	6.477	7.458	5.551
Attività per cessioni in riassicurazione	210	44	48
<b>Totale</b>	<b>215.649</b>	<b>211.928</b>	<b>237.048</b>
<b>Attività correnti</b>			
Rimanenze	168	157	155
Crediti commerciali	2.262	2.179	2.508
Crediti per imposte correnti	412	140	115
Altri crediti e attività	1.229	986	1.097
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	2.066	1.563	905
Attività finanziarie	29.617	34.290	27.630
Cassa e depositi BancoPosta	4.829	5.848	7.659
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	5.002	4.983	7.958
<b>Totale</b>	<b>45.586</b>	<b>50.146</b>	<b>48.027</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>261.235</b>	<b>262.074</b>	<b>285.076</b>
			(milioni di euro)
PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	30 settembre 2023	31 dicembre 2022	01 gennaio 2022
<b>Patrimonio netto</b>			
Capitale sociale	1.306	1.306	1.306
Riserve	(233)	(509)	3.676
Azioni proprie	(94)	(63)	(40)
Risultati portati a nuovo	7.962	7.100	6.262
<b>Totale Patrimonio netto di Gruppo</b>	<b>8.941</b>	<b>7.835</b>	<b>11.205</b>
Patrimonio netto di terzi	114	44	8
<b>Totale</b>	<b>9.055</b>	<b>7.878</b>	<b>11.213</b>
<b>Passività non correnti</b>			
Passività per contratti assicurativi	146.324	141.380	160.334
Fondi per rischi e oneri	709	804	693
Trattamento di fine rapporto	631	705	922
Passività finanziarie	10.414	10.939	15.122
Imposte differite passive	1.910	815	953
Altre passività	1.794	2.004	1.750
<b>Totale</b>	<b>161.782</b>	<b>156.647</b>	<b>179.774</b>
<b>Passività correnti</b>			
Fondi per rischi e oneri	515	551	575
Debiti commerciali	1.973	2.234	2.029
Debiti per imposte correnti	314	60	16
Altre passività	1.916	1.997	1.860
Passività finanziarie	85.680	92.706	89.610
<b>Totale</b>	<b>90.398</b>	<b>97.548</b>	<b>94.090</b>
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>	<b>261.235</b>	<b>262.074</b>	<b>285.076</b>

## PROSPETTO DELL'UTILE / (PERDITA) DEL PERIODO CONSOLIDATO

Terzo trimestre 2023	Terzo trimestre 2022	(milioni di euro)	Primi nove mesi 2023	Primi nove mesi 2022
860	843	Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	2.755	2.648
1.192	1.240	Ricavi netti da servizi finanziari	3.858	3.745
1.369	1.292	Ricavi da servizi finanziari	4.269	3.904
(177)	(53)	Oneri derivanti da operatività finanziaria	(411)	(158)
371	348	Ricavi netti da servizi assicurativi	1.142	1.144
642	558	Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi	1.872	1.744
(281)	(211)	Costi derivanti da contratti assicurativi emessi	(770)	(573)
(3)	(3)	Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione	(11)	(9)
469	(40)	Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri	3.428	(3.116)
(458)	43	(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi	(3.380)	3.099
2	(0)	Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	4	(0)
405	297	Ricavi da pagamenti e mobile	1.122	779
<b>2.827</b>	<b>2.728</b>	<b>Ricavi netti della gestione ordinaria</b>	<b>8.878</b>	<b>8.315</b>
786	676	Costi per beni e servizi	2.303	1.988
1.263	1.156	Costo del lavoro	3.695	3.542
200	193	Ammortamenti e svalutazioni	617	569
(13)	(10)	Incrementi per lavori interni	(40)	(28)
42	43	Altri costi e oneri	177	120
10	13	Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	21	51
<b>539</b>	<b>657</b>	<b>Risultato operativo e di intermediazione</b>	<b>2.105</b>	<b>2.073</b>
30	39	Oneri finanziari	84	109
35	43	Proventi finanziari	121	130
0	(0)	Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(25)	0
6	3	Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	15	(10)
<b>550</b>	<b>664</b>	<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>2.181</b>	<b>2.085</b>
168	210	Imposte sul reddito	659	646
<b>382</b>	<b>454</b>	<b>UTILE DEL PERIODO</b>	<b>1.522</b>	<b>1.439</b>
379	453	di cui Quota Gruppo	1.516	1.436
3	1	di cui Quota di spettanza di Terzi	6	3
<b>0,292</b>	<b>0,349</b>	<b>Utile per azione</b>	<b>1,169</b>	<b>1,105</b>
<b>0,292</b>	<b>0,349</b>	<b>Utile diluito per azione</b>	<b>1,169</b>	<b>1,105</b>

## CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

Terzo trimestre 2023	Terzo trimestre 2022	(milioni di euro)	Primi nove mesi 2023	Esercizio 2022	Primi nove mesi 2022
382	454	<b>Utile/(Perdita) del periodo</b>	1.522	1.583	1.439
		<b>Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>			
		Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI			
(4.539)	(8.543)	Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(485)	(27.742)	(26.571)
(82)	(29)	Trasferimenti a Conto economico da realizzo	241	(286)	(219)
(2)	0	Incremento/(Decremento) per perdite attese	(1)	4	(2)
		Copertura di flussi			
5	59	Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	11	279	406
11	(71)	Trasferimenti a Conto economico	(293)	(409)	(399)
3.506	6.240	Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	934	22.784	21.982
(1)	(0)	Ricavi o costi di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	(1)	(1)	(1)
318	676	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(64)	1.542	1.414
0	0	Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	0	1	0
0	2	Variazione della riserva di conversione	(0)	(1)	4
-	-	Incremento/(Decremento) delle riserve relative a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	-	-	-
		<b>Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>			
(65)	19	Strumenti di capitale valutati al FVOCI - incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	(73)	(315)	(265)
(0)	(0)	Utili/(Perdite) attuariali da TFR	5	125	118
-	-	Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	-	-	-
1	0	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(0)	(31)	(30)
(0)	0	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	-	-	-
<b>(849)</b>	<b>(1.648)</b>	<b>Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo</b>	<b>274</b>	<b>(4.048)</b>	<b>(3.564)</b>
<b>(467)</b>	<b>(1.194)</b>	<b>TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO</b>	<b>1.796</b>	<b>(2.465)</b>	<b>(2.125)</b>
(470)	(1.196)	di cui Quota Gruppo	1.790	(2.471)	(2.129)
3	1	di cui Quota di spettanza di Terzi	6	6	4



## 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
<b>Saldo al 1° gennaio 2022</b>	1.306	(40)	299	1.210	800	1.307	(33)	-	1	3	13	7.236	12.102	8	12.110
Adeguamento per prima applicazione dell'IFRS 17	-	-	-	-	-	7.945	-	(7.868)	-	-	-	(974)	(897)	-	(897)
<b>Saldo al 1° gennaio 2022</b>	1.306	(40)	299	1.210	800	9.251	(33)	(7.868)	1	3	13	6.262	11.205	8	11.213
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	(18.846)	5	15.190	3	0	-	1.519	(2.129)	4	(2.125)
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(526)	(526)	-	(526)
Acquisto azioni proprie	-	(25)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(25)	-	(25)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(63)	(63)	-	(63)
Piani di incentivazione	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4	0	7	7	-	7
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	(54)	-	-	-	1	-	54	1	(0)	1
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	29	28
<b>Saldo al 30 Settembre 2022</b>	1.306	(63)	299	1.210	800	(9.648)	(28)	7.322	4	4	17	7.230	8.453	41	8.494
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	(944)	(98)	554	(4)	0	-	149	(342)	1	(341)
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)
Accanto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(273)	(273)	-	(273)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(6)	(6)	-	(6)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	2	-	2
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(0)	4	4
<b>Saldo al 31 dicembre 2022</b>	1.306	(63)	299	1.210	800	(10.592)	(127)	7.876	(0)	5	19	7.100	7.835	44	7.878
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	(226)	(201)	697	0	0	-	1.520	1.790	6	1.796
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(570)	(570)	(3)	(573)
Variazione per pagamenti basati su azioni	-	(34)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(34)	-	(34)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(78)	(78)	-	(78)
Piani di incentivazione	-	3	-	-	-	-	-	-	-	5	(0)	8	8	-	8
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	1
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	67	73
<b>Saldo al 30 Settembre 2023</b>	1.306	(64)	299	1.210	800	(10.818)	(328)	8.573	(0)	5	25	7.962	8.941	114	9.055

## RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Primi nove mesi 2023	Primi nove mesi 2022
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo</b>	<b>1.228</b>	<b>2.590</b>
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	3.755	5.368
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo</b>	<b>4.983</b>	<b>7.958</b>
Risultato del periodo	1.522	1.439
Ammortamenti e svalutazioni	671	614
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	19	46
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(112)	(2)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(25)	0
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(11)	3
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	75	288
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	(94)	140
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(165)	11
Variazioni dei fondi rischi e oneri	(132)	(224)
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(70)	(84)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	37	25
Altre variazioni	345	368
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]</b>	<b>2.060</b>	<b>2.624</b>
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(10.021)	3.092
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	5.334	(12.089)
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	(1.475)	5.111
Incremento/(Decremento) delle passività nette per contratti assicurativi	5.497	1.291
<b>Liquidità generata / (assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]</b>	<b>(665)</b>	<b>(2.595)</b>
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]</b>	<b>1.395</b>	<b>29</b>
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(392)	(409)
Partecipazioni	(2)	(3)
Altre attività finanziarie	(19)	(133)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	(95)	(640)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	8	3
Altre attività finanziarie	1	10
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]</b>	<b>(499)</b>	<b>(1.172)</b>
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	(249)	(629)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	(34)	(25)
Dividendi pagati	(573)	(526)
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	(21)	(21)
<b>Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]</b>	<b>(877)</b>	<b>(1.201)</b>
<b>Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti [f]</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Flusso delle disponibilità liquide [g]=[c+d+e+f]</b>	<b>19</b>	<b>(2.339)</b>
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo</b>	<b>5.002</b>	<b>5.619</b>
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(3.388)	(3.573)
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo</b>	<b>1.614</b>	<b>2.046</b>


**9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO**

Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari Alessandro Del Gobbo dichiara, ai sensi dell'art. 154 bis comma 2 del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile contenuta nel presente Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 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 PROTEZIONE (netto riassicurazione):** indicatore tecnico del *business* Danni, determinato come rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione, spese nette della riassicurazione, spese di gestione attribuibili/non attribuibili e altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

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

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

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

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

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

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

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

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

**MASSE GESTITE E AMMINISTRATE:** Rappresentano l'ammontare delle attività/patrimoni gestiti o amministrati dal Gruppo e sono ottenuti dalla somma del Risparmio Postale raccolto dalla Capogruppo in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti, della raccolta sui conti correnti postali, dei patrimoni gestiti dalla controllata BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, nonché degli impieghi effettuati per conto della clientela su prodotti di investimento diversi dai precedenti (azioni, obbligazioni, prodotti Moneyfarm, ecc.) e delle Riserve Tecniche Assicurative del comparto Vita, che rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati e dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. La presenza all'interno di tale indicatore delle Riserve Tecniche Assicurative, calcolate analiticamente contratto per contratto, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008 (Riserve Matematiche<sup>112</sup>), ovvero secondo i principi di predisposizione del bilancio civilistico di Poste Vita S.p.A., non rende possibile l'esecuzione di una riconciliazione con le obbligazioni assicurative presentate nell'informativa finanziaria di periodo.

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

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

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

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

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

<sup>112</sup> In aggiunta alle Riserve Matematiche, le Riserve Tecniche Assicurative includono anche riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni.

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

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

**TOTAL CAPITAL (FONDI PROPRI):** consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal CET 1 Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Poste Italiane), e del capitale di classe 2 (non rilevante per BancoPosta).

**TOTAL CAPITAL RATIO:** è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del *Total Capital* (Fondi Propri) rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di *Pillar 1* (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

**TSR (Total Shareholder Return):** misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

**UTILE PER AZIONE:** è 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.

### 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.

### CONTAINERIZZAZIONE

Procedura che consiste nella realizzazione di un "container", ossia una struttura logica (ambiente software) costituito da tutti i componenti necessari al funzionamento di una singola applicazione. Questo nuovo paradigma abilita una maggiore efficienza nella gestione delle risorse *hardware*, la possibilità di aumentare in real time le risorse elaborative a disposizione del sistema, la portabilità delle applicazioni tra infrastruttura on premises e cloud pubblico della piattaforma *Hybrid cloud* di Poste Italiane.

### CONTRACTUAL SERVICE MARGIN (CSM)

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

### COVERAGE UNIT

Si intende la grandezza attraverso la quale si definisce il *pattern* (modello) di rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM) e rappresenta la quantità di servizi assicurativi resi nell'anno (es. volume delle riserve matematiche del periodo rapportato con il volume totale proiettato lungo la durata dei contratti assicurativi).

### DIGITAL PROPERTIES

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

## HOME BANKING (INTERNET BANKING)

È un servizio online che permette ai possessori di conto corrente di effettuare diverse operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente tramite *internet* (consultazione dell’estratto conto, esecuzione di bonifici *online*, postagiuro, pagamenti *online*, etc.), senza bisogno di recarsi fisicamente presso la propria banca o il proprio Ufficio Postale.

## INFLATION LINKED

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

## INVESTMENT GRADE

Definizione riferita a titoli emessi da Società con bilanci in ordine, ben gestite e con favorevoli prospettive di *Business*. Nel caso dei titoli *Investment grade*, il *Rating* è elevato e comunque superiore alla tripla B. Sotto tale livello si entra invece nel mondo degli strumenti *High yield*, cioè ad alto rischio, caratterizzati da bassi livelli di *Rating* che riflettono il pericolo di *default* o di insolvenza.

## 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, risultati negativa.


### **MERCHANT (ESERCENTE)**

Soggetto che svolge un'attività commerciale.


### **OPEN BANKING**

Condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali (PSD2), le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consente alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione nel sistema.

### **OTP (ONE TIME PASSWORD)**

La password usa e getta o codice monouso è un codice alfanumerico di sicurezza generato da un algoritmo, su richiesta dell'utente, per accedere a un sistema oppure per autorizzare specifiche transazioni, ad esempio nelle operazioni eseguite in *home banking* . È un sistema di autenticazione molto sicuro poiché il codice viene inviato direttamente su un dispositivo in possesso del titolare (SMS su cellulare, token, ecc) e una volta utilizzato non è più valido.

### **PAD**

È un dispositivo dotato di schermo che consente di acquisire in maniera elettronica le firme grafometriche (registrando anche i dati biometrici non visibili, come ad esempio la pressione, il movimento e la velocità) e visualizzare codici QR Code .

### **PAGAMENTI DIGITALI (DIGITAL PAYMENTS)**

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

### **PISP (PAYMENT INITIATION SERVICE PROVIDERS)**



Soggetti che, su espressa autorizzazione del cliente, prestano a favore dell'utente stesso il servizio di disposizione di ordini di pagamento; fungono da tramite tra la Banca ed il titolare del conto di pagamento - accessibile *online* - avviano il pagamento a favore di un terzo soggetto, beneficiario della disposizione.

### **POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO**

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

### **POLIZZA UNIT-LINKED**

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

### **POS (POINT OF SALE – PUNTO VENDITA)**


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

### **PREMI LORDI**

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

### **PREMIUM ALLOCATION APPROACH (PAA)**

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

- Assicurazioni danni di breve durata (non superiori all'anno);
- Alcuni contratti pluriennali purchè dia il medesimo risultato del *General Model* .

### QR CODE (QUICK RESPONSE CODE – CODICE A RISPOSTA RAPIDA)

È un tipo di codice a barre raffigurato da un quadrato con all'interno punti e righe di diversa grandezza. Attraverso apposite app, è possibile accedere a contenuti multimediali semplicemente inquadrando il QR Code con la fotocamera dello *smartphone*.

### RAMO ASSICURATIVO

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

- Ramo danni: riguarda le polizze che intervengono a risarcimento del cliente in caso di danni materiali e fisici, riguardanti beni personali, patrimonio, persona;

I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari): ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori;
4. Corpi di veicoli ferroviari: ogni danno subito da veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi;

7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto;

8. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno;

9. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8;

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

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

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

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

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

17. Tutela legale: tutela legale;

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

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

Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami :

Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;

Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;

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

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

Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;

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

## REPO (REPURCHASE AGREEMENT)

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

## RIASSICURAZIONE

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

## RISCATTO

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

## RISK ADJUSTMENT

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

## SICUREZZA INFORMATICA (CYBER SECURITY)

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

## SIM H2H (HUMAN TO HUMAN)

Le SIM H2H (Human-to-Human) sono quelle di uso quotidiano presenti negli *smartphone* e che permettono di effettuare chiamate e connessione dati.

## SPID - SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE

Il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) è la soluzione italiana di Identità Digitale, gestita da AgID in coerenza con la normativa nazionale e con il regolamento europeo eIDAS. Il sistema SPID consente ai titolari di un'identità digitale (persone fisiche e persone giuridiche), rilasciata da un Gestore accreditato, di accedere con un unico set di credenziali ai servizi erogati da enti pubblici e privati aderenti. Poste Italiane è uno dei gestori d'Identità Digitale accreditati.


## **SOLVENCY RATIO**

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

## **TITOLI AD ALTO RENDIMENTO (HIGH YIELD)**

Sono titoli obbligazionari ad alta redditività (ed alto rischio) emessi da imprese, stati sovrani o altre entità in difficoltà finanziaria, ai quali viene attribuito un Rating ridotto (per Standard & Poor's pari o inferiore a BB). Spesso le obbligazioni *High Yield* vengono definite *Junk Bonds*.

## **STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION (SCA)**

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

## **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*.

