

# COMPANY PROFILE 2022



LA NOSTRA **STORIA**  
NEL **FUTURO** DEL PAESE

**Posteitaliane**



**Crescere sostenibili.**

Per un 2030 carbon neutral

# COMPANY PROFILE 2022



LA NOSTRA **STORIA**  
NEL **FUTURO** DEL PAESE



INQUADRA IL QR CODE  
E GUARDA IL VIDEO



P



CAPILARITĂ



*Premura*



The background is a blue-tinted illustration of a town square. In the foreground, several people are sitting on the ground, some looking towards the camera. In the background, there are buildings with windows and balconies, and a street with a car. The overall scene is a vibrant, community-oriented town square.

UNA RETE  
CHE UNISCE  
**IL PAESE**

# Una rete che unisce il Paese

Poste Italiane costituisce la più grande **piattaforma integrata e omnicanale** di servizi in Italia, attiva nei settori logistica, corrispondenza e pacchi, nei servizi finanziari e assicurativi, nei sistemi di pagamento, nella telefonia e nel mercato dell'energia. Con oltre 160 anni di storia, **circa 120.000 dipendenti** e **12.800 Uffici Postali**, 562 miliardi di euro di Attività Finanziarie Investite e **35 milioni di clienti**, il Gruppo rappresenta una realtà unica per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

Poste Italiane, che nel 2022 ha prodotto un fatturato di 11,9 miliardi di euro, genera impatti significativi sull'economia nazionale in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL), gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie: nel corso dell'ultimo quinquennio, il valore complessivo degli impatti diretti, indiretti e indotti sul PIL è stato di 62,1 miliardi di euro, il valore del reddito da lavoro ammonta a 36,8 miliardi di euro e il gettito fiscale è stato pari a 10 miliardi di euro. Il Gruppo, inoltre, ha contribuito in media alla creazione di 185 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2022. Nel solo 2022, Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per 12,9 miliardi di euro di PIL e 2,1 miliardi di euro di gettito fiscale.

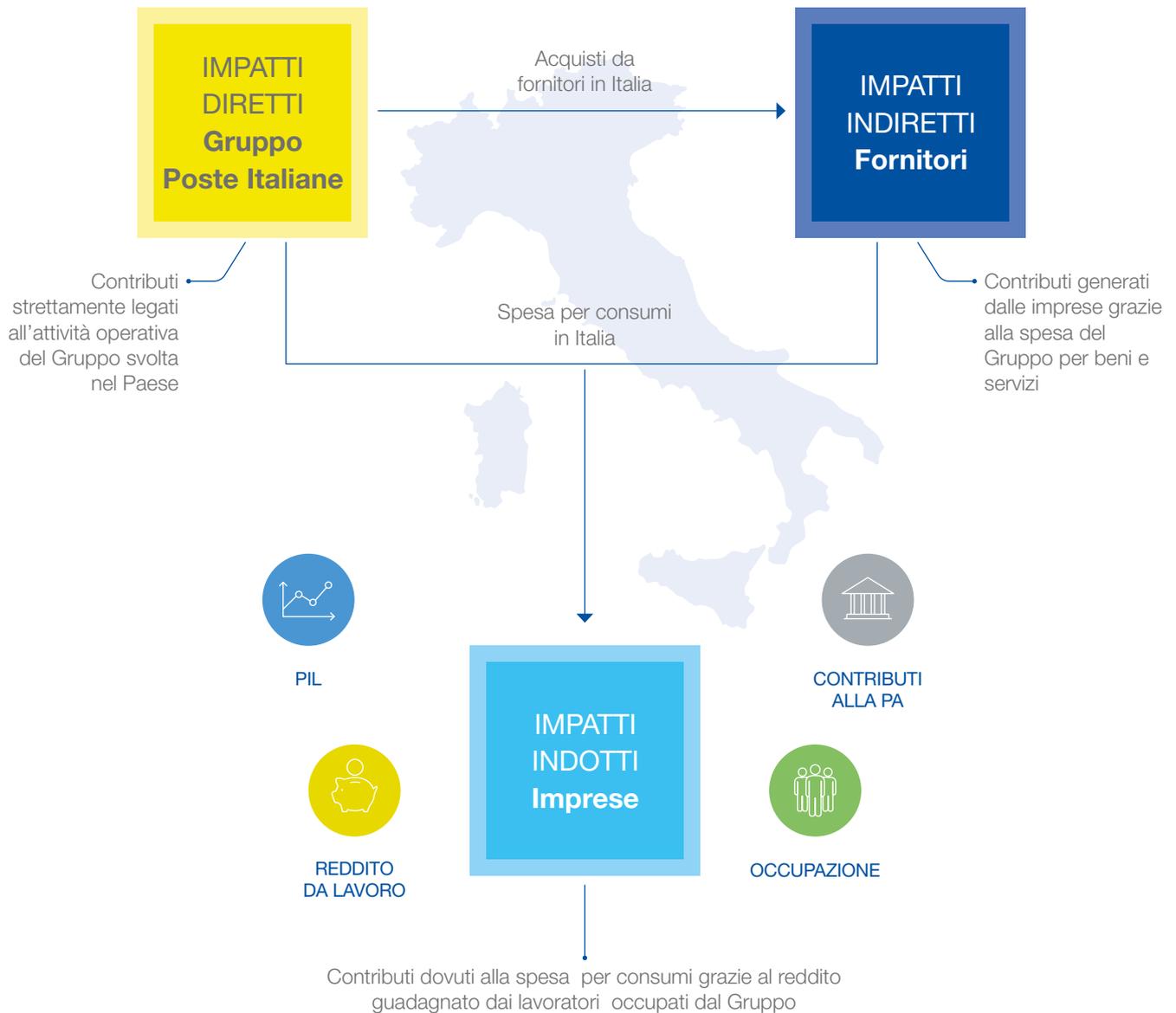
Nel 2022 Il Gruppo ha proseguito con successo nel percorso di crescita e trasformazione aziendale avviato nel 2018, raggiungendo tutti i principali obiettivi del Piano Strategico *Deliver 2022* e dei successivi *2024 Sustain & Innovate* e *2024 Sustain & Innovate Plus*. I Piani hanno previsto la trasformazione della rete distributiva di Poste in una innovativa piattaforma integrata e omnicanale, e

il consolidamento della *leadership* del Gruppo nei pagamenti digitali, nel settore dei pacchi e-commerce, nei servizi di risparmio, assicurativi e finanziari. Gli ultimi due Piani industriali, in particolare, prevedono oltre 3 miliardi di euro di investimenti, la maggior parte dei quali per sostenere il **processo di innovazione e sviluppo sostenibile**, rinnovano l'impegno del Gruppo a supporto dei territori e del Paese, accanto alle Istituzioni, e mantengono la Sostenibilità al centro delle strategie aziendali, con l'obiettivo di raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2030.

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane ha un flottante di circa il 35%; il 65% circa delle azioni è poi ripartito tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che ne detiene una quota del 29,26%, e Cassa Depositi e Prestiti (società a sua volta controllata dal MEF) che possiede una quota del 35%.

Silvia Maria Rovere è Presidente da maggio 2023 e Matteo Del Fante è Amministratore Delegato e Direttore Generale da aprile 2017. Giuseppe Lasco è Condirettore Generale da maggio 2020.

## Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



## Gli impatti generati da Poste Italiane nel 2022

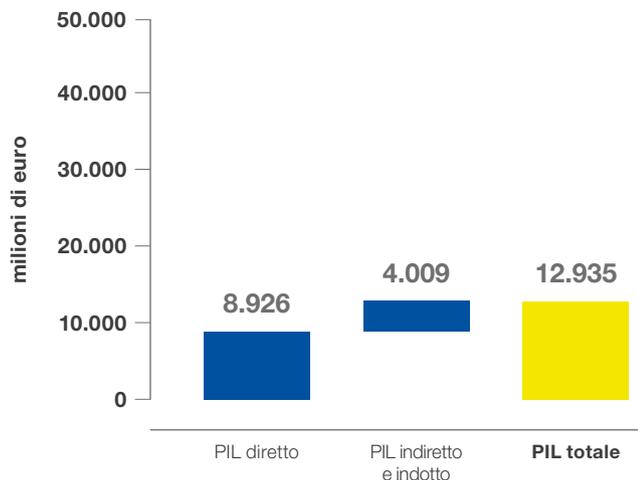
Il Gruppo Poste Italiane nel 2022 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 12,9 miliardi di euro e, sostenendo un totale di circa 181 mila posti di lavoro, ha contribuito alle entrate della Pubblica Amministrazione

con circa 2,1 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7 miliardi di euro.



### Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo – 2022

PIL

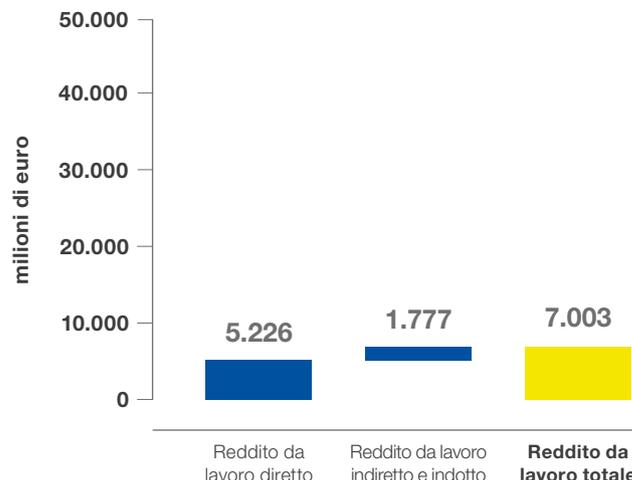


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 107 mila € nel corso del 2022



### Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro – 2022

REDDITO DA LAVORO



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 58 mila € alle famiglie nel corso del 2022

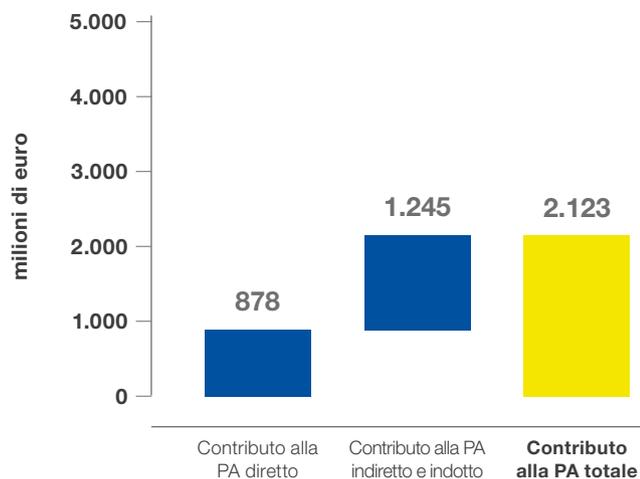
Il lavoro e l'impegno quotidiano delle singole persone del Gruppo contribuisce alla creazione di valore da parte di Poste Italiane. A tal proposito, nel corso del 2022, ogni persona di Poste Italiane ha contribuito alla creazione di

impatti economici per il territorio pari a 107 mila € di PIL, 58 mila € di reddito per le famiglie, 11,6 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,5 persone.



### Il contributo di Poste Italiane alla PA – 2022

CONTRIBUTI ALLA PA

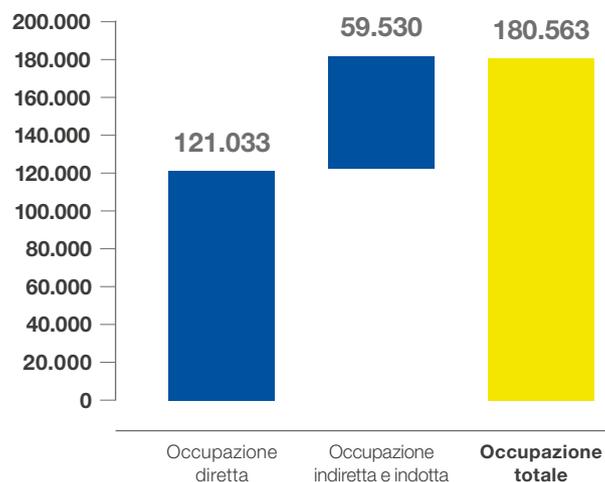


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 11,6 mila € nel corso del 2022



### Il contributo di Poste Italiane all'occupazione – 2022

OCCUPAZIONE



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2022

# Gli impatti generati da Poste Italiane nel quinquennio 2018-2022

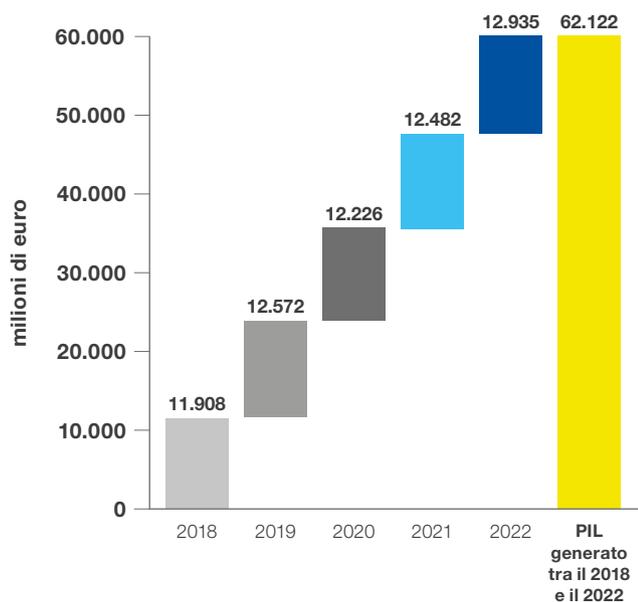
L'impegno che Poste Italiane mette a servizio del Sistema Paese non si limita al 2022, ma è inserito in un percorso di creazione di valore annuale. Difatti, nel corso dell'ultimo

quinquennio, il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per 62,1 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL), 36,8 miliardi di euro di reddito di lavoro,



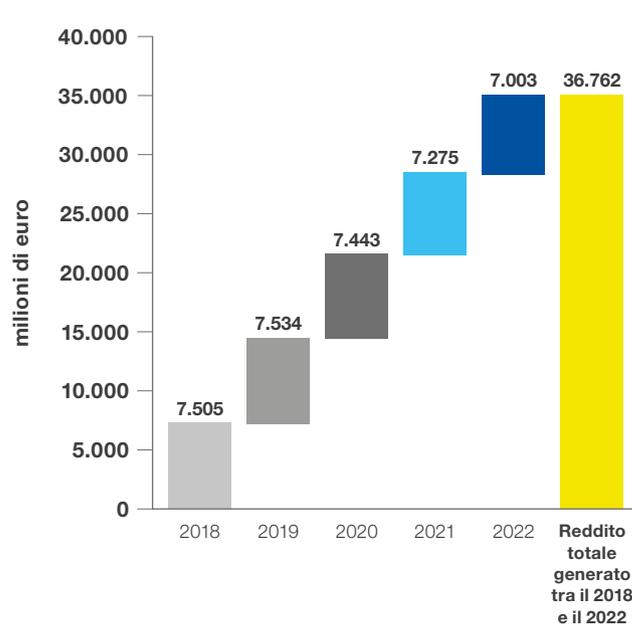
## Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo 2018-2022

PIL



## Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro 2018-2022

REDDITO DA LAVORO

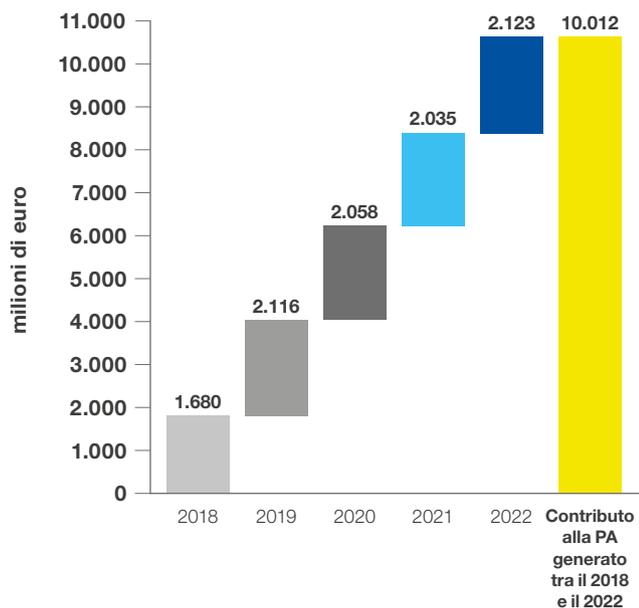


10 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo ha contribuito in media alla creazione di 185 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2022.



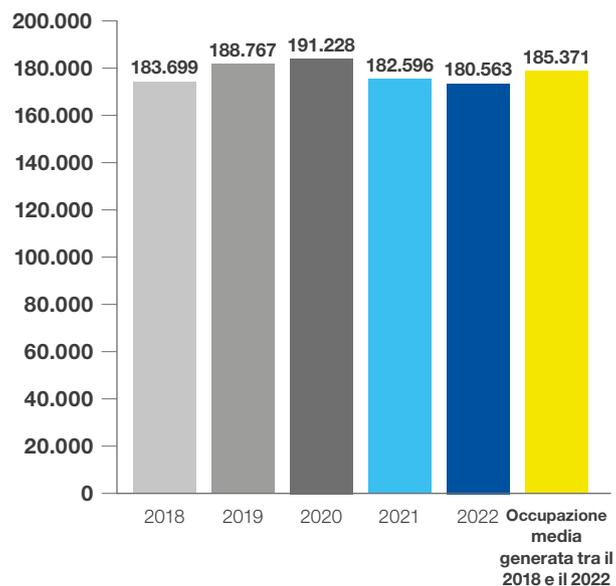
## CONTRIBUTI ALLA PA

### Il contributo di Poste Italiane alla PA 2018-2022



## OCCUPAZIONE

### Il contributo di Poste Italiane all'occupazione - 2018-2022 (media)





ORGANIZZAZIONE



VIGNANZA

gestia  
ASCOLTO



RISULTATI  
**2022**

# Poste Italiane: risultati 2022

Poste Italiane ha chiuso il Bilancio 2022 registrando una solida *performance* finanziaria, con ricavi in aumento grazie al contributo positivo di tutti i settori di *business*. Il **Risultato operativo** (EBIT) di Gruppo, in particolare, ha raggiunto livelli da *record* nella storia dell'azienda: è pari a **2,3 miliardi di euro**, più del doppio del valore registrato nel 2017.

Nel corso dell'anno Poste Italiane ha proseguito nel significativo percorso di crescita di una gestione quinquennale che ha raggiunto tutti i principali obiettivi del Piano Strategico *Deliver 22* del 2018 e dei successivi *2024 Sustain & Innovate* e *2024 Sustain & Innovate Plus*, completando la trasformazione del Gruppo in una moderna *platform company* omnicanale e più che raddoppiando, allo stesso tempo, margini e dividendo.

Gli ottimi risultati raggiunti hanno consentito a Poste Italiane di aumentare la creazione di valore delle proprie attività diversificate, proponendo un dividendo per azione di 65 centesimi di euro sui risultati del 2022 (approvato nel corso dell'Assemblea ordinaria degli Azionisti dell'8 maggio 2023), con un aumento del 10% anno su anno, e fissando un obiettivo di dividendo per azione pari a 71 centesimi di euro sui risultati del 2023, che prevedono un Risultato operativo di 2,5 miliardi di euro.

**€ 11,9 miliardi**  
ricavi totali



Il Gruppo, allo stesso tempo, ha confermato il proprio ruolo di **pilastro strategico del Paese** a supporto delle persone, delle imprese e delle istituzioni, continuando a lavorare per **creare valore a lungo termine** a beneficio della collettività e contribuendo alla crescita economica con un impatto cumulato positivo sul PIL italiano che negli ultimi

**€ 2,3 miliardi**  
risultato operativo



cinque anni è stato di 62,1 miliardi di euro. L'azienda collabora con il Governo per la diffusione della **digitalizzazione** e dell'**innovazione**, e sostiene le comunità locali mettendo a loro disposizione le proprie infrastrutture informatiche e logistiche per contrastare il progressivo abbandono dei territori e ridurre il *digital divide*. Con questo spirito ha avviato il progetto **Polis** che consentirà ai cittadini dei Comuni con meno di 15 mila abitanti di avere uno Sportello Unico della Pubblica Amministrazione all'interno degli Uffici Postali. Il progetto coinvolge il 90% circa dei Comuni italiani e 7.000 Uffici Postali dei piccoli centri, che saranno rinnovati dal punto di vista tecnologico, energetico, logistico e saranno trasformati in *hub* digitali aperti 7 giorni su 7, in grado di fornire anche servizi della pubblica amministrazione come, per esempio, certificati anagrafici, giudiziari, previdenziali, o documenti di identità, come il passaporto e la carta di identità elettronica.

Poste Italiane ha chiuso il Bilancio 2022 con **Ricavi** pari a **11,9 miliardi di euro** (+6% rispetto al 2021), grazie ad una strategia diversificata che continua a creare valore, con un Risultato operativo (EBIT) di 2,29 miliardi di euro (+24,1% rispetto all'anno precedente e oltre il doppio del 2017) e con un **Utile netto** di **1,51 miliardi di euro**, in calo del 4,3% su base annua e pari al doppio del livello 2017 che si attestava a 0,7 miliardi di euro.

I costi totali si sono attestati a 9,6 miliardi di euro (+2,4% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) con un attento bilanciamento tra l'efficienza dei costi e il supporto alla crescita del *business*. In particolare, i costi ordinari del personale, inclusi gli incentivi all'esodo, sono stati pari a 5,2 miliardi di euro, in diminuzione dell'1,5% rispetto al 2021 grazie ad una maggiore produttività e i costi non HR sono stati di 3,8 miliardi di euro, in crescita del 3,5% sul 2021 per supportare la crescita e l'innovazione dell'azienda.

**€ 1,5 miliardi**  
utile netto

Nel corso dell'anno sono stati compiuti importanti passi in avanti nella **riduzione dell'impatto ambientale** delle attività del Gruppo, in linea con l'obiettivo di raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2030. Alla fine del 2022, i *veicoli a basse emissioni* utilizzati dai portalettere hanno raggiunto quota **23.000** avvicinandosi all'obiettivo di 27.800 entro il 2024 e il modello di recapito flessibile tra-

mite la rete Punto Poste ha permesso di ridurre di mezzo milione i chilometri percorsi, per un totale di circa 50 tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate dall'inizio dell'anno.

**62,1 miliardi**  
impatto cumulato sul PIL

Anche la gestione del patrimonio immobiliare ha contribuito in modo significativo al percorso di decarbonizzazione: a dicembre 2022 è stato ultimato il nuovo impianto fotovoltaico del centro di smistamento pacchi di Pomezia (RM), una delle più grandi installazioni in Italia con 1.170 pannelli solari e un'area di 1.900mq; nel corso dell'anno, inoltre, circa 1.600 edifici sono stati inseriti nel progetto di efficienza energetica (1.800 al 31 marzo 2023).

## I servizi finanziari

Poste Italiane può vantare una posizione di primo piano per la distribuzione di prodotti finanziari e di risparmio, grazie alla sua rete distributiva e al patrimonio di affidabilità che da sempre caratterizza il suo marchio. L'azienda colloca in esclusiva, per conto di Cassa Depositi e Prestiti, i prodotti del Risparmio Postale - Libretti e Buoni Fruttiferi Postali - e mette a disposizione dei clienti innovative soluzioni di pagamento, servizi di conto corrente, prodotti di investimento e di risparmio gestito, soluzioni di credito al consumo.

Nel 2021 Poste Italiane ha rinnovato l'accordo con CDP sulla **distribuzione del Risparmio Postale**, vigente fino al 2024, che prevede commissioni di gestione ricorrenti che crescono nel tempo e garantisce la sostenibilità per tutto il periodo del Piano Strategico.

**5,8 miliardi di euro**  
ricavi lordi totali

Nel 2022 i **Ricavi lordi totali** dei Servizi finanziari (inclusi i ricavi infrasettoriali) hanno raggiunto quota **5,8 miliardi di euro**, con un aumento del 3,9% anno su anno, supportati dai margini di interesse in crescita e da una dinamica commerciale positiva. Le **Attività Finanziarie Investite** (AFI) si sono attestate a **562 miliardi di euro** e i prodotti di risparmio e investimento hanno registrato flussi netti positivi per 7,1 miliardi di euro.

**315,5 miliardi**  
giacenza media Risparmio postale

Il Gruppo ha continuato ad investire con convinzione sulla **diversificazione dell'offerta**, per valorizzare al massimo la sua rete distributiva. Negli ultimi anni ha arricchito ulteriormente la gamma di prodotti e servizi puntando, oltre che sul rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti, su accordi di distribuzione con i principali *player* presenti sul mercato e su *partnership* con aziende innovative come quella siglata con la *start up* Moneyfarm, società indipendente specializzata nella gestione patrimoniale digitale.

**20 milioni**  
conti correnti

Questa strategia di ampliamento e diversificazione dell'offerta, che prevede la graduale e completa estensione dei servizi finanziari anche sui canali digitali in un'ottica di omnicanalità, ha dato i suoi frutti e mira a far diventare Poste Italiane un punto di riferimento per tutti i bisogni finanziari dei clienti, offrendo loro la possibilità di accedere alle migliori soluzioni disponibili sul mercato.

Nel corso del 2022 Poste Italiane ha lanciato i nuovi servizi di “vendita a distanza” del “Conto BancoPosta Affari” e “BancoPostalImpreseOnline”, che prevedono la gestione, la promozione e il collocamento di servizi bancari e finanziari alle PMI tramite comunicazione a distanza e posta elettronica certificata (PEC), consentendo lo scambio di documenti e la sottoscrizione dei contratti con firma digitale. Nel luglio dello stesso anno è stato siglato con la Banca AideXa e con la Banca CF+ un accordo di distribuzione per conto terzi finalizzato a fornire risposte veloci e una rapida erogazione del credito alle PMI e alle ditte individuali.

Il Gruppo continua a ricoprire un ruolo importante anche per favorire la diffusione dell'**alfabetizzazione finanziaria nel Paese**, con l'obiettivo di rendere le persone più consapevoli sui temi assicurativi, previdenziali e di gestione delle risorse: nel 2022 oltre 70.000 persone su tutto il territorio nazionale hanno partecipato agli eventi gratuiti di educazione finanziaria e digitale organizzati dal Gruppo nel corso dell'anno. Questa attività di valorizzazione del territorio e inclusione, che vede Poste costantemente impegnata, è stata intensificata in occasione della quinta edizione del Mese dell'Educazione Finanzia (#ottobreEdufin22), un'iniziativa territoriale promossa dal Governo con l'obiettivo di tutelare il risparmio.

**86,5 miliardi**

giacenza media conti correnti



## I servizi assicurativi

I Servizi assicurativi vengono offerti dal Gruppo Poste Vita (posseduta al 100% da Poste Italiane) che mette a disposizione dei clienti soluzioni per la **previdenza integrativa, prodotti di investimento** assicurativo e servizi per la **tutela della persona** e dei propri **beni**.

La raccolta lorda del business **Vita** nel **2022** ha registrato **17,2 miliardi di euro** confermando il Gruppo Poste Vita leader nel settore e continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale.

**Positive** anche le **performance commerciali** del **ramo Danni** che prosegue nel percorso di sviluppo dei servizi, in linea con il processo di diversificazione previsto dalle strategie aziendali. In particolare, i **premi lordi contabilizzati** sono cresciuti di **67 milioni di euro** (+21,5%) rispetto al 2021, attestandosi a **375 milioni di euro**. Il **Combined Ratio**, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari all'**87,7%** in calo rispetto al corrispondente periodo del 2021 (91,1%).

**140 miliardi**  
riserve tecniche  
settore assicurativo

Le **performance finanziarie** dei servizi assicurativi del **2022** risultano **solide** e in **crescita** rispetto ai risultati del 2021.

**2,2 miliardi**  
ricavi

I **ricavi da mercato** sono **incrementati** del **15,7%** passando da 1.861 milioni di euro del 2021 a **2.153** milioni di euro del **2022**. Inoltre, il comparto dei Servizi Assicurativi ha conseguito al 31 dicembre 2022 un **risultato netto di 979 milioni di euro**, in crescita del 18,8% (+155 milioni di euro) rispetto al 2021.

**979 milioni**  
utile netto

Il **Solvency Ratio** del Gruppo Poste Vita si è attestato al **31 dicembre 2022 al 253%**, in crescita rispetto al 207 di settembre 2022. Poste Italiane ha compiuto passi in avanti anche rispetto agli **obiettivi di sostenibilità** del comparto

finanziario e assicurativo: nel 2022 il peso dei fondi aperti retail di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG ha raggiunto l'88% (era il 42% nel 2021), mentre la percentuale di prodotti Poste Vita con elementi ESG ha raggiunto il 60% (rispetto al 50% dell'anno precedente).

**253%**

*Solvency II Ratio*

In ambito **prodotti Vita** sono state lanciate la polizza multiramo **"Poste Progetto Capitale"** che unisce la **stabilità** della Gestione Separata Posta ValorePiù (ramo I) e le **potenzialità** dei due **Fondi Interni Assicurativi** disponibili e la polizza multiramo **"Poste Progetto Valore 360"**, che prevede la possibilità per i sottoscrittori di **estendere** la **componente di protezione** con la Temporanea Caso Morte (TCM) "Poste Protezione Affetti 360". Inoltre, il prodotto **multiramo** prevede tre **combinazioni predefinite**, con allocazione del capitale pari al 30% nella Gestione Separata Posta ValorePiù e al 70% in uno dei **tre Fondi Interni Assicurativi**, caratterizzati da differente profilo di rischio, che promuovono, tra le altre, **caratteristiche ambientali o sociali o una combinazione di tali caratteristiche**.

In ambito **Danni** è stata avviata, nel segmento business, la **vendita fuori sede** della nuova polizza collettiva "Poste Welfare Infortuni", dedicata alla copertura dei rischi di

infortuni professionali ed extraprofessionali dei dipendenti delle aziende contraenti. Inoltre, è stata lanciata la **nuova copertura "Protezione Digitale"**, che amplia la protezione del nucleo familiare ai danni che si possono subire anche per le attività svolte online.

# Corrispondenza, pacchi e distribuzione

## Innovazione a destinazione

Poste Italiane è **la più grande realtà del comparto logistico in Italia**, in grado di cogliere le opportunità legate alla crescita dell'*e-commerce*, grazie anche a un consolidato *know-how* nel settore dei pagamenti e del digitale.

Le attività del comparto, che comprendono servizi di recapito di corrispondenza e pacchi, di logistica e di corriere espresso, rappresentano da sempre l'identità dell'azienda che fornisce anche il Servizio Universale. La sua rete logistica postale possiede caratteristiche uniche e conta su circa **30 mila portalettere**, **1.400 Centri di Recapito**, **8 aeromobili** che servono 12 tratte e circa **27.000 mila punti di ritiro e spedizione** tra Uffici Postali, Punto Poste (LIS), lockers e altri *Collect Point*.

La vincente trasformazione industriale, gli investimenti e il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni hanno consentito al Gruppo di smistare nel 2022 circa **2,4 miliardi di unità di corrispondenza**, di recapitare **240 milioni di pacchi** e di gestire oltre un milione di pacchi al giorno.

Il settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione nel 2022 ha prodotto Ricavi per 3,7 miliardi di euro, sostanzialmente stabili sia rispetto all'anno precedente (-1,2%) sia rispetto ai 3,6 miliardi di euro del 2017, grazie al progressivo successo registrato nel comparto dei pacchi, con particolare riguardo al **segmento B2C (+220% dei ricavi** nel periodo 2017-2022) che ha compensato il declino storico della

corrispondenza (-22% dei volumi dal 2017 al 2022 e -23% dei ricavi nello stesso periodo).

I Ricavi da corrispondenza nel 2022 sono pari a 2,1 miliardi di euro (-0,8% su base annua) con volumi in crescita sui prodotti a più alto margine, come i servizi integrati che hanno bilanciato il calo dei prodotti a più basso margine, come la corrispondenza non registrata. I Ricavi da pacchi si sono attestati a 1,4 miliardi di euro, sostenuti dall'aumento dei volumi e dalla *performance* positiva del quarto trimestre, registrando il raddoppio (+101%) rispetto ai ricavi del 2017.

Prosegue il progressivo processo di trasformazione della rete logistica e di recapito, per consolidare la rete di distribuzione più capillare del Paese e renderla sempre più efficiente. Il **Joint Delivery Model** (il modello di servizio che prevede le consegne anche in fasce pomeridiane e nel *weekend*) è stato pienamente implementato con i postini che hanno consegnato oltre **70 milioni di pacchi** nel 2022.

**240** milioni di pacchi spediti  
(di cui **71 milioni** consegnati  
dai portalettere)



**Punto Poste**, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata ulteriormente ampliata e conta circa **15.000 punti di ritiro e consegna** delle spedizioni tra *locker* - che offrono un servizio non-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7 - e punti fisici convenzionati (*Collect Point*), come i tabaccai.

Poste Italiane ha inoltre continuato ad investire per la **modernizzazione della flotta**, rendendola sempre più ecologica con l'introduzione di veicoli ad alimentazione ibrida ed elettrica. Nel 2022, il modello di recapito flessibile tramite la rete Punto Poste ha permesso di ridurre i chilometri percorsi di mezzo milione, per un totale di circa 50 tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate da inizio 2022.

Allo stesso tempo viene ampliata l'offerta alla clientela: dopo il lancio del servizio di **"Instant Delivery"**, che prevede l'opzione di consegna in 90 minuti, con ritiro a domicilio e consegna garantiti in un'ora e mezza dal momento in cui il cliente richiede il servizio con un *click*, è nata la gamma "Poste Deliverybox Express", che offre la possibilità di un doppio tentativo di recapito, e "Poste Delivery Business" che consente a venditori e utenti delle piattaforme online di effettuare spedizioni dagli Uffici Postali e attraverso la rete Punto Poste. Successivamente, è stata estesa ed avviata in oltre 170 Comuni la consegna a domicilio dei medicinali,

**15.110 lockers**  
e punti di ritiro alternativi

**3.650 mezzi elettrici**  
flotta green

che può essere scelta con recapito "Instant" (entro 90 minuti dall'acquisto) o ad orario prestabilito (all'ora desiderata), oppure con consegna "next day", nel giorno successivo all'acquisto.

Negli ultimi anni Poste Italiane ha consolidato ulteriormente le *partnership* avviate con le aziende tecnologiche specializzate sender GmbH, che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione dei carichi e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio, e Milkman S.p.A. che ha contribuito a migliorare l'esperienza del cliente *e-commerce*, grazie a nuove soluzioni di consegna personalizzata sull'ultimo miglio. Per favorire ulteriormente la crescita del *business* transfrontaliero, il Gruppo nel 2021 ha acquisito il 51% del capitale votante di Sengi Express Limited, società che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per gli attori dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano, offrendo servizi competitivi per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia. Il Gruppo ha iniziato ad accelerare nel percorso di trasformazione per diventare un operatore logistico a tutto tondo. Rientrano in questa strategia l'acquisizione di Plurima, volta ad entrare nel settore specifico della logistica ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni e la recente *partnership* con DHL (annunciata il 10 marzo 2023) che conferma l'impegno del Gruppo nello sviluppo del *business* internazionale.

# Pagamenti e Mobile

## PostePay S.p.A., un ecosistema per i pagamenti digitali

Poste Italiane è uno dei principali operatori nei sistemi di pagamento del Paese, potendo disporre di una **piattaforma distributiva multicanale integrata** che si avvale della rete fisica degli Uffici Postali e di una infrastruttura digitale all'avanguardia.

PostePay S.p.A., la società del Gruppo specializzata nello sviluppo e nella gestione dei pagamenti mobili e digitali, è **leader nei sistemi di pagamento** con circa 29 milioni di carte emesse. Per accelerare e guidare con successo la transizione in Italia dai pagamenti in contanti a quelli digitali, l'Azienda ha investito nella ricerca di soluzioni innovative come, per esempio, il Codice Postepay, il servizio di pagamento digitale via QR code, che consente agli esercenti di incassare i pagamenti attraverso l'utilizzo di un QR code e agli acquirenti di pagare utilizzando solo il telefono cellulare, senza necessità di dispositivi terminali POS.

**84,5 milioni**  
download app



Nel 2022 i **ricavi** del segmento Pagamenti e Mobile hanno continuato a crescere, anno su anno, di un solido 30% a **1,1 miliardi di euro** (più del doppio rispetto ai 0,53 miliardi del 2017), grazie ad un ulteriore slancio dato dalle nuove soluzioni di pagamento offerte dal Gruppo, alla **crescita dei volumi delle transazioni sia online che sui canali fisici** e all'acquisizione di LIS che ha generato nell'anno ricavi incrementali di 93 milioni di euro, accelerando la strategia omnicanale del Gruppo.

**28,9 milioni**  
carte emesse



I **ricavi da pagamenti con carta** sono aumentati del 27,2% su base annua, passando dai 457 milioni di euro nel 2021 a **582 milioni di euro** nel 2022. Gli altri pagamenti hanno registrato nel 2022 una crescita costante del 102,7% su base annua raggiungendo quota 233 milioni di euro, principalmente grazie alle transazioni gestite direttamente da PostePay in qualità di fornitore di servizi di pagamento (*Payment Service Provider*).

I **ricavi da servizi Telco** si sono attestati a **319 milioni di euro** (+3,2%, su base annua), beneficiando di una consistente base clienti di 4,8 milioni di utenti (+1,9% su base annua dai 4,7 milioni nel 2021) e di un ridotto tasso di abbandono.

Le transazioni *e-commerce* hanno continuato nel loro percorso di crescita attestandosi nel 2022 a 598,6 milioni (+15,1% su base annua).

Nel 2022 gli *e-wallet* (portafogli digitali) hanno raggiunto quota 10,7 milioni (+17,4% rispetto al 2021) e a fine 2022 sono 25,7 milioni le identità digitali PostelD rilasciate (di cui 23,8 milioni attive), confermando il ruolo determinante di Poste nell'accelerare la transizione digitale in Italia. Nello stesso anno il numero di clienti registrati ai canali digitali di Poste Italiane (web e app) ha raggiunto quota 36,8 milioni, gli accessi giornalieri agli stessi canali sono stati 5,8 milioni e le app di Poste sono state scaricate 84,5 milioni di volte.

**10,7 milioni**  
e-wallets attivi

A settembre 2022 è stata completata l'acquisizione di LIS Holding S.p.A., la più grande operazione di M&A nella storia di Poste Italiane, che rafforza il posizionamento di PostePay come società *leader* nel settore *paytech*

e che, facendo leva sulla complementarietà della rete dei tabaccai con gli Uffici Postali e i canali digitali, contribuisce ad arricchire ulteriormente la strategia omnicanale del Gruppo.

**23,8 milioni**  
identità digitali (PostelD) attive







LA STRATEGIA DI  
**SOSTENIBILITÀ**  
DI POSTE ITALIANE

# La Sostenibilità al centro della strategia aziendale

Negli ultimi anni Poste Italiane ha intrapreso un importante percorso di sostenibilità orientato a trasformare le sfide del mercato in opportunità per **creare valore condiviso**, contribuendo allo sviluppo del Paese.

L'Azienda ha elaborato un Piano Strategico ESG (*Environmental, Social and Governance*) che include tutti i target specifici di sostenibilità del Gruppo, sia quantitativi che qualitativi; il Piano ESG è integrato nei Piani industriali



**INTEGRITÀ  
E TRASPARENZA**



**VALORIZZAZIONE  
DELLE PERSONE**



**TRANSIZIONE  
GREEN**



**CUSTOMER  
EXPERIENCE**

2024 Sustain & Innovate (24SI) e 2024 Sustain & Innovate Plus, ed è basato sui seguenti otto pilastri che identificano gli ambiti ESG rilevanti per Poste Italiane: **Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, Customer Experience,**

**Innovazione, Transizione green e Finanza sostenibile.**

L'Azienda, inoltre, ha aderito ai principali *standard* e principi internazionali, tra i quali i *Sustainable Development Goals*, il *Global Compact* e i *Women's Empowerment Principles (WEPs)* dell'Organizzazione delle Nazioni Unite.



**DIVERSITÀ  
E INCLUSIONE**



**VALORE  
AL TERRITORIO**



**INNOVAZIONE**



**FINANZA  
SOSTENIBILE**

Gli sviluppi concreti del Piano Strategico ESG hanno portato Poste Italiane a raggiungere in breve tempo numerosi traguardi e a veder riconosciuta la propria **leadership in tema di sostenibilità** con la presenza nei più prestigiosi indici a livello mondiale, a conferma della validità del percorso intrapreso.

Poste Italiane inserita nella  
**“Change The World 2022”**  
tra le 50 imprese che stanno  
cambiando il mondo



Nel dicembre 2022 il Gruppo è stato incluso, per il quarto anno consecutivo, nei segmenti “World” e “Europe” del *Dow Jones Sustainability Index*, il prestigioso indice di sostenibilità in cui sono inserite solamente le società ritenute migliori al mondo nella gestione sostenibile del proprio *business*. A settembre dello stesso anno era entrato a far parte dello *STOXX Global ESG Leaders Index*, che include circa 400 società *leader* globali in termini di sostenibilità aziendale ed è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo *STOXX Global 1800*.

Successivamente è stato confermato al primo posto nella graduatoria *ESG Overall Score di Vigeo-Eiris* che analizza e valuta oltre 300 indicatori che riguardano le politiche ambientali delle aziende, il rispetto dei diritti umani e la valorizzazione del capitale umano, le relazioni con gli *stakeholder*, la *corporate governance* e il Codice

etico, considerando anche l'integrità e la lotta alla corruzione, la prevenzione del *dumping* sociale e ambientale nella catena di approvvigionamento e di subappalto. Vigeo-Eiris (che dal 2019 fa parte dell'agenzia di *rating* Moody's ESG Solutions) ha riconosciuto il solido impegno di Poste nella gestione degli aspetti sociali e ambientali, migliorando l'*ESG Overall Score* di Gruppo (77/100) e confermando il 1° posto sia nella classifica “*Universe*” su un totale di 4.907 aziende esaminate, sia nel settore “*Transport & Logistics*” tra le 1.624 aziende dell'area EMEA.

Nel 2022 il Gruppo è anche al primo posto tra le società *best performer* dell'indice *MIB® ESG*, lanciato da Euronext e Borsa Italiana e dedicato alle *blue chip* quotate in Italia che adottano le migliori pratiche in tema ambientale, sociale e di governo d'impresa (ESG). Successivamente è stato confermato, per il terzo anno consecutivo, **leader nella lotta al cambiamento climatico** da CDP (*ex Carbon Disclosure Project*), collocandosi nella fascia “*Leadership*” della graduatoria internazionale con un *rating A-* ed è stato classificato da Sustainalytics come *top ESG performer* su un *panel* che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello globale.

**Top 5% S&P Global Esg Score  
2022 del Sustainability Yearbook  
2023 di S&P Global**



I progressi compiuti dal Gruppo in ambito sociale e nelle pratiche di *governance* sono stati riconosciuti, in particolare, ottenendo il *rating* “AA” da parte di *Morgan Stanley Capital International*. Poste Italiane, inoltre, è entrata per il quarto anno consecutivo nell’indice FTSE4GOOD: l’agenzia di *rating* internazionale FTSE Russel ha aggiornato lo *score* di Poste in netto miglioramento rispetto ai precedenti *assessment* e i punteggi ottenuti per le tre dimensioni ESG sono stati superiori alle valutazioni medie registrate nel proprio settore di riferimento e superiori ai punteggi medi del Paese. L’Azienda si è distinta in particolar modo per le proprie performance in ambito Social e Governance.

**Poste Italiane ottiene il rating “AA” secondo la valutazione di Morgan Stanley Capital International (MSCI)**

Le politiche di Poste per la **parità di genere** e l’**inclusione** sono state invece premiate con la riconferma, per il quarto anno consecutivo, nel Gender-Equality Index (GEI) 2023, il principale indice internazionale di riferimento che valuta la qualità delle iniziative aziendali per l’eguaglianza e l’inclusione esaminando circa 500 aziende in tutto il mondo.

Nell’edizione 2023 il Gruppo ha migliorato ulteriormente il proprio risultato rispetto agli anni precedenti, ottenendo ancora una volta una valutazione ben al di sopra del punteggio medio delle società inserite nel GEI. La valutazione

è il risultato dell’esame di cinque parametri: la *leadership* femminile e la valorizzazione dei talenti, la parità salariale, la cultura inclusiva, le politiche per la prevenzione e il contrasto di molestie sessuali, e la riconoscibilità come *brand* che promuove la parità di genere.

Poste Italiane è la più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la **certificazione Equal Salary** per la sua politica di equità retributiva

Quest’anno il giudizio ha premiato, in particolare, la **trasparenza** nella divulgazione delle informazioni, l’**equità delle retribuzioni** e la **cultura inclusiva**.

Poste Italiane, infine, nel novembre 2022 è stata la prima società di grandi dimensioni dell’FTSE MIB a ricevere l’attestazione secondo il nuovo *standard* internazionale ISO 30415:2021 “*Diversity & Inclusion*”, per l’impegno profuso nell’integrazione dei principi di valorizzazione delle diversità e l’adozione di una cultura aziendale inclusiva.

# Poste Italiane S.p.A.

Sede Legale in Roma – Viale Europa, n. 190  
Capitale sociale € 1.306.110.000,00 interamente versato  
Codice Fiscale e Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996  
R.E.A. di Roma n. 842633  
Partita I.V.A. n. 01114601006

**Progetto a cura di**  
Poste Italiane S.p.A.  
Corporate Affairs - Comunicazione

**Maggio 2023**

Questo documento è consultabile anche sul sito web  
[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)



**Poste Italiane S.p.A.**

Sede legale: Viale Europa, 190

00144 Roma - Italia

[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Posteitaliane**