

# RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE AL 31 MARZO 2021

## INDICE GENERALE

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. PREMESSA</b>  | <b>3</b>   |
| <b>2. AZIONARIATO, ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO</b>                             | <b>4</b>   |
| 2.1 AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE SPA                       | 4          |
| 2.2 ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO   | 6          |
| 2.3 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 31 MARZO 2021                                    | 8          |
| 2.4 SETTORI DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO                                  | 14         |
| <b>3. CONTESTO MACROECONOMICO</b>   | <b>37</b>  |
| <b>4. GESTIONE DEI RISCHI</b>   | <b>39</b>  |
| 4.1 IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI INTEGRATO DI POSTE ITALIANE | 39         |
| 4.2 MODELLO DI RISK MANAGEMENT E ANALISI DEI RISCHI                                   | 39         |
| 4.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE                                | 44         |
| <b>5. ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO E PATRIMONIALE</b>                              | <b>49</b>  |
| 5.1 ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE  | 49         |
| 5.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO  | 50         |
| 5.2.1 SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i>             | 54         |
| 5.2.2 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE           | 56         |
| 5.2.3 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI                               | 61         |
| 5.2.4 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI                             | 68         |
| 5.2.5 <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE                               | 75         |
| 5.3 DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs                                  | 79         |
| 5.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO                                   | 81         |
| <b>6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE</b>                                       | <b>89</b>  |
| <b>7. ALTRE INFORMAZIONI</b>  | <b>92</b>  |
| 7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2021                                     | 92         |
| 7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA  | 92         |
| 7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI   | 92         |
| 7.4 WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION   | 93         |
| 7.5 CORPORATE UNIVERSITY  | 94         |
| 7.6 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITA'                      | 94         |
| <b>8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2021</b>                            | <b>97</b>  |
| <b>9. DICHIARAZIONE DEL DIRIGENTE PREPOSTO</b>  | <b>101</b> |
| <b>10. APPENDICE</b>  | <b>101</b> |



## 1. PREMESSA

Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2021 è stato redatto, su base volontaria, nel rispetto delle disposizioni ai sensi dell'art. 82 ter del Regolamento Emittenti Consob "Informazioni finanziarie periodiche aggiuntive" al fine di assicurare continuità e regolarità di informazioni alla comunità finanziaria, e in conformità ai criteri di rilevazione e di misurazione stabiliti dai principi contabili internazionali (*International Accounting Standards - IAS* e *International Financial Reporting Standards - IFRS*) emanati dall'*International Accounting Standards Board (IASB)* e alle interpretazioni emesse dall'*International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC)* e dallo *Standing Interpretations Committee (SIC)*, riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura del periodo. Per tali informazioni aggiuntive contenute nel documento, che non è sottoposto a revisione contabile, è garantita la coerenza e la correttezza, nonché la comparabilità dei relativi elementi informativi con i corrispondenti dati contenuti nelle relazioni finanziarie precedentemente diffuse al pubblico.

Quanto riportato nel presente documento è finalizzato a fornire un aggiornamento su fatti e circostanze intercorsi tra la chiusura dell'esercizio 2020 e la data di approvazione del Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2021.

Per una informativa completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2020 che sarà oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea degli Azionisti in data 28 maggio 2021.

Si segnala infine 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 corso del primo trimestre è proseguito l'impegno del Gruppo nel fronteggiare l'emergenza sanitaria anche a supporto delle Istituzioni. In particolare, è stata completata la realizzazione di una piattaforma informatica per supportare l'intero processo di distribuzione in Italia dei vaccini anti Covid-19, dalla prenotazione alla gestione della logistica, tracciatura e gestione della somministrazione dei vaccini presso i Centri Vaccinali.



## 2. AZIONARIATO, ASSETTO SOCIETARIO E ORGANIZZATIVO

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

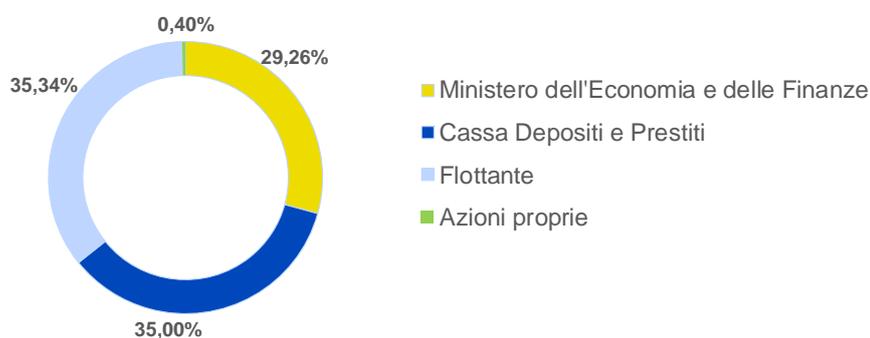
[ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO](#)

[ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 31 MARZO 2021](#)

[SETTORI DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO](#)



### 2.1 AZIONARIATO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE SPA

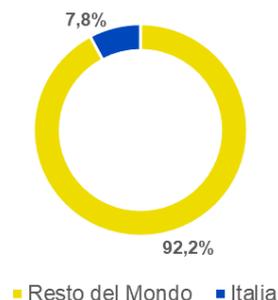


Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 marzo 2021 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. La quota di investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. che seguono i criteri ESG (*Environment, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento risulta pari al 27%. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 marzo 2021, n. 1.300.852.035 risultano in circolazione.

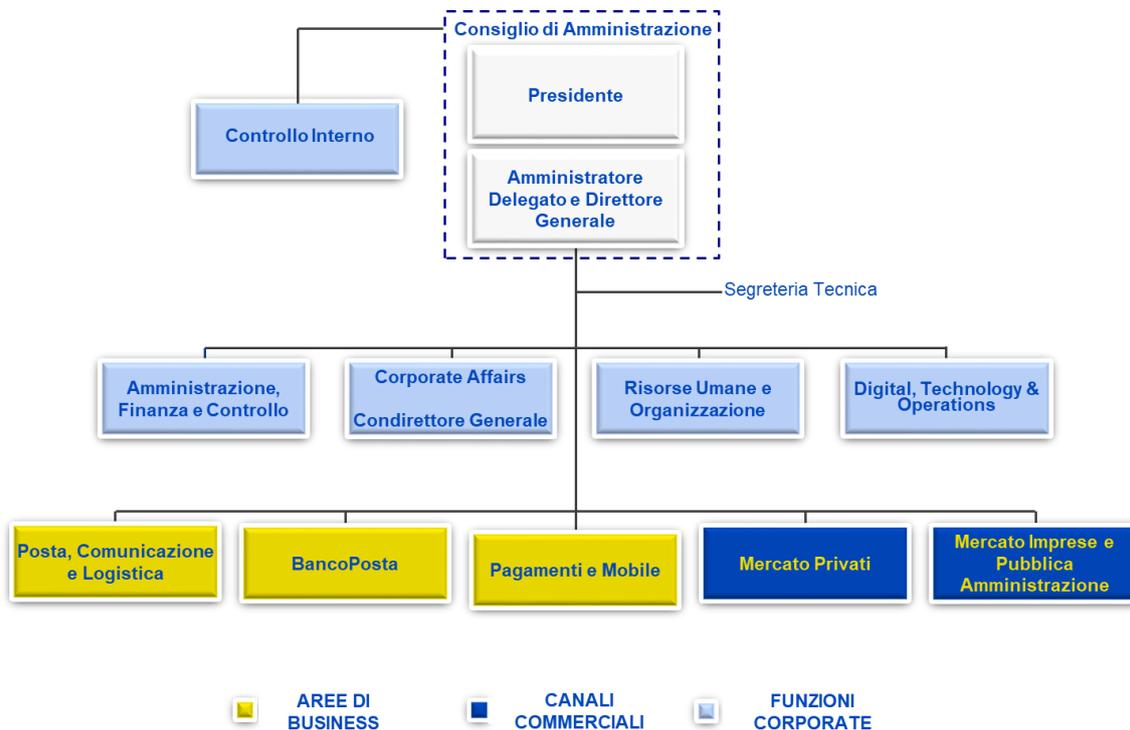
Profilo Azionariato flottante



Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.



L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede *funzioni di business*<sup>1</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 a queste ultime, la funzione, *Corporate Affairs*, ricopre un ruolo fondamentale di indirizzo e coesione della compagine aziendale; al Responsabile *Corporate Affairs* è inoltre stata attribuita, nel mese di maggio 2020, la qualifica e l'incarico di *Condirettore Generale*.

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

<sup>1</sup> Si tratta delle tre funzioni di Poste Italiane: Posta, Comunicazione e Logistica per l'offerta di posta e pacchi, Pagamenti e Mobile per quella relativa a pagamenti e telefonia, BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Il quarto settore di *business* è presidiato dal Gruppo Assicurativo Poste Vita.

## 2.2 ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO



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

Nel corso del 2015, in vista della quotazione in Borsa, la società ha provveduto ad adeguare il proprio assetto di *governance*, per renderlo conforme alle previsioni di legge, alla normativa CONSOB di riferimento, ai principi e alle raccomandazioni contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate<sup>2</sup>, nonché alle *best practice* internazionali in materia.

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

---

<sup>2</sup> A tal riguardo, nel mese di dicembre 2020, la società ha altresì provveduto ad allineare il proprio assetto di *governance* alle raccomandazioni di cui al nuovo Codice di *Corporate Governance*.

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

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

| Collegio Sindacale <sup>(3)</sup> |  |
|-----------------------------------|--|
| Presidente                        | Mauro Lonardo  |
| Sindaci effettivi                 | Luigi Borrè<br>Anna Rosa Adiatori                              |
| Sindaci supplenti                 | Alberto De Nigro<br>Maria Francesca Talamonti<br>Antonio Santi |

| Organismo di Vigilanza <sup>(4)</sup> |  |
|---------------------------------------|--|
| Presidente                            | Carlo Longari                                |
| Componenti                            | Paolo Casati <sup>(5)</sup><br>Massimo Lauro |

|  |  |
|--|--|
| Magistrato della Corte dei Conti Delegato al controllo su Poste Italiane | Piergiorgio Della Ventura <sup>(6)</sup> |
|--|--|

|                      |                                    |
|----------------------|------------------------------------|
| Società di revisione | Deloitte&Touche SpA <sup>(7)</sup> |
|----------------------|------------------------------------|

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

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

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

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

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

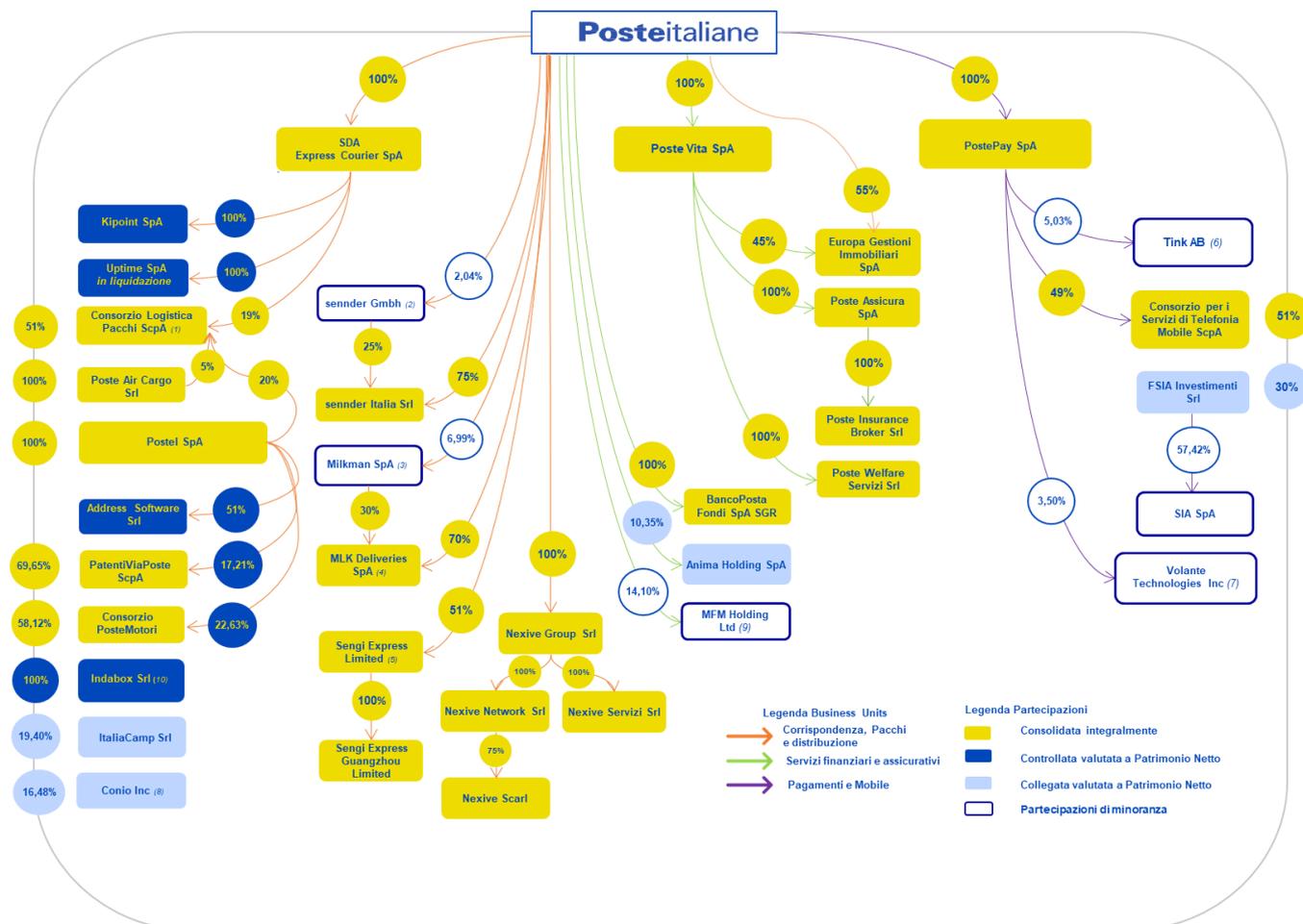
(6) Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.

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



## 2.3 ASSETTO SOCIETARIO DEL GRUPPO AL 31 MARZO 2021

Il Gruppo possiede al 31 marzo 2021, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 36 società e consorzi, di cui 22 vengono consolidate integralmente, 4 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 4 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 GmbH fully diluted è pari al 1,85%  
 (3) La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,34%  
 (4) La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. fully diluted è pari al 68,49%  
 (5) La partecipazione in Sengil Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali)  
 (6) La partecipazione in Tink AB fully diluted è pari al 4,73%  
 (7) La partecipazione in Volante Technologies Inc. fully diluted è pari al 2,94%  
 (8) La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,50%.  
 (9) La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,10% delle azioni con diritto di voto (15,16% dei diritti patrimoniali)  
 (10) Con efficacia 1° aprile 2021 si è perfezionata la cessione di Indabox S.r.l. a MLK Deliveries S.p.A.

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

|   |   |   |
|---|---|---|
| CORRISPONDENZA<br>PACCHI E<br>DISTRIBUZIONE | <b>SDA Express Courier S.p.A.</b>   | Operational Company del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.   |
|   | <b>Postel S.p.A.</b>  | Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e delivery, soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), direct marketing, e-procurement, servizi informatici e gestione siti web (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti online.   |
|   | <b>Poste Air Cargo S.r.l.<br/>(già Mistral Air S.r.l.)</b>                            | Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, cargo-courier e assicura, come provider unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.   |
|   | <b>Consorzio PosteMotori</b>  | Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento per i Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, etc.)   |
|   | <b>Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.</b>  | Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel e Poste Air Cargo, Poste Assicura) nel trasporto terrestre e aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, e-commerce, marketing e telemarketing.   |
|   | <b>PatentiViaPoste S.c.p.A.</b>   | Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.  |
|   | <b>Address Software S.r.l.</b>  | Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti software applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, data cleaning e geomarketing).  |
|   | <b>Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.</b>   | Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite). Inoltre ha operato sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo Poste Italiane fino al 31 dicembre 2020.  |
|   | <b>ItaliaCamp S.r.l.</b>  | Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.  |
|   | <b>Indabox S.r.l.</b>   | Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via web offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati online presso pubblici esercizi convenzionati.   |
|   | <b>Kipoint S.p.A.</b>   | Società che offre, attraverso la rete dei negozi in franchising, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.  |
|   | <b>Conio Inc.</b>   | Società americana di diritto californiano con sede a San Francisco che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, bitcoin).  |
|   | <b>sennder Italia S.r.l. (partecipata al 25% da sennder GmbH)</b>                     | La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di business si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.   |
|   | <b>MLK Deliveries S.p.A. (partecipata al 30% da Milkman S.p.A.)</b>                   | Società che svolge attività di consegna a domicilio per l'e-commerce tramite servizi di delivery innovativi e tecnologicamente evoluti, quali Scheduled Delivery (consegna programmata) che permette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e Same Day (stesso giorno in cui si effettua l'acquisto) e di disporre di un dettagliato servizio di tracciatura. La Società utilizza in licenza esclusiva la tecnologia di Milkman S.p.A.. |
|   | <b>Sengi Express Limited</b>  | Società con sede in Honk Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche cross-border per gli attori dell'e-commerce cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell'e-commerce cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo merchant, con soluzioni commerciali competitive per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia.  |
|   | <b>Sengi Express Guangzhou Limited (partecipata al 100% da Sengi Express Limited)</b> | Operational company, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al business (operation, servizi IT, back office, servizi amministrativi, ecc.).   |
|   | <b>Nexive Group S.r.l.</b>  | Holding company del Gruppo Nexive (Nexive Network S.r.l., Nexive Servizi S.r.l., Nexive Scari).   |
|   | <b>Nexive Servizi S.r.l. (partecipata al 100% da Nexive Group S.r.l.)</b>             | Società attiva nel settore del recapito pacchi al servizio del mercato e-commerce e che al contempo fornisce servizi alle altre società operative del Gruppo Nexive.  |
|   | <b>Nexive Network S.r.l. (partecipata al 100% da Nexive Group S.r.l.)</b>             | Società che svolge le attività di recapito postale, stampa e servizi digitali.  |
|   | <b>Nexive Scari (partecipata al 75% da Nexive Network S.r.l.)</b>                     | Società consortile che coordina le attività dei consorziati per le attività di recapito postale prevalentemente per i clienti della Pubblica Amministrazione, aggiudicate mediante la partecipazione a gare pubbliche.  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>SERVIZI<br/>FINANZIARI</p>   | <b>Patrimonio destinato BancoPosta</b>                      | L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo. In data 1° ottobre 2018, l'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL). |
|   | <b>BancoPosta Fondi S.p.A. SGR</b>                          | Società di gestione collettiva del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.   |
|   | <b>Anima Holding S.p.A.</b>                                 | Holding di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.  |
|   | <b>MFM Holding LTD</b>                                      | Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF (Exchange Traded Funds).  |
|  <p>SERVIZI<br/>ASSICURATIVI</p> | <b>Poste Vita S.p.A.</b>                                    | Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.  |
|   | <b>Poste Assicura S.p.A.</b>                                | Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).   |
|   | <b>Poste Insurance Broker S.r.l.</b>                        | Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.  |
|   | <b>Poste Welfare Servizi S.r.l.</b>                         | Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e welfare del Gruppo Poste Vita .   |
|  <p>PAGAMENTI E<br/>MOBILE</p>   | <b>PostePay S.p.A.</b>                                      | Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (Mobile Virtual Network Operator -MVNO) con il brand PosteMobile.   |
|   | <b>Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.a.</b> | Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico", la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane. Dal 1 ottobre 2020 l'erogazione dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico" è passata in capo a Poste Italiane S.p.A.   |
|   | <b>Fsia Investimenti S.r.l.</b>                             | Società holding che detiene il 57,42% di SIA S.p.A., società che gestisce infrastrutture ed eroga servizi tecnologici nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.  |
|   | <b>Tink AB</b>  | Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSA (Financial Supervisory Authority) e presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia). È una delle principali piattaforme di open banking e fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2 .  |
|   | <b>Volante Technologies Inc</b>                             | Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su cloud e on-premise per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.  |

## OPERAZIONI SOCIETARIE INTERVENUTE NEL CORSO DEL PERIODO



**CORRISPONDENZA  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE**

**sennder  
GmbH**  
sennder Italia

Nel mese di gennaio 2021 Poste Italiane ha partecipato a un aumento di capitale promosso da sennder GmbH investendo 7,5 milioni di euro e portando la propria partecipazione nella società tedesca al 2,0% (1,8% su base *fully diluted*).

Si segnala inoltre che, a seguito del raggiungimento da parte di sennder Italia di tutti i KPI finanziari e operativi prestabiliti dagli accordi tra Poste Italiane e sennder GmbH, a valle dell'approvazione del bilancio al 31.12.2020 da parte dell'Assemblea dei Soci, nel mese di aprile 2021 è stato effettuato un aumento di capitale al valore nominale riservato a sennder GmbH che ha incrementato la quota detenuta in sennder Italia del 5% (dall'attuale 25% al 30%). A seguito di tale aumento, la quota di partecipazione diretta detenuta da Poste Italiane in sennder Italia è passata dal 75% al 70%.



**CORRISPONDENZA  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE**

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

In data 16 novembre 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un accordo preliminare con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. (di seguito "PostNL") e la società tedesca Mutares Holding – 32 GmbH (di seguito "Mutares Holding"), per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group S.r.l. (di seguito "Nexive").

In data 29 gennaio 2021 l'operazione è stata completata e Poste Italiane ha acquisito da PostNL e Mutares l'intero capitale sociale di Nexive a un prezzo pari a 34,4 milioni di euro, sulla base di un Enterprise Value di 50 milioni di euro e di un indebitamento netto di 15,6 milioni di euro.

Nexive è un operatore postale attivo in Italia con una quota di mercato di circa il 12% nella corrispondenza, pari a circa 350 milioni di volumi annui (di cui circa il 5% posta c.d. descritta), e una quota di mercato dell'1% circa nei pacchi, pari a circa 8 milioni di pezzi consegnati nel 2019. Nel 2019 Nexive ha registrato un fatturato pro-forma di circa 200 milioni di euro e occupa 1.300 dipendenti e oltre 5.000 addetti delle società *partner* esterne.

L'acquisizione consentirà a Poste Italiane di sfruttare potenziali economie di scala derivanti dal consolidamento delle attività di Nexive, migliorando il livello di servizio per i clienti di entrambe le aziende.

L'operazione è stata effettuata ai sensi dell'art. 75 del D.L. del 14 agosto 2020 n.104 (convertito in Legge n. 126 del 13 ottobre 2020), che dispone che determinate operazioni di concentrazione siano considerate autorizzate previa indicazione all'AGCM di misure idonee a prevenire il rischio di imposizione di prezzi o altre condizioni contrattuali che potrebbero essere gravose per l'utenza in conseguenza dell'operazione. L'operazione di acquisizione è stata autorizzata dall'AGCM con la prescrizione di alcune misure comportamentali in capo a Poste Italiane. La società invierà una relazione semestrale per il primo anno successivo al *closing*, e annuale per gli anni a seguire, sull'ottemperanza alle misure prescritte.

*Prosegue*



**CORRISPONDENZA  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE**

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

*Continua*

Dal punto di vista strategico, in analogia a quanto avvenuto in altri Paesi europei, la contrazione strutturale del mercato postale, ulteriormente aggravata dagli effetti delle restrizioni assunte per fronteggiare l'emergenza sanitaria, rende urgente un consolidamento nel settore della corrispondenza e delle relative infrastrutture logistiche, a salvaguardia della sua sostenibilità, dei livelli occupazionali e della disponibilità del servizio per i clienti. L'operazione contribuirà alla sostenibilità del settore postale a beneficio degli azionisti, dei lavoratori del settore, dei cittadini, delle imprese, della Pubblica Amministrazione e dell'intero Paese.



**SERVIZI  
FINANZIARI**

**BNL Finance**

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

Lo schema dell'operazione prevede l'ingresso di Poste Italiane nel capitale di BNL Finance successivamente alla scissione, da parte della stessa in favore della controllante BNL S.p.A., delle attività fuori perimetro, costituite principalmente da circa 2 miliardi di euro di crediti rispetto a un portafoglio crediti complessivo di oltre 2,8 miliardi di euro a fine 2020.

BNL Finance, in qualità di fabbrica di prodotto, distribuirà i propri Crediti CQ attraverso la rete degli Uffici Postali sulla base di un accordo commerciale di durata decennale con Poste Italiane - Patrimonio BancoPosta, in continuità con l'accordo commerciale esistente.

L'operazione è soggetta all'autorizzazione da parte delle Autorità di vigilanza e il *closing* è previsto entro il primo semestre del 2021.



**CORRISPONDENZA  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE**

**Sengi Express  
Limited**

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

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

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

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

### Altre operazioni infragruppo

In data 27 gennaio 2021, il CdA di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "**Ramo Debit**". Tale operazione, da sottoporre alla definitiva approvazione dell'Assemblea straordinaria degli azionisti, previo ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, avvia il completamento del processo di accentramento della monetica sull'Istituto di Monetica Elettronica (IMEL) PostePay S.p.A., mediante conferimento in favore di quest'ultima del "**Ramo Debit**". L'operazione è finalizzata a rendere anche le carte di debito collegate al conto BancoPosta un prodotto di PostePay S.p.A.. I correntisti BancoPosta, con tale operazione, potranno accedere alle più complete funzionalità che caratterizzano l'ecosistema di pagamento/incasso di Postepay, grazie all'integrazione delle funzionalità della carta di debito BancoPosta e senza che ciò comporti per la clientela modifiche delle condizioni economiche del prodotto. In data 4 febbraio 2021 l'Assemblea Straordinaria di PostePay ha deliberato, tra l'altro, l'aumento di capitale scindibile da sottoscrivere e liberare, entro il 30 settembre 2021, tramite conferimento in natura del *Ramo Debit* da parte di Poste Italiane.

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

### Altre operazioni

In data 10 febbraio 2021 Nexi S.p.A., SIA S.p.A. ed i rispettivi principali azionisti hanno sottoscritto gli accordi vincolanti relativi alla potenziale fusione per **incorporazione di SIA in Nexi**. La sottoscrizione degli accordi vincolanti fa seguito alla firma di un *memorandum of understanding* annunciata in data 5 ottobre 2020.

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

Si evidenzia che al 31 dicembre 2020 Poste Italiane detiene una partecipazione indiretta in SIA del 17,22% tramite il possesso del 30% in FSIA, quest'ultima valutata a patrimonio netto nel bilancio consolidato del Gruppo e iscritta a un valore di circa 401 milioni di euro.

Gli accordi fra le parti prevedono che, prima del completamento della fusione di SIA in Nexi, venga eseguita la scissione del veicolo FSIA, a seguito della quale Poste Italiane deterrà direttamente la partecipazione in SIA.

Pertanto, a completamento della scissione di FSIA e delle fusioni sopra menzionate Poste Italiane deterrà una partecipazione diretta del 3,6% nel nuovo gruppo (5,2% nel caso di completamento della sola fusione di SIA in Nexi).

## 2.4 SETTORI DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO



### OVERVIEW

#### STRATEGIA COMMERCIALE OMNICANALE

#### ORGANIZZAZIONE DELLA RETE LOGISTICA

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

#### STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

#### STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

#### STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

### OVERVIEW

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*" (nel prosieguo "24SI"), è rappresentata da quattro SBU (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Pagamenti e *Mobile*.



## Strategic Business Units

### Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

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

### Pagamenti e Mobile

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

### Servizi Finanziari

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

### Servizi Assicurativi

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



## STRATEGIA COMMERCIALE OMNICANALE

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

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

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

### RETE COMMERCIALE FISICA - MERCATO PRIVATI

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

#### MACRO AREE MERCATO PRIVATI



#### DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI



Nel corso del 2020 (con decorrenza 2 gennaio 2021) è stato rivisto e condiviso con le Organizzazioni Sindacali il sistema di classificazione degli Uffici Postali con l'obiettivo di rendere il modello di offerta sempre più coerente con le nuove esigenze di *business* e per tener conto dei cambiamenti intervenuti nelle abitudini dei clienti, nonché nella tipologia di servizi richiesti, sempre più di tipo consulenziale e orientati al canale *online*. La nuova classificazione, che considera *driver* di operatività, di rilevanza commerciale e complessità organizzativa, ha avuto impatto su circa 2.200 Uffici Postali, ed è seguita alle modifiche intervenute nelle caratteristiche della rete commerciale degli ultimi anni. A seguito della riclassificazione, condivisa con le Organizzazioni Sindacali, sono stati adeguati i *cluster* dei singoli Uffici Postali e avviato il processo di ricollocazione delle risorse impattate dalla manovra.

## RETE COMMERCIALE FISICA - MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

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

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva sui ricavi di posta e comunicazione e di supporto commerciale alla forza vendita specialistica;
- 2 Aree Vendita dedicate alla gestione commerciale dei prodotti/servizi di logistica e pacchi e specializzate per industry (1. *Health&Beauty*, Elettronica e Informatica, Altri Settori; 2. *Food&Grocery&Pet*, *Homeliving&Fashion*, *Platform&Solution Players*);
- 1 Area commerciale specializzata sull'offerta di prodotti finanziari e assicurativi sui grandi clienti *business* e Pubblica Amministrazione;
- 1 Area Commerciale per la Pubblica Amministrazione Centrale e per quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 1 Area commerciale POE (Piccoli Operatori Economici) che garantisce l'integrazione della forza vendita dedicata al segmento *Small Business* per abilitare lo sviluppo di un nuovo modello di servizio svolto sia con l'utilizzo di venditori diretti specialisti di prodotto che mediante l'utilizzo di venditori *telesales*<sup>3</sup>.

### MACRO AREE MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



<sup>3</sup> Venditori addetti alla vendita telefonica di prodotti del comparto pacchi.

## CANALI DIGITALI WEB E APP

Al di fuori degli uffici postali, i servizi del Gruppo sono garantiti attraverso i canali digitali (sito *web* Poste.it e app), i quali, nell'ultimo anno, hanno evidenziato uno sviluppo significativo amplificato dalla recente emergenza Covid-19 e alle connesse misure di restrizione agli spostamenti.

Per maggiori dettagli sulle *performance* dei primi nove mesi dei canali digitali, si rinvia al capitolo "[Digital Properties, Reti terze e principali Kpis](#)".

## RETI TERZE

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che nel corso dell'ultimo anno sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa alle reti proprie per l'accesso ai servizi transazionali e divenute particolarmente significative nel contesto di emergenza sanitaria tuttora in corso.

Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto (oltre 37 mila al 31 marzo 2021). Di seguito l'elenco delle principali tipologie di accordi stipulati:

- **Reti di prossimità:** *partner* che abilitano i propri punti di presenza sul territorio a offrire servizi Poste Italiane alla clientela *consumer* (es: tabaccai per il pagamento dei bollettini, per le ricariche delle Postepay, per l'accettazione/consegna dei pacchi), ENI per il pagamento di bollettini, API per la accettazione/consegna dei pacchi, DO (distribuzione organizzata) e GDO (grande distribuzione organizzata) per il pagamento dei bollettini;
- **Collocatori:** *partner*, titolari di autorizzazione di Banca d'Italia, che vendono prodotti finanziari di Poste Italiane (es: Lottomatica, che vende *full acquiring* di Poste Italiane alla rete di tabaccai);
- **Abilitatori tecnologici:** *partner* che abilitano, attraverso proprie piattaforme di servizi, Poste Italiane a vendere i propri prodotti a clienti "terzi" (iPratico, Team System per la vendita dell'*acquiring*);
- **Partner:** soggetti giuridici che offrono ai propri associati/punti vendita l'acquisto di prodotti direttamente da Poste Italiane, attraverso stipula di "accordi quadro" (es: ENI e i relativi distributori per l'acquisto dell'*acquiring*).

Di seguito i prodotti distribuiti tramite il *network* delle reti terze:

- Ricariche telefoniche
- Ricariche Postepay
- Bollettini
- *Acquiring*<sup>4</sup>
- Accettazione, consegna di pacchi e relativi resi.

## ORGANIZZAZIONE DELLA RETE LOGISTICA



I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto anche per permettere la gestione dei pacchi di piccole dimensioni e il **network della logistica dei pacchi** in grado di gestire tutte le tipologie di pacchi.

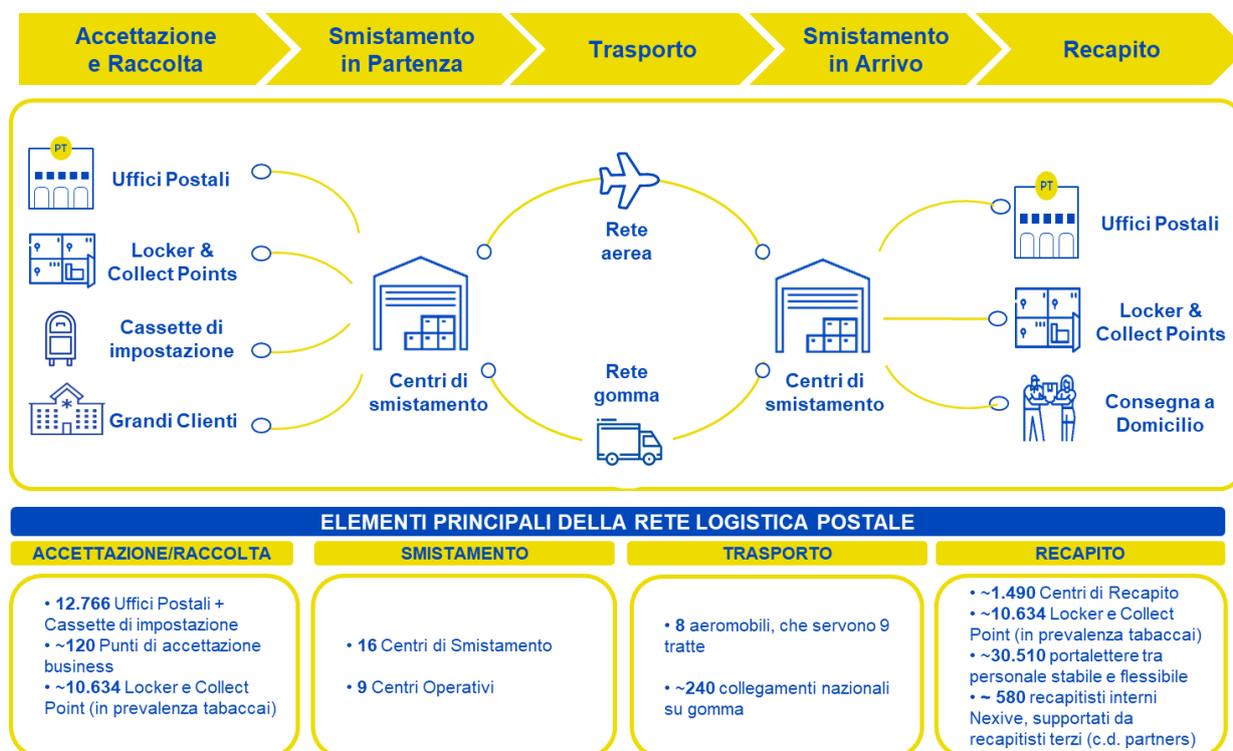
L'integrazione tra i due *network* è stata rafforzata nel corso del 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chili) utilizzando come criterio la convenienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio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

<sup>4</sup> I servizi di *acquiring* sono servizi forniti da un soggetto indipendente (*Acquirer*) finalizzati alla gestione delle autorizzazioni dei pagamenti effettuati con carte appartenenti ai Circuiti di Nazionali ed Internazionali, in virtù di un contratto di convenzionamento con l'esercente.

Alle due reti di recapito già esistenti (portalettere e corrieri SDA), nel corso del 2020 si è aggiunta una terza rete di “ultimo miglio” svolta dalla società MLK Deliveries e focalizzata prevalentemente sulla consegna di pacchi con servizi a valore aggiunto (*Same Day* – recapito in giornata – e *Scheduled Delivery* – recapito programmato). Con l’acquisizione di Nexive, avvenuta nel corso del primo trimestre 2021, si è aggiunta una quarta rete di recapito, che verrà progressivamente focalizzata sulla consegna dei pacchi e della corrispondenza principalmente a firma.

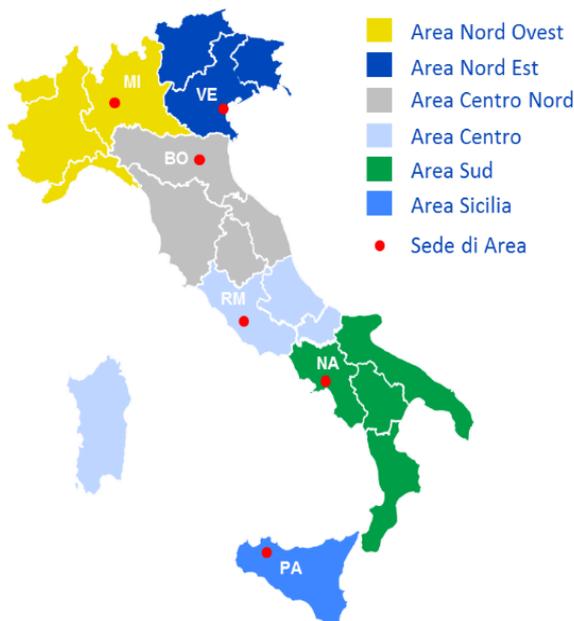
## ATTIVITÀ DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

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



Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche (MAL) che coordinate centralmente, gestiscono al loro interno tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello permette al contempo di avere una gestione unica su tutto il territorio e di poterla declinare secondo ciascuna realtà specifica con interventi mirati.

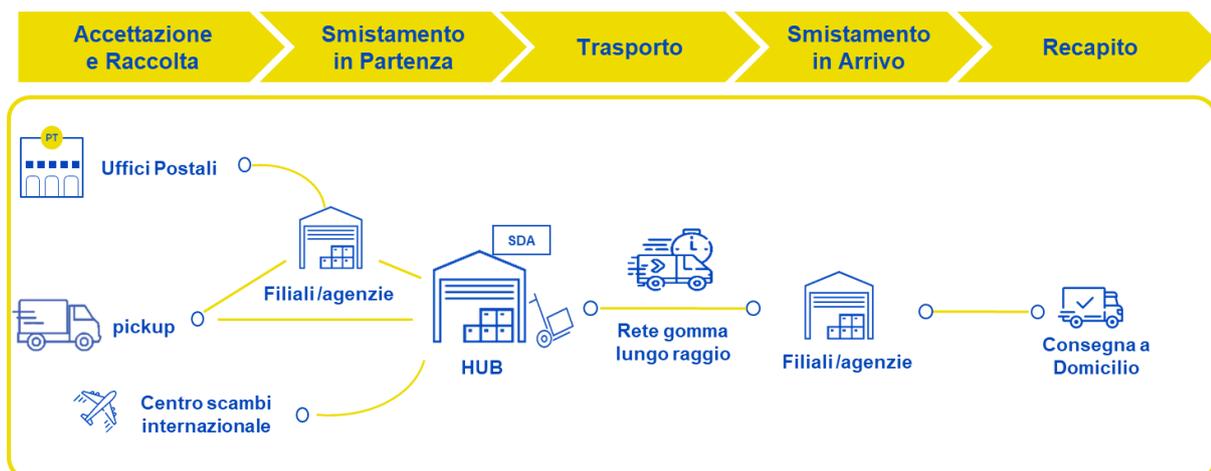
Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.



#### ATTIVITÀ DELLA RETE LOGISTICA PACCHI

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni vengono consegnati attraverso il *network* delle società controllate SDA Express Courier, MLK e Nexive.

Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



| ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA  |   |   |  |
|---|---|---|--|
| ACCETTAZIONE/RACCOLTA   | SMISTAMENTO   | TRASPORTO   | RECAPITO   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12.766 Uffici Postali</li> <li>• ~6.600 linee di pick-up</li> <li>• ~88 Filiali/Agenzie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Hub automatizzati, 7 Mini hub</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ~900 linee di trasporto su strada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ~6.600 linee di recapito SDA</li> <li>• ~150 linee di recapito MLK</li> <li>• ~580 recapitisti interni Nexive, supportati da recapitisti terzi (c.d. partners)</li> </ul> |



**Strategia '2024 Sustain & Innovate'**



**Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**

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

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

### Contesto di mercato

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 tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (*e-mail*, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti.

Motore fondamentale della crescita del comparto pacchi si conferma l'*e-commerce* relativo principalmente ad articoli leggeri e di basso valore<sup>5</sup>. In particolare, in Italia, nell'anno 2020 si è registrato un volume dei pacchi pro-capite in crescita con 6 unità rispetto alle 4 unità del 2019<sup>6</sup>.

Inoltre, la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *Retail* è passata dal 4% del 2015 a oltre il 7% nel 2019, attestandosi nel 2020 a circa il 9%<sup>7</sup>, con ulteriori margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei. Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C – *Business to Consumer*) che è passata dal 30% del 2017 al 37%<sup>8</sup> nel 2020.

In Italia, come nel resto del mondo, nel corso del 2020 si è registrato un calo ancora più significativo della corrispondenza rispetto ai *trend* storici per effetto del *lockdown* determinato dall'emergenza sanitaria, che ha provocato un rallentamento generale della economia italiana.

Con riferimento al comparto pacchi, la pandemia, come risultato del cambio delle abitudini di acquisto degli italiani, ha generato un'accelerazione dei *trend* di crescita, prevista anche nel nuovo Piano Industriale "24SI".

<sup>5</sup> Fonte: Report IPC e altri operatori postali/logistici.

<sup>6</sup> Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni Cerved Databank, Netcomm Cerved Databank, Netcomm.

<sup>7</sup> Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano/Netcomm.

<sup>8</sup> Fonte: Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm.

## Contesto normativo

### Onere del Servizio Postale Universale

Il **30 dicembre 2019** è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo **Contratto di Programma per gli anni 2020-2024**; la sua efficacia decorre dal 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2024.

Il **1° dicembre 2020** la **Commissione europea ha approvato le compensazioni**, per gli obblighi di servizio pubblico previste dal Contratto di Programma 2020-2024, nell'ammontare di **262 milioni di euro annui**.

Il **22 marzo 2021** con la **Delibera 79/21/CONS**, è stata avviata la fase di consultazione pubblica, finalizzata ad acquisire, entro 45 giorni dalla pubblicazione, osservazioni e contributi da parte della Società e degli altri soggetti interessati in merito all'**onere del servizio universale** per gli anni **2017, 2018 e 2019**. Il provvedimento desume che l'onere sostenuto dalla Società per la fornitura del Servizio Postale Universale presenti un carattere di iniquità. Per l'anno 2017 l'onere è quantificato pari a 348 milioni di euro. Per gli anni 2018 e 2019, vengono proposti due indicatori alternativi del profitto ragionevole: il costo medio ponderato del capitale (*Weighted Average Cost of Capital* "WACC") e l'*Ebit Margin*. A seconda dell'impiego del primo o del secondo indicatore, gli importi posti in consultazione ammontano, rispettivamente a 329 milioni di euro e 403 milioni di euro per l'anno 2018; 170 milioni di euro e 238 milioni di euro per l'anno 2019. Considerato il periodo afferente il Contratto di programma ovvero 2015-2019 e le compensazioni autorizzate dalla Commissione Europea in base alle norme sugli aiuti di Stato, l'onere per la fornitura del Servizio Postale Universale sull'intero periodo risulterebbe in ogni caso superiore alle compensazioni autorizzate. Infine, in continuità con le decisioni relative agli anni precedenti, nella suddetta consultazione pubblica l'AGCom non ritiene opportuno procedere all'attivazione di un fondo di compensazione per gli anni 2017, 2018 e 2019.

### Agevolazioni tariffarie editoriali

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

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

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

## Evoluzione dello scenario regolatorio

### Concorrenza nel mercato di consegna dei pacchi

**Delibera AGCom 212/20/CONS del 1 luglio 2020:** l'Autorità ha individuato i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valutato il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste Italiane nel mercato C2X\*, il quale ha tuttavia una incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi. L'analisi rappresenta una tappa intermedia del procedimento, il cui termine conclusivo, precedentemente fissato al 31 dicembre 2020, è stato prorogato con la **Delibera 703/20/CONS** al 31 marzo 2021. Nella fase successiva saranno svolti ulteriori approfondimenti ed eventualmente individuati rimedi regolamentari per gli operatori che detengono significativo potere di mercato in uno o più dei mercati rilevanti individuati.

In data 18 settembre 2020, inoltre, AGCom ha inviato alla Società una richiesta di informazioni, precisando che dovranno essere fornite tutte le chiarificazioni afferenti agli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 Kg. Poste Italiane ha inviato in data 22 ottobre 2020 una comunicazione in cui rappresenta che il Regolamento Europeo sui Pacchi si applica ai soli invii internazionali.

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

### Corrispondenza Individuazione Mercati rilevanti

**Delibera AGCom n. 330/20/CONS del 28 luglio 2020,** AGCom ha avviato una prima fase di consultazione pubblica con particolare riguardo all'individuazione dei mercati rilevanti e in particolare ai seguenti aspetti: i) individuazione dei soggetti attivi sul mercato della corrispondenza dal lato della domanda e dell'offerta; ii) analisi degli effetti prodotti dall'e-substitution sul mercato della corrispondenza iii) individuazione dei mercati rilevanti.

**Delibera AGCom 589/20/CONS del 25 novembre 2020:** si conclude la prima fase di analisi di mercato, AGCom ha approvato la definizione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna della corrispondenza. Nella successiva fase procedimentale, l'Autorità, previa ulteriore consultazione pubblica, valuterà il grado di concorrenzialità dei mercati individuati e definirà, se necessario, gli opportuni interventi regolamentari, tra i quali una eventuale rimodulazione delle tariffe massime dei servizi universali.

**Replicabilità delle offerte (aree EU2)**

**Delibera AGCom 294/20/CONS del 10 luglio 2020:** contestualmente all'aggiornamento delle aree EU2 (aree in cui non sono presenti concorrenti di Poste Italiane), ha apportato modifiche transitorie alla struttura del test di replicabilità. Con **avviso del 20 luglio 2020**, è stato avviato il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle **aree EU2**, al fine di pervenire ad un metodo più oggettivo di individuazione di tali aree.

Con **richiesta del 18 gennaio 2021** l'Autorità ha espresso l'esigenza di acquisire alcuni elementi utili a definire nuovi criteri e parametri per l'individuazione delle aree EU2 ed ha chiesto a Poste Italiane di trasmettere una serie di informazioni. Poste Italiane ha trasmesso, ove disponibili, le informazioni richieste. In questo contesto, Poste Italiane ha richiesto che restino comunque validi i principi già fissati dalla regolamentazione vigente con specifico riferimento alla definizione delle aree EU1/EU2, da integrare attraverso criteri oggettivi idonei a valutare se le aree attualmente non coperte possano considerarsi comunque replicabili.

**Emergenza sanitaria - AGCom**

Alla luce degli sviluppi determinati dall'emergenza sanitaria sul segmento e-commerce, AGCom ha inoltre avviato un procedimento per **incentivare l'utilizzo dei "Locker"** (armadietti automatici per la raccolta e consegna dei pacchi) da parte degli acquirenti online e favorirne la diffusione. In data 14 dicembre 2020, con **Delibera 629/20/CONS**, AGCom ha avviato la consultazione pubblica, terminata il 28 gennaio 2021; si è in attesa delle determinazioni dell'Autorità.

**Standard di qualità per il servizio postale universale**

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

**Cassette d'impostazione**

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

**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 disciplina la realizzazione della **piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione**. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale. Con successivi provvedimenti attuativi saranno definite le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma.

**Linee Guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali**

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

## Attività di periodo

Il Gruppo anche nel 2021 prosegue con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel nuovo Piano Industriale “24SI”, quali l’aumento dell’efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell’*e-commerce*.

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

| Comparto       | Attività di periodo   |
|----------------|---|
|                | <p>Sono stati messi a regime i due nuovi Hub pacchi nel Nord e nel Centro Italia.</p>    |
|                | <p>È stato avviato il servizio di vendita del prodotto Poste <i>Delivery Box Express</i> sui <i>Collect Point</i> della rete Federazione Italiana Tabaccai (FIT). Nel primo trimestre sono stati attivati circa 9.000 punti.</p>   |
| Pacchi         | <p>È stata estesa la consegna a domicilio dei farmaci nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che vengono offerti in modalità <i>instant</i> (entro 90 minuti dall’acquisto), programmata (nel momento desiderato), <i>next day</i> (stesso giorno dall’acquisto) in collaborazione con Pharmap. Il servizio è attualmente attivo in 48 Comuni.</p>  |
|                | <p>È stata finalizzata nel mese di marzo 2021 l’acquisizione della partecipazione di maggioranza in Sengi Express Limited, punto di riferimento per i <i>merchant</i> dell’<i>e-commerce</i> cinese presenti sul mercato italiano e <i>leader</i> nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche <i>cross-border</i>.</p>  |
| Corrispondenza | <p>È stata finalizzata nel mese di gennaio 2021 l’acquisizione dell’intero capitale sociale di Nexive, per la razionalizzazione della catena del valore del mercato della corrispondenza.</p>   |

## Progetto Piccoli Comuni

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

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

Di seguito il riepilogo delle principali iniziative e i risultati al 31 marzo 2021:

- nessun Ufficio Postale è stato chiuso
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli Comuni
- 1.355 nuovi ATM sono stati installati in 1.348 Comuni
- 1.104 barriere architettoniche abbattute in 1.041 Comuni
- 7.096 telecamere di videosorveglianza ad alta definizione installate in 2.584 Comuni
- attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta
- 9.857 cassette postali rosse sono state installate in 4.778 Comuni, sono stati realizzati 19 murali per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici
- 488 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale erogati in 484 Comuni

- 3.270 Scuole abilitate dal programma “Risparmio che fa scuola” in 2.684 Comuni
- 584 POS attivati in 361 Comuni
- 303 cassette postali smart installate in 232 Comuni
- 1.308 Comuni serviti da Nuova Flotta Green.



**Strategia '2024 Sustain & Innovate'**



**Servizi Finanziari**

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

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

## Contesto di mercato

### Mercati finanziari

Il primo trimestre 2021 è stato caratterizzato dal proseguimento del «*reflation trade*<sup>9</sup>» sui principali *asset* globali. Negli Stati Uniti, con l'inizio della campagna vaccinale ed il consolidamento della maggioranza democratica al Senato, è aumentata la propensione al rischio che ha consentito anche all'indice azionario dell'UE di recuperare i livelli di inizio 2020.

I corsi azionari nell'area dell'euro e negli Stati Uniti sono generalmente aumentati, prima di diminuire solo parzialmente negli Stati Uniti verso la fine di gennaio 2021 risentendo del peggioramento della situazione sanitaria e, soprattutto, dell'aumento dei tassi a lungo termine dovuto al nuovo massiccio stimolo fiscale statunitense e alla preoccupazione che il tono della ripresa e i rischi di inflazione potessero portare la *Federal Reserve* (FED) ad anticipare il rialzo dei tassi a breve. Ciò si è riflesso in momenti di *sell-off*<sup>10</sup> sui bond governativi, con un conseguente rialzo dei tassi a livello internazionale che hanno generato tensioni anche sui mercati azionari.

Le banche centrali sono intervenute in più occasioni per attenuare le preoccupazioni sui rischi inflazionistici e, nel caso della BCE, contrastare il calo dei prezzi dei bond attraverso un temporaneo aumento del ritmo di acquisti: gli indici azionari sono rimasti tuttavia volatili, penalizzati anche dal mantenimento delle misure di restrizione e dal rallentamento delle vaccinazioni in Europa, ma hanno comunque chiuso il primo trimestre del 2021 in positivo: l'indice Eurostoxx50 ed il Down Jones hanno guadagnato rispettivamente circa il 10% e 9%.

Il rialzo trimestrale ha riguardato anche l'indice azionario italiano (FTSE MIB +10,5%) che ha beneficiato del miglioramento delle prospettive economiche e degli effetti della sensibile riduzione dello *spread* BTP-Bund sulle quotazioni bancarie, riportandosi poco sotto i livelli raggiunti prima dell'emergenza sanitaria.

I mercati obbligazionari hanno invece iniziato l'anno 2021 con *performance* leggermente negative. I tassi a breve termine in Europa sono negativi da molto tempo e nel clima di ripresa economica i tassi a lungo termine sono aumentati negli Stati Uniti.

<sup>9</sup> Crescita dei prezzi stimolata dalla politica fiscale o monetaria al fine di frenare gli effetti della deflazione nei mesi successivi a una recessione o a un periodo di incertezza economica.

<sup>10</sup> Vendita di titoli o altri beni di investimento durante un periodo di ribasso delle quotazioni, per evitare di conseguire perdite ancora maggiori in conto capitale.

Di seguito una tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP titoli di Stato e degli *Interest Rate Swap*<sup>11</sup>:

|                 | 1Q 2020 | 1H 2020 | 9M 2020 | 2020   | 1Q 2021 |
|-----------------|---------|---------|---------|--------|---------|
| <b>BTP 10Y</b>  | 1,52    | 1,26    | 0,87    | 0,54   | 0,67    |
| <b>SWAP 10Y</b> | (0,02)  | (0,17)  | (0,23)  | (0,26) | 0,07    |
| <b>BTP 15Y</b>  | 1,92    | 1,68    | 1,23    | 0,92   | 1,06    |
| <b>SWAP 15Y</b> | 0,16    | 0,00    | (0,05)  | (0,08) | 0,34    |
| <b>BTP 30Y</b>  | 2,44    | 2,22    | 1,75    | 1,42   | 1,65    |
| <b>SWAP 30Y</b> | 0,17    | 0,04    | (0,01)  | (0,03) | 0,48    |

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 marzo 2021.



### Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) al 31 marzo 2021<sup>12</sup>, la raccolta bancaria complessiva in Italia è aumentata del 7,1% annuo, attestandosi a circa 1.965 miliardi di euro (+6 miliardi di euro rispetto a dicembre 2020). La crescita nel primo trimestre 2021 deriva dal significativo aumento dei depositi da clientela residente (su conti correnti, certificati di deposito e pronti contro termine), pari a circa 9 miliardi di euro (+9,2% rispetto a marzo 2020) che si accompagna ad una riduzione di 2,6 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (-7,2% rispetto all'analogo periodo del 2020).

A marzo 2021, il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato a 0,49%, in linea con il dato registrato alla fine del 2020.

I finanziamenti bancari al settore privato e alla PA, nel corso del primo trimestre 2021, sono aumentati di 6 miliardi di euro (+3% rispetto all'analogo periodo del 2020) portandosi a 1.716 miliardi di euro. La crescita è stata trainata esclusivamente dal settore privato, in particolare dalle famiglie e dalle società non finanziarie. Alla fine del mese di marzo 2021, il tasso

<sup>11</sup> Fonte: Bloomberg

<sup>12</sup> ABI - Economia e Mercati Finanziari-Creditizi - aprile 2021

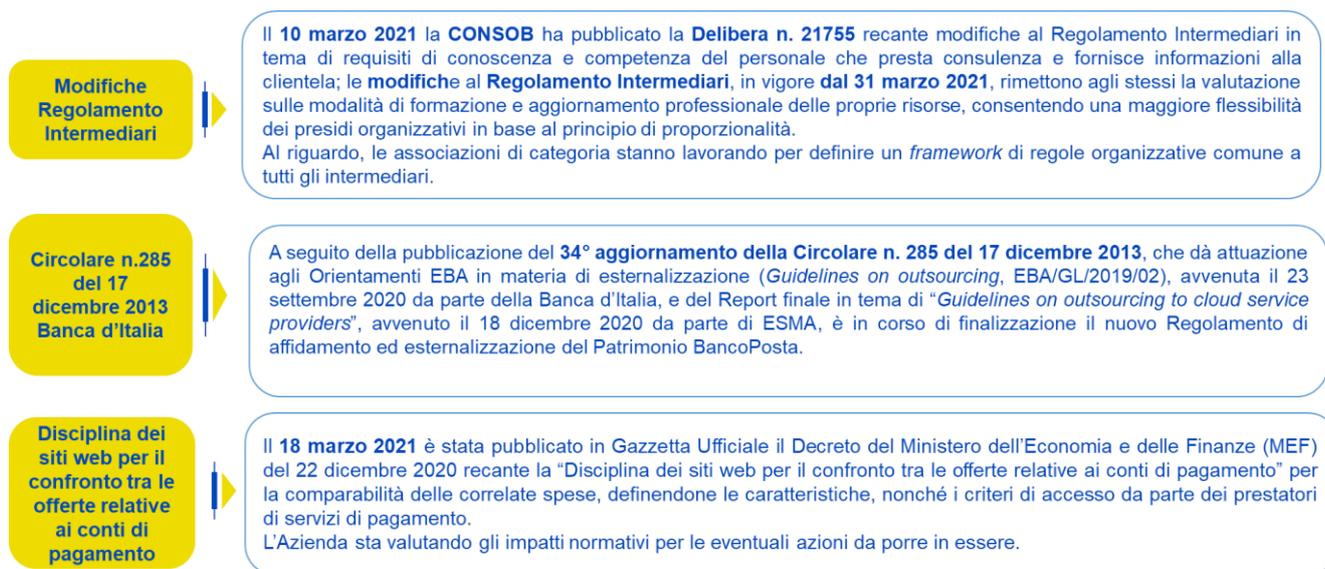
sui prestiti in euro alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si è attestato all'1,37%, in aumento di 12 bps rispetto al 31 dicembre 2020. Sul totale delle nuove erogazioni di mutui, l'88% è rappresentata da mutui a tasso fisso.

Il tasso medio sui nuovi prestiti in euro alle società non finanziarie è sceso nel primo trimestre 2021, attestandosi all'1,20%.

### Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 marzo 2021<sup>13</sup> patrimoni complessivamente pari a circa 2.445 miliardi di euro, rispetto ai circa 2.421 miliardi di euro di fine dicembre 2020 (+1%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +0,97% e delle *performance* pari a +0,03%). Con riferimento alle Gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.215 miliardi di euro, rispetto ai circa 1.220 miliardi di euro di fine dicembre 2020 (-0,4%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +0,7% e negativo delle *performance* pari a -1,1%). Con riferimento alle Gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.201 miliardi di euro a fine dicembre 2020 a circa 1.230 miliardi di euro a fine marzo 2021 (+2,4%). Relativamente ai soli Fondi Comuni di investimento di tipo aperto, il patrimonio della clientela, a fine marzo 2021, si è attestato a circa 1.161 miliardi di euro (circa 1.133 miliardi di euro a fine dicembre 2020, +2,5%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +1,3% e delle *performance* pari a +1,2%). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nei primi tre mesi del 2021, un saldo complessivamente positivo per circa 23,5 miliardi di euro (circa -13,7 miliardi di euro il dato dello stesso periodo dell'anno precedente).

### Contesto normativo



<sup>13</sup> Assogestioni, Mappa mensile del risparmio gestito, 28 aprile 2021.

## Attività di periodo

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

| Comparto          | Attività di periodo  |
|-------------------|--|
| Risparmio Postale | <p>È stato concluso il collocamento di un'offerta <b>Supersmart</b><sup>14</sup> dedicata a nuova liquidità, attivabile solo sui canali digitali.</p>  |
|                   | <p>Sono state sviluppate ulteriori implementazioni nelle nuove modalità di <b>raccolta sui canali digitali</b> (sito <i>web</i> e <i>app</i>) mediante l'invio di suggerimenti di sottoscrizione da parte del consulente, con o senza l'interazione con il cliente, nell'area riservata dei clienti di Buoni Fruttiferi Postali e la possibilità di finalizzare tali suggerimenti anche tramite canale <i>app</i>.</p>   |
|                   | <p> Sono continuate le attività volte a semplificare l'apertura di nuovi <b>Libretti</b> in modalità completamente <b>on-line</b>.</p>  |
| Conti correnti    | <p>È stato rafforzato il canale di <b>offerta digitale</b> con una promozione volta a incentivare le aperture di conto corrente <i>retail</i> tramite l'<i>app</i> BancoPosta e mediante l'introduzione di nuovi servizi digitali in <i>app</i> BancoPosta, relativamente alle funzioni informative inerenti alle domiciliazioni sul conto corrente (<i>Sepa Direct Debit</i>).</p>  |
|                   | <p>È stato reso disponibile su tutti i conti BancoPosta per la clientela <i>retail</i> il servizio "BancoPosta On Line" attualmente attivabile in Ufficio Postale ed entro il primo semestre 2021 anche su altri canali (sito <i>web</i>, ATM, <i>app</i>).</p>  |
|                   | <p>Nel comparto dei conti correnti Business e PA, sono proseguite le attività propedeutiche al lancio del nuovo conto corrente <b>BancoPosta Business Link</b> che prevede un'offerta modulare<sup>15</sup> destinato al segmento dello Small Business.</p>  |
|                   | <p>Il servizio di <b>cessione del credito d'imposta</b> dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, nel corso del primo trimestre, è stato esteso ad altre categorie di crediti quali quelli derivanti da canoni di locazione, spese di sanificazione e di acquisto dei Dispositivi di protezione individuale (DPI) nonché da Adeguamento degli ambienti di lavoro.</p>   |

<sup>14</sup> L'offerta *Supersmart* consente di accantonare, per durate prestabilite, le somme depositate sul proprio libretto Smart (cosiddette "Somme Accantonate"), remunerandole ad un tasso maggiore del tasso base. Il Libretto Smart è una versione del Libretto Nominativo Ordinario che consente ai clienti di effettuare operazioni dispositive anche attraverso il sito internet *poste.it* e l'*app* BancoPosta.

<sup>15</sup> Su richiesta, il cliente può attivare due moduli ciascuno disponibile in due versioni (**Modulo Operatività**, che include oltre a 1 carnet assegni gratuito, anche 5 o 10 operazioni gratuite al mese, a seconda della versione e **Modulo Utenze** che, a seconda della versione scelta, comprende rispettivamente fino a 3 o 5 utenze aggiuntive alla prima inclusa nel canone del Modulo Base).

---

Gestione del risparmio

È stata avviata la distribuzione di un nuovo Fondo Comune di investimento “**BancoPosta Focus Rilancio 2026**”, incentrato su 6 *megatrend* in atto (tecnologia, salute pubblica, consumi, cambiamento climatico, infrastrutture e *smart cities*), di cui Anima SGR è il gestore delegato.



---

Distribuzione di prodotti di terzi

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

Sul comparto dei finanziamenti dedicati alla clientela *retail* sono state lanciate iniziative promozionali con l'obiettivo di allargare la *customer base* dell'offerta Finanziamenti BancoPosta e di fidelizzare la clientela mediante offerte relative al Prestito BancoPosta e al servizio di cessione del quinto dello stipendio o della pensione (c.d. “Crediti CQ”).

---




**Strategia '2024 Sustain & Innovate'**

**Servizi Assicurativi**

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

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

## Contesto di mercato

### Ramo Vita

La nuova produzione di polizze individuali sulla vita pari a 15,1 miliardi di euro alla fine di febbraio 2021, ha registrato una contrazione pari all'8% rispetto allo stesso periodo del 2020, non ancora impattato dalle misure restrittive atte a fronteggiare la pandemia. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 17,6 miliardi di euro, e risulta in diminuzione del 4,8% rispetto all'analogo periodo del 2020.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di Ramo I ammontano alla fine di febbraio 2021 a 9,6 miliardi di euro, in flessione dell'11,8%, stante gli effetti dell'emergenza sanitaria, rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente.

Risulta in crescita (+2,6%) rispetto al dato del medesimo periodo del 2020, la *performance* dei prodotti di Ramo III (nella forma esclusiva *unit-linked*) riflessa in una raccolta pari a 5,4 miliardi di euro. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 0,1 miliardi di euro) che registra a fine febbraio 2021 un sensibile decremento (-55,3%) rispetto al dato del medesimo periodo del 2020. L'andamento dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (Ramo IV), continua a essere contenuto (circa 7,3 milioni di euro) e risulta in forte crescita (+24,1%) rispetto allo stesso periodo del 2020.

I nuovi contributi relativi alla gestione di fondi pensione registrano nei primi due mesi del 2021 una raccolta pari a 21,4 milioni di euro segnando una lieve contrazione (-3,1%) rispetto al corrispondente periodo del 2020.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94,6% del totale dei premi emessi e il 60,2% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 66,1% della nuova produzione è stata intermediata fino a fine febbraio 2021 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di circa 10 miliardi di euro in flessione (-16,1%) rispetto all'analogo periodo del 2020. Riguardo invece il canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nei primi due mesi del 2021 ha raggiunto i 2,5 miliardi di euro, evidenziando una sensibile crescita (+7,3%) rispetto al dato rilevato del medesimo periodo del 2020 e con un'incidenza sul totale della raccolta intermediata pari al 16,8%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano premi per 2,4 miliardi di euro, in aumento (+23,8%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'anno precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 16,1%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra una diminuzione alla fine del mese di febbraio 2021 del 23% rispetto all'analogo periodo del 2020 con un volume di premi collocato pari a 0,2 miliardi di euro (pari all'1% del totale intermediato).

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

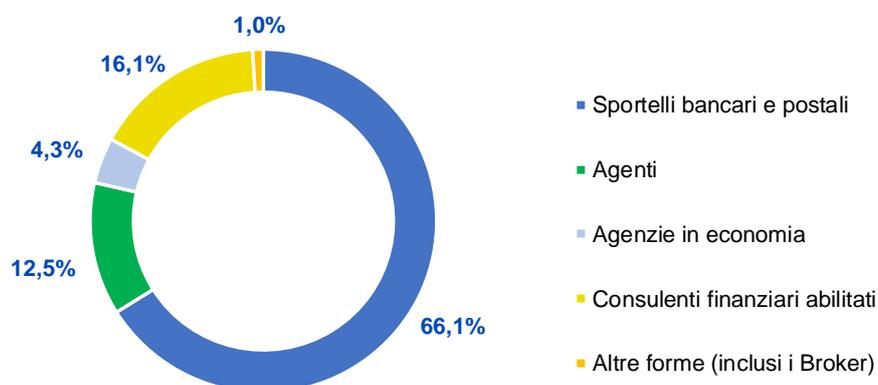
(dati aggiornati a febbraio 2021 in milioni di euro)

| Premi per ramo/prodotto            | Premi da<br>inizio anno | Variazione % 02 2021<br>vs 02 2020 |
|------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Vita - ramo I                      | 9.616                   | -11,8%                             |
| Unit - Linked - ramo III           | 5.366                   | 2,6%                               |
| Capitalizzazioni - ramo V          | 138                     | -55,3%                             |
| Fondi pensione ramo VI             | 21                      | -3,1%                              |
| Malattia ramo IV                   | 7                       | 24,1%                              |
| <b>Imprese italiane - extra UE</b> | <b>15.149</b>           | <b>-8,0%</b>                       |
| <b>Imprese UE <sup>(**)</sup></b>  | <b>2.435</b>            | <b>21,5%</b>                       |
| <b>Totale</b>                      | <b>17.584</b>           | <b>-4,8%</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 (fonte: ANIA) alla fine del quarto trimestre del 2020, si sono attestati a 38 miliardi di euro in lieve flessione (-2,3%) rispetto al medesimo periodo del 2019 confermando il *trend* in diminuzione iniziato a partire dal mese di marzo 2020 (-7,7%) ed attribuibile esclusivamente all'emergenza sanitaria che ha pesantemente condizionato i processi di vendita e l'operatività delle imprese di assicurazione.

Tale contrazione si riflette in particolare nel settore auto (-4%). Il ramo RC Autoveicoli ha registrato una riduzione nella raccolta di premi del 5,1%, mentre i premi del ramo Corpo Veicoli Terrestri registrano, nel quarto trimestre 2020, un lieve incremento (+0,3%); tale ultimo andamento resta ad ogni modo condizionato dagli effetti della pandemia se si considera che alla fine dell'anno 2019 tali premi registravano una crescita di quasi il 5%.

Anche gli altri rami danni registrato una sensibile decelerazione nel periodo di riferimento con una diminuzione dell'1% nel quarto trimestre 2020 rispetto alla crescita del 5% registrata alla fine del quarto trimestre 2019 (soprattutto per effetto della flessione registrata nel mese di aprile del 9%).

I rami, con maggior incidenza in termini di premi contabilizzati, che hanno risentito della variazione negativa sono stati: il ramo Infortuni con premi pari a 3,6 miliardi di euro, in diminuzione del 2,9%; il ramo Malattia con premi pari a 3,1 miliardi di euro e una contrazione del 3% e il ramo Perdite pecuniarie in contrazione del 23,9% rispetto all'analogo periodo del precedente anno.

I seguenti rami hanno invece registrato una crescita nell'ultimo trimestre del 2020 rispetto al corrispondente periodo del 2019: i) ramo Incendio (+3,3% e con premi pari complessivamente a 3 miliardi di euro), ii) ramo RC generale (+0,5% e con volumi pari a 4,5 miliardi di euro), iii) ramo Altri danni ai beni (+0,6% a fronte di premi pari a 3,5 miliardi di euro), iv) ramo Tutela Legale (+6,8% rispetto al valore di dicembre 2019).

Per quanto riguarda i canali distributivi, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 74,2% sostanzialmente in linea rispetto ai dati registrati negli esercizi precedenti (74,1 % nel quarto trimestre del 2019). I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari al 9,7% (9,1% nel medesimo periodo del 2019), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 6,8% (7,5% a fine dicembre 2019).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine dicembre 2020 si registra un'incidenza del 8,9% (in linea con il dato di fine 2019). Il restante 0,4% (0,3% alla fine del quarto trimestre del 2019) è riferito ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

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

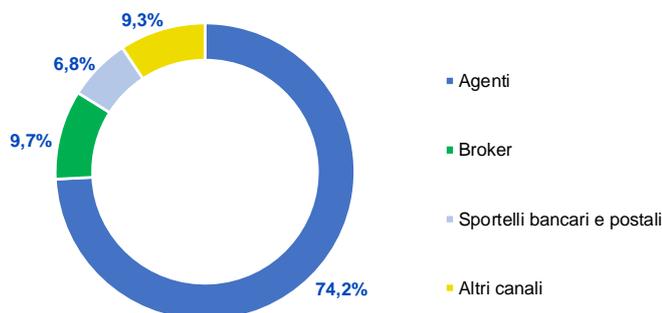
(dati aggiornati a dicembre 2020 in milioni di euro)

| Premi per ramo <sup>(**)</sup> | Premi da inizio anno | Variazione % IV trim. 2020 vs IV trim. 2019 |
|--------------------------------|----------------------|---|
| Totale settore auto            | 16.489               | -4,0%                                       |
| Altri rami danni               | 21.498               | -1,0%                                       |
| <b>Totale rami danni</b>       | <b>37.987</b>        | <b>-2,3%</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.

Dati aggiornati a dicembre 2020

## Contesto normativo



## Attività di periodo

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

| Comparto                     | Attività di periodo   |
|------------------------------|---|
|                              | <p>È stata lanciata la nuova polizza multiramo <b>"Poste Progetto Dinamico"</b> le cui prestazioni sono collegate alla Gestione Separata "Posta ValorePiù"<sup>16</sup> e al valore delle quote di uno dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili. Tale polizza prevede la possibilità di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale con due fondi interni assicurativi di cui uno ESG, e il servizio di riallocazione graduale del rischio all'approssimarsi della data di scadenza del prodotto.</p> |
| <p>Prodotti assicurativi</p> | <p>Dopo una fase di avvio in cui era stata riservata a un <i>target</i> ristretto di clientela (dipendenti, pensionati e familiari del Gruppo), è stata estesa anche alla clientela esterna, la commercializzazione dell'offerta RC Auto <b>"Poste Guidare Sicuri"</b>, interessando circa 1.800 Uffici Postali.</p>   |
|                              | <p>È stata avviata la commercializzazione della nuova <b>offerta integrata rami Vita/Danni</b>, con la quale ai sottoscrittori di specifiche polizze Vita viene offerta gratuitamente una polizza danni.</p>  |
|                              | <p>Sono state estese fino al 30 giugno 2021 a tutti i sottoscrittori di una polizza salute e ai dipendenti le garanzie diaria e rimborso spese mediche da ricovero ospedaliero per Covid-19.</p>  |

<sup>16</sup> Poste Vita S.p.A. gestisce un portafoglio di investimenti in maniera distinta dagli altri attivi detenuti dall'impresa di assicurazione. Tale portafoglio di investimenti, denominato "Posta ValorePiù", rientra nella definizione di Gestione Separata ai sensi del Regolamento ISVAP n. 38 del 3 giugno 2011 (di seguito Regolamento ISVAP n. 38). Posta ValorePiù genera un rendimento in base al quale si rivalutano le prestazioni dei contratti assicurativi ad essa collegati.



**Strategia '2024 Sustain & Innovate'**



**Pagamenti e Mobile**

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

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

### Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili<sup>17</sup> sul mercato italiano delle **carte di pagamento** riflettono la forte riduzione dell'attività economica e dei consumi sui canali fisici conseguenti al *lockdown* dovuto all'emergenza sanitaria globale ed evidenziano un transato complessivo che, a dicembre 2020, è stato pari a circa 254 miliardi di euro (-0,8% rispetto a dicembre 2019).

Il numero totale delle transazioni cresce del 2,1% rispetto all'anno precedente, grazie alla maggiore adozione delle carte di pagamento favorite dall'emergenza sanitaria (pagamenti *e-commerce* e *contactless*), seppur con una *performance* molto diversa tra le varie tipologie di carte.

Le carte di credito sono la tipologia più colpita, con una contrazione del transato del 15% rispetto a dicembre 2019 principalmente per effetto dei minori consumi nel segmento *business* e nel settore del turismo. Le carte prepagate continuano a crescere a ritmi sostenuti con un transato in aumento del 20% e un volume delle transazioni in aumento del 17% rispetto all'anno 2019, per via sia dello sviluppo dell'*e-commerce* che del contributo delle carte emesse per il Reddito di Cittadinanza. Si registra una lieve crescita anche del transato e delle transazioni con carte di debito con una variazione positiva rispettivamente del 2,6% e dell'1,3% rispetto allo scorso esercizio.

Al 31 dicembre 2020 il numero di carte attive sul mercato supera i 91 milioni (+1,1% rispetto al 31 dicembre 2019) suddivise come segue: le carte di debito ammontano 46,6 milioni (+1,7% rispetto al 31 dicembre 2019), le carte prepagate 29,5 milioni (+1,8% rispetto al 31 dicembre 2019) e le carte di credito a 15,2 milioni (-1,6% rispetto al 31 dicembre 2019).

Il mercato della **telefonia Mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>18</sup>, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 173% della popolazione, con una quota degli MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*) pari al 16,2%<sup>19</sup>. Le linee complessive al 31 dicembre 2020 sono pari a 103,9 milioni, comprensive di 26,3 milioni di SIM *Machine to Machine* (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,2% PosteMobile rappresenta circa il 45,0% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

<sup>17</sup> Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza)

<sup>18</sup> Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 1/2021, Report Operatori

<sup>19</sup> Fonte: Stima interna PostePay - Amministrazione Pianificazione e Controllo

## Contesto normativo

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Monetica</b></p>   | <p><b>Siti web di confronto (art.126 –terdecies del Testo Unico Bancario)</b><br/>         Il 18 marzo 2021 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) del 22 dicembre 2020 recante la <b>"Disciplina dei siti web per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento"</b>, che regola l'utilizzo di siti internet per la comparabilità delle spese. I <b>prestatori di servizi di pagamento che offrono conti di pagamento destinati ai consumatori</b> partecipano a uno o più siti web per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento, dandone indicazione sul proprio sito.<br/>         PostePay, con riferimento alla carta <b>Postepay dotata IBAN</b> dedicata alla clientela consumer, <b>aderirà ad uno o più siti web di confronto</b>, fornendo ai titolari dei siti web i dati necessari per il confronto delle offerte.</p>  |
| <p><b>TLC<br/>Terminazione<br/>delle chiamate<br/>vocali</b></p> | <p>Il 18 dicembre 2020, la Commissione Europea ha definito una <b>tariffa unica massima di terminazione*</b> per le <b>chiamate vocali su reti mobili, e su reti fisse</b>, nell'Unione Europea. L'atto delegato non richiederà il recepimento nella normativa nazionale ma gli operatori avranno alcuni mesi di tempo, dalla data di entrata in vigore del provvedimento (prevista nel terzo trimestre 2021) per implementare i nuovi valori di terminazione sui sistemi di fatturazione.</p> <p>Il 17 dicembre 2018 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il <b>nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche</b>. Il recepimento a livello nazionale del Codice è stato posticipato a causa dell'emergenza sanitaria. La Commissione Europea ha tuttavia avviato i procedimenti di infrazione per il mancato recepimento. I paesi coinvolti sono 24 su 27, inclusa l'Italia, che dovranno rispondere alla Commissione e comunicare la procedura di recepimento. Per l'Italia, è previsto che il nuovo termine di recepimento sia indicato nella prossima Legge di delegazione Europea.</p> <p><small>*Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.</small></p> |
| <p><b>TLC<br/>Servizi premium</b></p>                            | <p>L'Agcom con Delibera 10/21/CONS del 5 febbraio 2021 ha previsto nuove disposizioni regolamentari per il <b>blocco e l'attivazione di servizi premium in abbonamento forniti sia attraverso SMS/MMS, sia tramite la connessione dati sulle reti mobili</b>. PostePay ha adottato le misure previste in conformità al nuovo quadro a partire, come previsto, dal 22 marzo 2021.</p>  |
| <p><b>TLC<br/>Roaming<br/>internazionale</b></p>                 | <p>La Commissione Europea, in data 24 febbraio 2021, ha proposto di prorogare il <b>Regolamento vigente sul Roaming internazionale</b> per ulteriori 10 anni (fino al 30 giugno 2032), riducendo nel contempo le tariffe massime all'ingrosso praticate tra operatori per garantire la sostenibilità della fornitura di servizi di roaming al dettaglio a prezzi nazionali, introducendo inoltre nuove misure per aumentare la trasparenza e garantire un'effettiva esperienza di roaming a tariffa nazionale ("<i>roam-like-at-home</i>") in termini di qualità del servizio ed accesso ai servizi di emergenza in roaming. Il regolamento UE vigente (n. 531/2012) cesserà di produrre effetti a decorrere dal 30 giugno 2022.<br/>         La proposta della Commissione è in valutazione da parte del Parlamento e del Consiglio che dovranno concordare un testo legislativo eventualmente emendato (procedura di co-decisione).</p>   |

## Attività di periodo

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

| Comparto | Attività di periodo  |
|----------|--|
| Monetica | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="flex-grow: 1;"> <p>È proseguita la commercializzazione di <b>Postepay Connect</b>, l'offerta che integra la Carta prepagata Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica <i>app</i>, con <i>focus</i> sia sulla vendita del prodotto integrato Carta-SIM, sia sulla sottoscrizione dell'offerta Connect per i clienti già titolari di Postepay Evolution. Sono state introdotte evoluzioni nel <i>funnel</i> di richiesta con l'obiettivo di semplificare sempre di più la <i>User Experience</i> del cliente.</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <hr/> <p>Nell'ambito del piano di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane nel mese di marzo 2021 è stata lanciata la prima carta biodegradabile <b>Postepay Green</b>. La nuova carta prepagata sostenibile, pensata per il <i>target</i> dai 10 ai 17 anni, è realizzata in materiale biodegradabile e offre nuove funzioni per i ragazzi e i loro genitori, dal "<i>parental control</i>" al servizio "paghetta". Tali servizi possono essere utilizzati sia da canale <i>web</i> che da <i>app</i>.</p> <div style="text-align: right;">  </div> |

In ambito *Acquiring* è stata avviata una sperimentazione del nuovo servizio **SoftPOS**, una nuova soluzione che permette di trasformare i dispositivi e *smartphone* Android con tecnologia *Near-field Communication* (NFC), in terminali in grado di accettare pagamenti *contactless* senza la necessità di alcun *hardware* aggiuntivo.

Si è conclusa l'abilitazione dei punti vendita **Lottomatica** all'accettazione dei pagamenti *bill payments* tramite **Codice Postepay**<sup>20</sup>.

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

Sono proseguite le attività per la progressiva migrazione dei pagamenti della Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale al sistema **PagoPA**<sup>21</sup>. È stata sviluppata una nuova piattaforma tecnologica per la gestione dei Pagamenti della PAC sul sistema pagoPA che consente ai cittadini il pagamento delle pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sia sui canali fisici sia su quelli digitali di Poste Italiane.

Incassi e  
pagamenti

È stata estesa la possibilità di pagare anche il **bollettino** di conto corrente postale PA sulla rete di accettazione **CartaLIS**<sup>22</sup>.

Nell'ambito del servizio di trasferimento fondi, è stata introdotta la possibilità per i titolari di Libretti di Risparmio *Smart* dotati di IBAN di ricevere **Bonifici SEPA Istantanei**, così come già avviene per i correntisti BancoPosta e i titolari di carte Postepay.

Telecomunicazioni

Ingresso nel mercato *ultrabroadband* con l'erogazione di servizi in **fibra ottica** mediante tecnologie a banda ultra larga: nel mese di marzo, in anteprima per i dipendenti del Gruppo Poste Italiane, PostePay ha lanciato **Poste Casa Ultraveloce**, la nuova offerta "*data only*", sottoscrivibile *online*, con un processo "*full-digital*", che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti. L'offerta include inoltre una seconda connessione su rete 4G per navigare da subito senza limiti e portare il WiFi ovunque, un Modem WiFi e una chiavetta USB forniti in comodato d'uso gratuito.



<sup>20</sup> Servizio innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria *app* Postepay, inquadrando il QR code (codice a barre bidimensionale che memorizza informazioni leggibili da un telefonino, mediante un'apposita applicazione) esposto dall'esercente.

<sup>21</sup> Insieme di regole, standard, strutture organizzative e infrastrutture tecnologiche messe a disposizione da PagoPA S.p.A. per garantire l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni ed i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) abilitati, al fine di consentire i pagamenti elettronici a favore degli Enti Creditori.

<sup>22</sup> Soggetto giuridico che abilita la rete dei tabaccai convenzionati a offrire servizi di Poste Italiane alla clientela *consumer* (pagamento dei bollettini e ricariche delle carte Postepay).

### 3. CONTESTO MACROECONOMICO



A distanza di un anno dall'inizio della crisi globale causata dall'emergenza sanitaria da Covid-19, il quadro economico internazionale del primo trimestre 2021 registra il progressivo recupero delle attività su scala globale nonostante i governi di molti paesi continuino ad attuare misure restrittive per contenere l'estensione dei contagi.

L'incertezza continua a caratterizzare le prospettive economiche di breve termine legate alle campagne vaccinali in corso, ma l'ampliamento dei piani di stimolo, l'incremento degli scambi internazionali<sup>23</sup> e il miglioramento degli indici di fiducia prospettici inducono a un cauto ottimismo per il futuro. Pertanto, le previsioni dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) di marzo 2021 relative alla crescita globale sono state aggiornate al rialzo prevedendo per il corrente anno un aumento del 5,6%, rispetto al 4,2%, stimato a dicembre 2020; anche il Fondo Monetario Internazionale nel *World Economic Outlook* di aprile 2021<sup>24</sup> ha previsto una crescita del 6% (+0,5% rispetto alle previsioni di gennaio 2021). L'economia cinese, uscita dalla crisi già nel corso del 2020, e quella USA, che mostra un'accelerazione della ripresa, stanno trainando il commercio internazionale sulla scorta di imponenti stimoli fiscali, mentre sull'Eurozona gravano ancora le incognite legate all'andamento delle campagne di vaccinazione nei singoli paesi, nonché ai tempi di attuazione del *Next Generation EU*.

La fase di ripresa in corso è accompagnata da un forte recupero della domanda di materie prime, in particolare del prezzo del Brent<sup>25</sup>, che, favorito anche da una riduzione dell'offerta (taglio unilaterale della produzione dell'Arabia Saudita di un milione di barili al giorno)<sup>26</sup>, è aumentato dai 51 dollari al barile del 31 dicembre 2020 ai 63 dollari del 31 marzo 2021<sup>27</sup> ritornando sulle quotazioni pre-Covid.

Il miglioramento dello scenario inflazionistico, che ha caratterizzato di recente anche l'Eurozona, è legato fondamentalmente a una serie di fattori transitori (normalizzazione delle aliquote IVA in Germania, revisione del paniere Eurostat, ecc.), che hanno spinto il dato tendenziale di marzo 2021 fino all'1,3%. Le pressioni di fondo sui prezzi si mantengono comunque contenute, in un contesto di debolezza della domanda e di significativa capacità inutilizzata nei mercati del lavoro e dei beni e servizi.

I mercati finanziari nel primo trimestre 2021 hanno raggiunto nuovi massimi scontando i benefici derivanti da politiche monetarie e fiscali ultra espansive, pur registrando una crescente volatilità, segnale dei timori degli investitori che l'aumento della domanda di materie prime e il forte sostegno fiscale possano causare pressioni sulle aspettative di inflazione, con potenziali effetti negativi sui tassi di interesse<sup>28</sup>.

L'Eurozona, nel 2020, ha registrato una contrazione del PIL del 6,6%<sup>29</sup>; la prosecuzione delle misure di contenimento adottate nei principali paesi dell'area potrebbe non consentire un ritorno dell'economia a valori positivi nel primo trimestre 2021: la stima, contenuta nello studio *Eurozone Economic Outlook* realizzato da Istat, Ifo Institute e Kof Swis Economic Institute, prevede, nel periodo in esame, un calo dello 0,4%<sup>30</sup>. La crescita dell'1,6% prevista per la produzione industriale non riuscirà a controbilanciare le perdite del comparto dei servizi, fortemente condizionato dalle misure restrittive. Tuttavia, a marzo 2021, i segnali di miglioramento della domanda si sono manifestati più decisi: il *Purchasing Managers' Index* (PMI)<sup>31</sup> manifatturiero si è attestato a 62,5 punti, in netta crescita dai 57,9 di febbraio 2021<sup>32</sup>, mentre il PMI composito<sup>33</sup> si

<sup>23</sup> World Trade Monitor - January 2021

<sup>24</sup> World Economic Outlook - April 2021

<sup>25</sup> Il Brent Crude è uno dei *benchmark* sul petrolio utilizzati dai trader che operano sui future e altri derivati sul petrolio.

<sup>26</sup> Istat - Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana - febbraio 2021

<sup>27</sup> Il Sole 24 ore - Brent - 31 marzo 2021

<sup>28</sup> Financialounge.com - Schroders vede l'inizio di un nuovo super ciclo per le materie prime - 9 marzo 2021

<sup>29</sup> Istat - Eurozone Economic Outlook - 29 marzo 2021

<sup>30</sup> Istat - Eurozone Economic Outlook - 29 marzo 2021

<sup>31</sup> Indice dei direttori degli acquisti: è un indicatore macroeconomico utilizzato nell'analisi del settore manifatturiero, dei servizi e delle costruzioni ed è il risultato di un'indagine condotta tra i direttori (*Purchasing Managers*) delle aziende prese a campione tramite sondaggi in relazione ai diversi aspetti che caratterizzano l'andamento dell'azienda (numero di impiegati, andamento della produzione, ordini ricevuti, prezzi, distribuzione e aspettative future). Il dato viene utilizzato per verificare le condizioni economiche dell'industria e fornisce una previsione sulla crescita o decrescita futura del settore.

<sup>32</sup> Purchasing Managers' Index - A marzo il settore manifatturiero dell'eurozona si espande al livello record - 1° aprile 2021

<sup>33</sup> Purchasing Managers' Index - Il settore privato dell'eurozona torna a crescere - 7 aprile 2021

è portato a 53,2 punti rispetto ai 48,8 di febbraio 2021. Solo l'Indice delle Attività Terziarie<sup>34</sup> è rimasto sotto la soglia di 50 punti (49,6), ma grazie ai crescenti livelli di fiducia sulle prospettive future le aziende dei servizi hanno assunto nuovo personale per il secondo mese consecutivo. Nel settore manifatturiero l'espansione record della produzione e dei nuovi ordini ha portato a un aumento dei tempi medi di consegna dei beni per via della carenza di materiale e delle difficoltà di natura logistica collegate alla pandemia, creando pressioni inflazionistiche: a marzo 2021, i costi di acquisto sono aumentati al tasso più elevato in dieci anni<sup>35</sup>.

L'avvio delle campagne di vaccinazione si riflette favorevolmente sulle prospettive per il medio termine, ma i tempi e l'intensità del recupero restano incerti, come confermato a metà marzo 2021 dalla presidente della Banca Centrale Europea Christine Lagarde nell'audizione presso la Commissione Affari Economici e Monetari del Parlamento europeo<sup>36</sup>.

L'economia italiana ha chiuso il 2020 con un PIL in caduta dell'8,9% per l'intero anno e dell'1,9% nel quarto trimestre. Nei primi mesi del 2021 le misure di *lockdown*, anche se parziale, hanno continuato a limitare alcune attività economiche e la libertà di movimento delle persone portando ad una compressione dei consumi delle famiglie. I volumi delle vendite al dettaglio dei beni non alimentari hanno segnato una marcata flessione congiunturale (-7,2%) a fronte di un sostanziale mantenimento dei livelli degli acquisti di beni alimentari (+0,1%). A marzo 2021 si stima una flessione dell'indice del clima di fiducia dei consumatori da 101,4 a 100,9<sup>37</sup> con un diffuso peggioramento dei giudizi e delle aspettative sulla situazione economica generale e su quella personale<sup>38</sup>.

Le informazioni congiunturali dal lato dell'offerta, per il primo trimestre 2021, denotano ancora eterogeneità settoriale, sebbene il differenziale del grado di incertezza fra i settori della manifattura (in netta ripresa) e dei servizi (che maggiormente hanno risentito della recessione causata da Covid-19) stia progressivamente regredendo. Il Centro Studi Confindustria stima una crescita della produzione industriale nel primo trimestre 2021 dell'1,0%<sup>39</sup>, che dimostra così buone capacità di tenuta; coerentemente le indagini qualitative mostrano a marzo 2021 un miglioramento delle valutazioni degli imprenditori sulla situazione attuale e un moderato ottimismo sulle prospettive della domanda nei prossimi mesi: l'indice di fiducia delle imprese ha segnato un aumento dell'indice composito<sup>40</sup> (da 93,3 a 93,9). La fiducia scende, invece, nei servizi, soprattutto nel commercio al dettaglio: l'indice passa da 85,7 a 85,3 nei servizi di mercato e da 93,7 a 90,9 nel commercio<sup>41</sup>.

Le previsioni di crescita dell'Italia sono condizionate dall'avanzamento della vaccinazione. In particolare, il profilo trimestrale per il PIL italiano dovrebbe essere caratterizzato da un forte rimbalzo nei mesi estivi che si potrebbe estendere anche all'autunno, prospettiva che ha portato l'OCSE a prevedere una crescita del PIL per l'intero 2021 del 4,1%<sup>42</sup>.

<sup>34</sup>L'indice di terziarizzazione dell'economia, misurato dal rapporto tra occupati nel settore terziario e occupazione totale

<sup>35</sup>Purchasing Managers' Index - A marzo il settore manifatturiero dell'eurozona si espande al livello record - 1° aprile 2021

<sup>36</sup>Il Sole 24 ore - Bce: Lagarde, economia migliorerà in 2021, ma incertezze pandemia e tempi vaccinazioni - 18 marzo 2021

<sup>37</sup>Formatresearch.com - ISTAT. Fiducia dei consumatori e delle imprese - 26 marzo 2021

<sup>38</sup>Istat - Fiducia dei consumatori e delle imprese - 26 marzo 2021

<sup>39</sup>Confindustria - Indagine rapida CSC sulla produzione industriale - 2 aprile 2021

<sup>40</sup>Principale tra gli indici PMI realizzati e pubblicati da Markit Economics.

<sup>41</sup>Formatresearch.com - ISTAT. Fiducia dei consumatori e delle imprese - 26 marzo 2021

<sup>42</sup>OECD Economic Outlook - Volume 2020 - 9 marzo 2021



## 4. GESTIONE DEI RISCHI

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

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

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



### 4.1 IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI INTEGRATO DI POSTE ITALIANE

In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione di valore nel lungo termine a beneficio non solo degli azionisti, ma anche in considerazione degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società.

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di guidare la Società perseguendo la creazione di valore nel lungo termine, definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile. In particolare, in linea con le principali *leading practice* che pongono particolare enfasi all'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione, il SCIGR di Poste Italiane si pone l'obiettivo di contribuire al successo sostenibile della Società attraverso la definizione di ruoli e responsabilità in ambito ESG, dei flussi informativi tra gli attori coinvolti nel sistema di controllo interno e verso gli organi aziendali nonché delle modalità di gestione dei relativi rischi. Inoltre, per il raggiungimento di tale obiettivo la Società ha deciso di promuovere un dialogo con gli *stakeholder* rilevanti, al fine di assicurare un costante confronto sulle strategie d'impresa e sulla loro realizzazione.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale. I presidi di controllo di secondo livello, il cui ruolo consiste principalmente nel definire i modelli di gestione del rischio e nell'effettuare attività di monitoraggio, svolgono un ruolo determinante ai fini dell'integrazione e del funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.



### 4.2 MODELLO DI RISK MANAGEMENT E ANALISI DEI RISCHI

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk e Compliance* di Gruppo ("SSRCG"), nell'ambito della funzione Corporate Affairs, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo,

a partire dal 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l'analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG e reputazionali, nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Inoltre, nel corso del 2020 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive e migrazione di nuovi ambiti di rischio (fiscale, sicurezza fisica, *Compliance Integrata, privacy, IT security*, corruzione). Si realizza così lo strumento per la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

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

| Categoria dei rischi      | Descrizione   |
|---------------------------|---|
| Strategici                | Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> dalla funzione SSRGC, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).  |
| Operativi                 | Rischi di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell'ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo ( <i>Risk Management</i> BancoPosta, Risk Office Gruppo Poste Vita e <i>Risk Management e Compliance</i> PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione SSRGC. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro e, in particolare, di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l'utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli uffici postali o in aree riservate, da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché rischi derivanti da limitata protezione dei beni patrimonio di Poste Italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali. |
| Non conformità alle norme | Rischi di violazione di norme o regolamenti come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, Privacy, Market Abuse, o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc.) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare, rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all'introduzione di nuove norme per gestione e sviluppo dei servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell'attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli standard di qualità del servizio regolati dalla AGCom.  |
| Reputazionali             | Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli <i>stakeholder</i> del Gruppo, per i quali il <i>framework</i> adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione   |

| Categoria dei rischi      | Descrizione  |
|---------------------------|--|
| ESG                       | <p>(<i>stakeholder engagement</i>) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta, si rileva l'andamento delle <i>performance</i> di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, <i>certificates</i> e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR), nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all'attività di corrispondenza e recapito pacchi.</p>  |
| Finanziari e Assicurativi | <p>Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> (in particolare, collegati ai Diritti Umani, ai cambiamenti climatici e alla finanza sostenibile).</p> <p>Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di <i>Risk Management</i> dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito SSRCG. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta<sup>43</sup> e del Patrimonio Separato IMEL<sup>44</sup> di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.</p> |

<sup>43</sup> L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo.

<sup>44</sup> In data 29 maggio 2018, l'Assemblea di Poste Italiane, a seguito dell'esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d'Italia, ha approvato la proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento. In data 1° ottobre 2018, tale ramo d'azienda è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato alla monetica e ai servizi di pagamento nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

Rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento del merito creditizio dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile all'incremento del divario (cosiddetto *spread*) tra tassi di rendimento dei debiti sovrani e al conseguente impatto di tale incremento sul *fair value* dei titoli euro governativi e corporate. Per il Gruppo Poste Italiane rileva in particolare il rischio *spread* dei titoli di Stato italiani che influisce sul *fair value* dei titoli dello Stato italiano presenti nei portafogli del Gruppo, il cui valore nozionale complessivo al 31 marzo 2021 ammonta a 139 miliardi di euro (164 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi). Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, il primo trimestre dell'esercizio 2021 è stato caratterizzato da un lieve aumento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, da un livello dello 0,54% a fine dicembre 2020 allo 0,67% di fine marzo 2021. L'aumento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, combinato all'aumento dei tassi *risk free*, ha determinato congiuntamente un aumento delle plusvalenze da valutazione<sup>45</sup>.

La diminuzione dello *spread* ha avuto un effetto positivo sull'indice Solvency II Ratio del Gruppo Poste Vita che al 31 marzo 2021 si attesta a 301%<sup>46</sup> rispetto al 267% al 31 dicembre 2020 e al 276% rilevato a dicembre 2019.

### Spread

Inoltre, la Compagnia ad agosto 2019 è stata autorizzata da IVASS all'utilizzo delle Misure Transitorie sulle riserve tecniche e l'effetto di tale applicazione ha permesso l'innalzamento del *Solvency Ratio* a 332% alla fine di marzo 2021 (299% alla fine di dicembre 2020). A partire dal 2019, la Compagnia fa ricorso ai cd. *Ancillary Own Funds* (AOF) ovvero elementi non patrimoniali rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri.

L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte della Capogruppo Poste Italiane S.p.A. di una lettera di impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita per un ammontare massimo di 1,8 miliardi di euro. A seguito dell'autorizzazione di IVASS, avvenuta a febbraio 2019, la lettera di impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia Poste Vita S.p.A. viene computata tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (Tier 2 - AOF), assieme al prestito subordinato, il cui valore è risultato pari a 0,3 miliardi di euro al 31 marzo 2021. Pertanto, ai sensi della Direttiva Solvency II e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, gli elementi di Tier 2 eleggibili a copertura del Requisito di Capitale risultano pari a circa 2 miliardi di euro al 31 marzo 2021 (1,9 miliardi di euro).

### Prezzo

Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici relativi al singolo strumento o al suo emittente, sia da fattori sistemici che influenzino il mercato.

### Credito

Rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive, a eccezione degli investimenti in azioni e in quote di fondi comuni. In relazione a specifici ricavi e crediti verso lo Stato e le amministrazioni centrali e locali, regolamentati da disposizioni di legge e da appositi contratti e convenzioni, la puntuale corresponsione dei compensi dipende dalla disponibilità di risorse nel bilancio dello Stato o degli enti pubblici interessati.

<sup>45</sup> Le posizioni di Poste Italiane esposte al rischio in commento riguardano principalmente Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo per un *fair value* al 31 marzo 2021 di 42 miliardi di euro. I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al Patrimonio BancoPosta, al 31 marzo 2021, ammontano a 33.187 milioni di euro (il cui *fair value* è di 35.527 milioni di euro).

Con riferimento invece al Gruppo Poste Vita, il portafoglio esposto al rischio in commento ammonta complessivamente al 31 marzo 2021 a 116,6 miliardi di euro ed è costituito principalmente da Attività finanziarie rilevate nelle altre componenti di conto economico complessivo.

<sup>46</sup> Valore inclusivo dell'erogazione dei dividendi alla Capogruppo per un ammontare pari a 429 milioni di euro (approvata dal Cda della Compagnia del 23 marzo 2021 e dall'assemblea dei soci del 28 aprile 2021).

|   |  |
|---|--|
| <b>Liquidità</b>                                  | <p>Rischio che il Gruppo Poste non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi (<i>funding liquidity risk</i>) ovvero smobilizzare i propri attivi sul mercato (<i>market liquidity risk</i>) in maniera efficace o a condizioni di mercato.</p> <p>Il Gruppo Poste Italiane adotta una politica finanziaria mirata a minimizzare il rischio attraverso: la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti; la disponibilità di linee di credito <i>committed</i> e <i>uncommitted</i> rilevanti in termini di ammontare e numero di banche affidanti; la distribuzione graduale e omogenea nel tempo delle scadenze della provvista a medio e lungo termine e l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo. A tale riguardo maggiori dettagli sono forniti nel Paragrafo "Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo".</p> |
| <b>Tasso di interesse sul fair value</b>          | <p>Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o trasformati in tasso fisso mediante operazioni di copertura di <i>cash flow hedge</i> e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa (<i>spread</i> sul parametro di tasso) degli strumenti finanziari a tasso variabile o trasformati in tasso variabile mediante operazioni di copertura di <i>fair value hedge</i>. Tali rischi risultano tanto più significativi quanto maggiore è la <i>duration</i> dello strumento finanziario.</p>  |
| <b>Tasso di interesse sui flussi finanziari</b>   | <p>Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di interesse sul mercato. Può derivare dal disallineamento - in termini di tipologie di tasso, modalità di indicizzazione e scadenze - delle poste finanziarie attive e passive tendenzialmente destinate a permanere fino alla loro scadenza contrattuale o attesa (c.d. <i>banking book</i>) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi.</p>   |
| <b>Tasso di inflazione sui flussi finanziari</b>  | <p>Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.</p>   |
| <b>Valuta</b>                                     | <p>Rischio di fluttuazione di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. A tale rischio sono esposti principalmente i crediti e debiti commerciali verso corrispondenti esteri, gli investimenti in titoli azionari e le quote di taluni fondi detenuti.</p>  |
| <b>Downgrading di Poste Italiane<sup>47</sup></b> | <p>Rischio di <i>downgrading</i> del Rating assegnato a Poste Italiane. Un eventuale <i>downgrading</i> dovuto a un significativo peggioramento del merito di credito di Poste Italiane, in particolare se al di sotto della soglia <i>investment grade</i>, potrebbe avere un impatto sul <i>cost of funding</i> di Poste Italiane e potenzialmente condizionare l'accesso di Poste ad alcune forme di finanziamento, tra cui il mercato dei capitali.</p> <p>L'ultimo aggiornamento dei rating è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard &amp; Poors: BBB/Stable (30 marzo 2021)</li> <li>• Moody's: Baa3/Stable (confermato il 23 ottobre 2020 mediante emissione di Credit Opinion).</li> </ul>   |

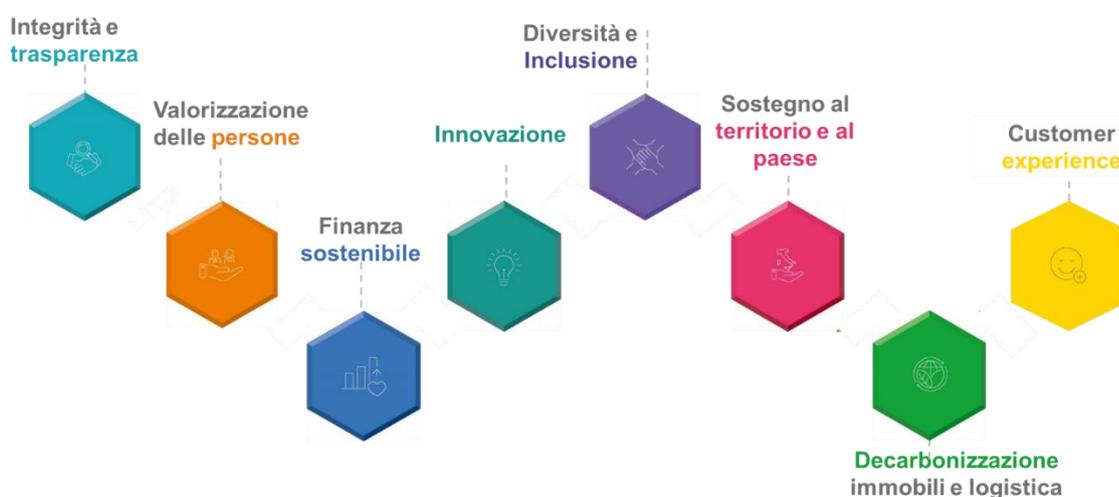
<sup>47</sup> I rating attualmente assegnati alla Repubblica Italiana sono i seguenti: Standard & Poors: BBB/Stable (23 ottobre 2020); Moody's: Baa3/Stable (06 novembre 2020).



### 4.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 IN POSTE ITALIANE

Poste Italiane rappresenta una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela, e si costituisce come parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Il ruolo che ricopre nei confronti dell'intera nazione rende il Gruppo responsabile del benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che in un periodo così critico della storia italiana il proprio apporto possa rappresentare uno strumento prezioso al servizio dei cittadini e delle istituzioni. La pandemia da Covid-19, che da un lungo periodo si è insinuata nella quotidianità, ha colto il mondo intero di sorpresa, richiedendo grandi sforzi a tutti gli operatori economici per l'identificazione di soluzioni volte a garantire la salute delle persone e, nello stesso tempo, continuità al proprio *business*. Poste Italiane, in ottemperanza ai provvedimenti governativi in materia di contenimento del virus e distanziamento interpersonale, ha messo in atto diverse iniziative e le ha rese possibili grazie all'impegno di tutta l'organizzazione, fornendo il proprio contributo all'intero Paese. Il Gruppo ha rimodulato le modalità di erogazione dei propri servizi, prendendo costantemente in considerazione le evoluzioni della situazione epidemiologica in atto e i conseguenti provvedimenti del Governo in materia. In primo luogo, l'Azienda ha ritenuto di fondamentale importanza garantire la salvaguardia della salute e dei dipendenti, adottando forme di lavoro flessibili (cd. *smart working*) e fornendo al personale tutti gli strumenti e attrezzature per svolgere in totale sicurezza il lavoro in presenza (es. DPI, pannelli di plexiglass ecc.), nei casi di attività incompatibili con il modello di lavoro da remoto, come per l'ambito postale e logistico.

Le azioni intraprese dal Gruppo risultano coerenti con i valori riconosciuti da Poste Italiane in relazione alla strategia di sostenibilità, fondata su otto pilastri, nonché in linea con le raccomandazioni previste dal Global Compact Network Italia, dalle linee di indirizzo UN PRI (*Principles for Responsible Investment*) e dalle ulteriori indicazioni fornite dalle Nazioni Unite in relazione agli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli SDGs<sup>48</sup>:



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

## LE AZIONI INTRAPRESE

### PERSONE DI POSTE ITALIANE



|   |  |
|---|--|
| <p>Istituzione di organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione (Comitato per la gestione del rischio Coronavirus presieduto da AD e Condirettore Generale, Comitato Strategico di Crisi per la gestione del rischio Coronavirus che ha coinvolto oltre 500 persone delle diverse strutture aziendali di Tutela Aziendale, Immobiliare, Acquisti, Comunicazione, Risorse Umane, Affari Istituzionali, Affari Regolatori, Sistemi Informativi e a tutte le Funzioni di Business).</p>   |  |
| <p>Misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio: misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali (riduzione della concentrazione di personale per garantire la distanza di sicurezza minima interpersonale all'interno dei siti operativi), <i>smart working</i>, sospensione di trasferte (internazionali, nazionali, infraregionali salvo quelle che presentavano un'assoluta indifferibilità), di formazione in presenza a eventi interni e di partecipazione a eventi esterni sospensione dell'accesso dei consulenti, dei prestatori di servizio e dei visitatori nelle sedi direzionali e, in una seconda fase, chiusura di bar interni e mense aziendali.</p> |  |
| <p>Costante distribuzione di DPI* al personale esposto: mascherine protettive (circa 7 milioni di pezzi), mascherine tessuto/chirurgiche (circa 47,8 milioni di pezzi), gel mani (1,74 milioni di litri), kit disinfettante (648.000 pezzi); pulizia e sanificazione straordinaria dei posti di lavoro e siti produttivi degli UP e i CS, usando detergenti a base di alcool, nonché sanificazione della flotta aziendale (dispositivi di nebulizzazione per veicoli). Sono stati attivati nuovi interventi sugli impianti di aereazione forzata per la stagione invernale.</p> <p><small>*Dati relativi al periodo gennaio-aprile 2021.</small></p>  |  |
| <p>Estensione polizza sanitaria dipendenti: ampliamento delle garanzie offerte ai sottoscrittori di polizze salute Poste Assicura e ai propri dipendenti che abbiano aderito al piano del Fondo sanitario del gruppo, con l'obiettivo di assistere al meglio le persone contagiate dal Covid-19.</p>  |  |
| <p>Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni (portale <i>web</i> per permettere una tempestiva verifica delle azioni prese da Poste e un numero verde gratuito per richiedere ulteriori informazioni).</p>  |  |
| <p>Proroga lavoro agile: il Gruppo Poste Italiane, per continuare a contenere la diffusione del virus Covid-19, ha prorogato le modalità di lavoro agile al personale di staff fino al 31 Luglio 2021.</p>  |  |
| <p>Garantita ai dipendenti la possibilità di sottoporsi a tampone gratuitamente: l'Azienda ha avviato una campagna di test anti Covid-19 garantendo a tutti dipendenti dal 12 marzo 2021 la possibilità di sottoporsi gratuitamente al tampone.</p>   |  |
| <p>Permessi gratuiti per vaccini Covid: L'Azienda ha istituito un permesso retribuito per la partecipazione dei dipendenti alla campagna vaccinale Covid-19, a ulteriore dimostrazione del fondamentale valore che il Gruppo Poste Italiane attribuisce all'adesione alla vasta operazione nazionale anti Covid-19. Tutti i dipendenti potranno usufruire di permessi per un massimo di due giorni complessivi di calendario, uno per la somministrazione di ciascuna dose di vaccino, a giornata intera o ad ore</p>   |  |
| <p>Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale, nell'intera rete degli uffici postali, negli uffici logistici aperti al pubblico e in tutti gli altri ambienti di lavoro con più di 150 dipendenti, inclusi gli HUB logistici.</p>  |  |

| CLIENTI  |    |
|--|---|
| <p>Continuità nelle aperture degli UP, anche tenendo in considerazione la proporzione con gli abitanti (almeno un giorno a settimana almeno un UP è stato aperto in ciascun comune per limitare gli spostamenti). Continuità nell'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni, etc.).</p>   |    |
| <p>Proseguita anche nel primo trimestre 2021 la sospensione dei mutui e finanziamenti (sospensione pagamenti delle rate dei mutui ipotecari per privati, lavoratori autonomi e liberi professionisti; sospensione "a distanza" delle rate dei finanziamenti BancoPosta per Piccole e Medie Imprese (PMI) e lavoratori autonomi con partita Iva).</p>   |    |
| <p>Adozione di misure per garantire il distanziamento negli UP (es. strisce di sicurezza tracciate sul pavimento ad ogni sportello, regolamentazione degli ingressi, etc.).</p>  |    |
| <p>Multicanalità e crescita del comparto digitale (che assicurano il servizio anche al di fuori dai tradizionali Uffici Postali). Adozione di strumenti per disincentivare uso di contante (es. ATM, app, canali digitali, etc.).</p>  |    |
| <p>Rafforzamento chatbot: aggiunta al canale chat dell'Assistente Digitale Poste (<i>chatbot</i>), anche quello vocale (<i>voicebot</i>) che ha indirizzato numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai "colleghi umani" per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti. In oltre due anni e mezzo sono state 14 milioni le interazioni tra numero verde e <i>chat</i>.</p>  |    |
| <p>Attività di comunicazione ai clienti anche tramite campagne pubblicitarie. Informativa presso gli UP per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del virus (comunicazioni via mail, intranet e <i>push app</i>; messaggi/locandine affissi di volta in volta su tutti gli Uffici Postali per comunicare le misure preventive assunte e i comportamenti da adottare).</p>  |  |
| <p>Semplificazione delle pratiche di successione allo scopo di offrire particolare assistenza, nelle regioni maggiormente colpite dal Covid-19 come Lombardia, Piemonte, Liguria e Val d'Aosta. I cittadini delle suddette regioni hanno potuto avviare <i>online</i> la pratica attraverso una modalità semplificata evitando così di recarsi più volte all'ufficio postale. Con questa richiesta il cittadino ha ottenuto la Dichiarazione di Credito, il documento necessario per la presentazione della dichiarazione di successione all'Agenzia delle Entrate. Una volta che la dichiarazione di credito è stata ricevuta <i>online</i>, l'erede o il legittimato può recarsi nell'ufficio postale selezionato per la presentazione della dichiarazione di successione insieme ai documenti originali, riducendo in maniera notevole i tempi dell'intera richiesta.</p> |  |
| <p>Apertura conto BancoPosta anche da <i>app</i> BancoPosta. È sufficiente scegliere la tipologia di conto e seguire le istruzioni in <i>app</i> avendo a portata di mano la tessera sanitaria e un documento d'identità valido. Il conto verrà aperto in pochi giorni e sarà attivo da subito. Poste sta offrendo sempre di più servizi avanzati e digitali in modo da affiancare ai canali tradizionali soluzioni nuove, dedicate anche ai giovani.</p>  |  |
| <p>Installazione al 31 marzo 2021 di circa 29.200 barriere in plexiglass sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA), pannelli protettivi installati in tutti gli UP che ne erano sprovvisti e schermi protettivi per consulenti e corner Postepay, per proteggere staff e clienti, nonché ulteriori 300 barriere nei centri di accettazione dedicati alla clientela <i>business</i>.</p>  |  |

## AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI



|  |  |
|--|--|
| <p>Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno a partire dalla Presidenza del Consiglio. Interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi: Protezione Civile (Stabile e ininterrotta presenza di Poste Italiane all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile), Prefetture e FF.OO. (Gestione delle relazioni con Prefetture e Forze dell'ordine interessate a livello locale), CODISE e COBAN (Poste Italiane partecipa ad ogni riunione del CODISE e del COBAN come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese). Monitoraggio giornaliero delle disposizioni normative relativa alle misure adottate dalle autorità.</p>   |  |
| <p>Stretto confronto con le Organizzazioni Sindacali e aggiornamento costante rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio.</p>  |  |
| <p>Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per cittadini con età superiore a 75 anni. Avviata, dal mese di aprile 2020, a seguito degli accordi con MEF, Protezione Civile, Ministero del Lavoro, Inps e la Banca d'Italia la modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata che prosegue anche nel primo trimestre 2021. Contestuale contrattualizzazione di oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici Postali.</p>  |  |
| <p>Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione. Strategia di ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire, anche in un arco di tempo limitato, soluzioni alle criticità emergenti.</p>  |  |
| <p>Collaborazione con le Istituzioni per l'erogazione del bonus Inps e per l'anticipazione del trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga ai clienti BancoPosta e Postepay Evolution.</p>   |  |
| <p>Implementazione di una piattaforma per favorire la campagna vaccinale: la prenotazione vaccini Covid può essere fatta utilizzando la piattaforma <i>online</i> Poste Italiane, sviluppata e messa a disposizione delle regioni italiane, e in modo totalmente gratuito.</p>   |  |
| <p>Supporto logistico per la consegna dei vaccini: i mezzi speciali, attrezzati con celle frigorifere, procedono con la consegna dei vaccini nelle sedi preposte.</p>  |  |
| <p>Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione</p>  |  |
| <p>Tra le iniziative gratuite di Educazione Finanziaria a favore dei cittadini, Poste Italiane prevede l'erogazione di sessioni didattiche in modalità <i>webinar</i> con l'obiettivo di diffondere e aumentare la consapevolezza in materia finanziaria, assicurativa e previdenziale.</p>  |  |
| <p>La nascita del canale informativo, TG Poste, risponde all'esigenza del Gruppo Poste di proseguire la missione di presenza e vicinanza ai propri dipendenti anche nell'informazione e al desiderio di raccontare notizie di rilievo nazionale e internazionale integrandole con contenuti aziendali, offrendo così, agli oltre 120 mila dipendenti e al Paese, una conoscenza approfondita dell'azienda più grande e più capillare d' Italia. TG Poste è in onda ogni giorno, dal lunedì al venerdì, alle ore 12, visibile per i dipendenti <i>on demand</i> dalla Intranet aziendale o dalla <i>app</i> NoidiPoste. A partire dal quarto trimestre 2020 si è avuta la trasmissione al pubblico tramite il canale <i>web</i> Postenews.it e, progressivamente, sugli schermi degli uffici postali.</p> |  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Superbonus 110% e altri bonus fiscali: nell'ambito delle misure previste dal Decreto Rilancio (Decreto Legge n. 34/2020), Poste Italiane offre la soluzione di cessione dei crediti d'imposta ad imprese ed a correntisti Bancoposta e specifici prodotti assicurativi, in linea con il suo ruolo di sostegno al paese.</p>  |   |
| <h2>FORNITORI</h2>   |  |
| <p>Assessment dei fornitori prevedendo l'analisi del rischio COVID tenendo conto, sia del settore specifico di appartenenza attraverso la classificazione delle attività economiche adottata dall'Istituto Nazionale di Statistica Italiano per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico (c.d. codice ATECO), sia delle linee guida di Aprile 2020 predisposte dalla <i>task force</i> Governo-INAIL ai fini della valutazione dei settori produttivi.</p> |   |
| <p>Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la <i>supply chain</i>, fondata su partnership stabili e solide che permettono reattività di soddisfazione della domanda (<i>time-to-market</i>) anche grazie alla provenienza geografica nazionale dei fornitori.</p>   |   |
| <p>Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori.</p>  |   |
| <p>Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione che interessa le oltre 13.000 sedi, siti produttivi, uffici direzionali, uffici postali, con un cronoprogramma che ha interessato centinaia di diverse sedi ogni giorno).</p>   |  |



## 5. ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO E PATRIMONIALE

[ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE](#)

[ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO](#)

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

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

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI](#)

[STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE](#)

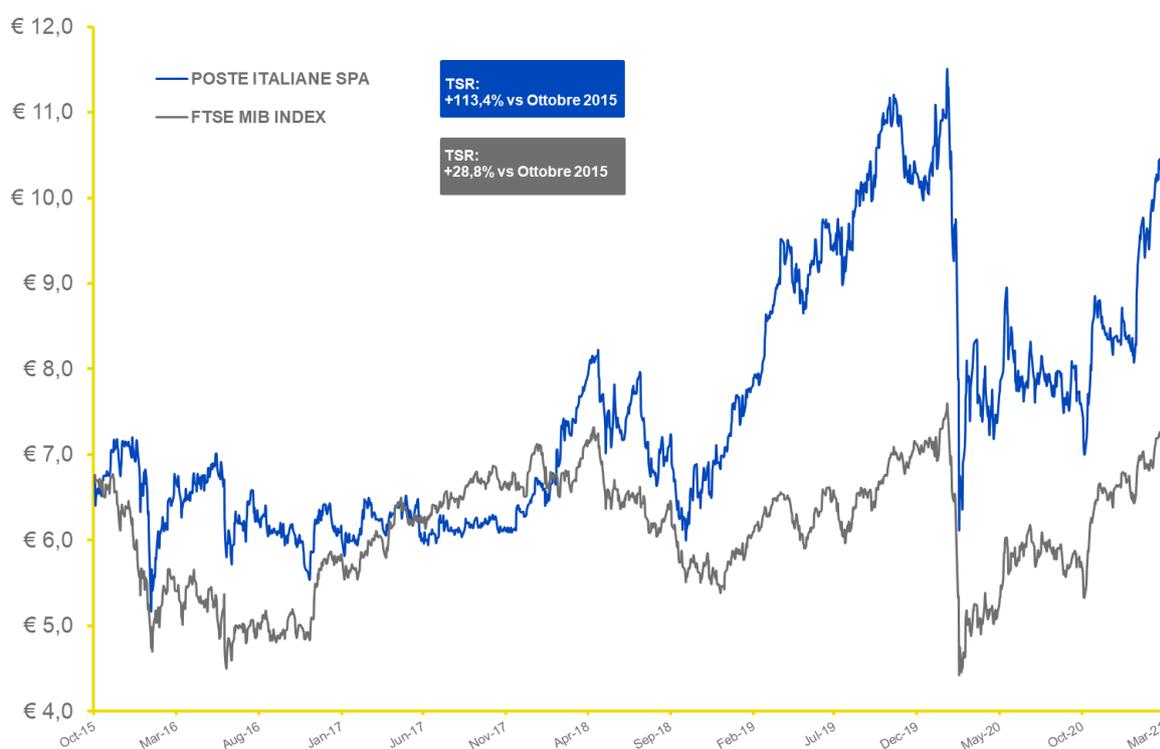
[DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs](#)

[ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO](#)

### 5.1 ANDAMENTO DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE

Il titolo Poste Italiane nel corso dei primi tre mesi del 2021 ha registrato un incremento del 30% in Borsa passando da 8,34 euro di inizio anno a 10,84 euro di fine marzo 2021. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un incremento del 11%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 marzo 2021 il titolo Poste ha registrato un incremento del 61%, (l'indice FTSEMIB ha registrato un incremento del 9% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +113,4% mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un incremento del 28,8%.





## 5.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

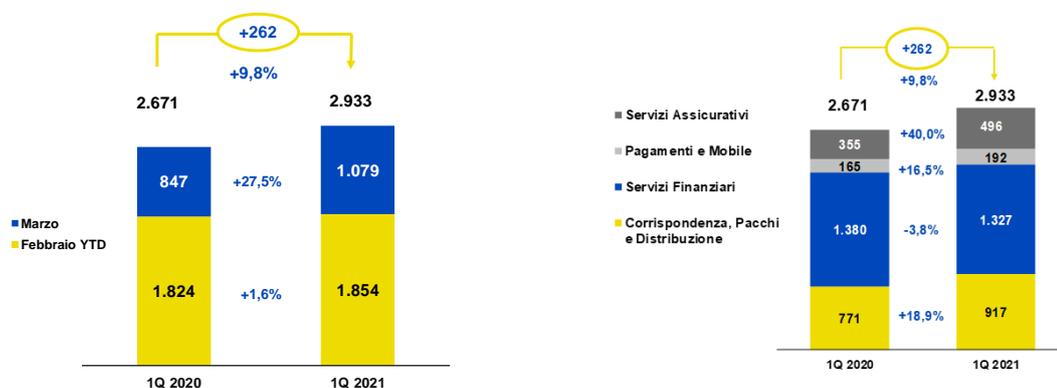
Le *performance* del Gruppo nel trimestre si mostrano solide e in crescita rispetto all'analogo periodo del 2020 grazie all'effetto congiunto della crescita dei ricavi e delle azioni di razionalizzazione sui costi.

### ANDAMENTO ECONOMICO CONSOLIDATO

|                                  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI   |               |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i> |              |              |              |               |
| <b>RICAVI DA MERCATO</b>         | <b>2.933</b> | <b>2.671</b> | <b>+262</b>  | <b>+9,8%</b>  |
| <b>COSTI TOTALI</b>              | <b>2.313</b> | <b>2.230</b> | <b>+82</b>   | <b>+3,7%</b>  |
| <b>EBIT</b>                      | <b>620</b>   | <b>441</b>   | <b>+180</b>  | <b>+40,8%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>             | <b>21,2%</b> | <b>16,5%</b> |              |               |
| <b>UTILE NETTO</b>               | <b>447</b>   | <b>306</b>   | <b>+141</b>  | <b>+46,0%</b> |
| <b>UTILE NETTO PER AZIONE</b>    | <b>0,34</b>  | <b>0,24</b>  | <b>+0,11</b> | <b>+46,0%</b> |
| <b>CAPEX</b>                     | <b>116</b>   | <b>97</b>    | <b>+0,02</b> | <b>+19,3%</b> |
| <b>% sui ricavi</b>              | <b>4,0%</b>  | <b>3,6%</b>  |              |               |

I ricavi del Gruppo ammontano a 2,9 miliardi di euro, segnando un incremento di 262 milioni di euro rispetto ai primi tre mesi del 2020 (+9,8%), confermando la resilienza del Gruppo in uno scenario economico che riflette ancora le conseguenze dell'emergenza sanitaria e l'efficacia delle scelte strategiche del Gruppo comunicate nel mese di marzo con la presentazione del Piano Strategico "24SI".

### RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)

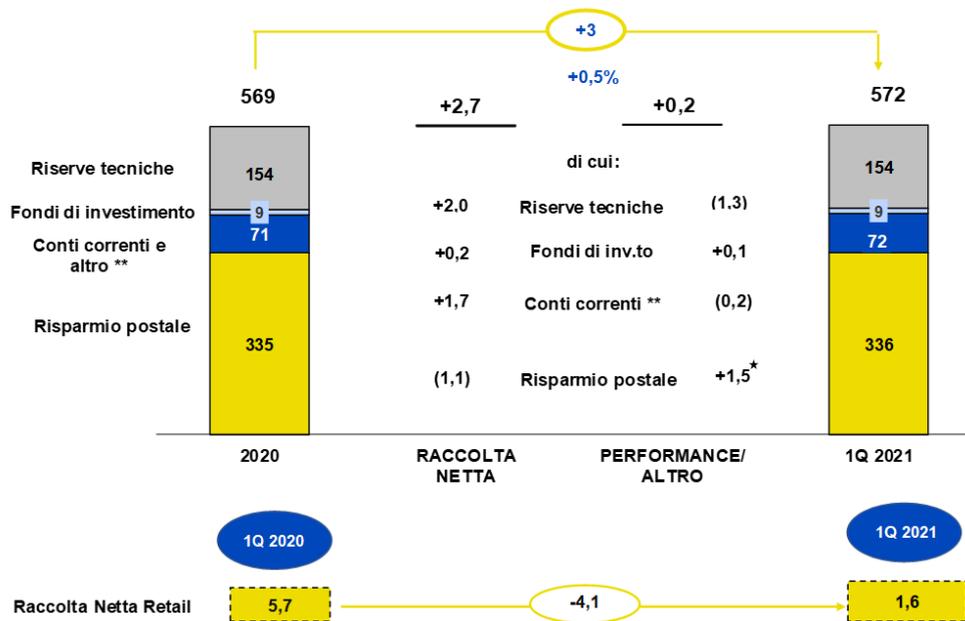


Nello specifico, si evidenzia il contributo positivo delle *Strategic Business Unit*. Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+146 milioni di euro pari a +18,9%), Servizi Assicurativi (+142 milioni di euro pari a +40,0%), Pagamenti e *Mobile* (+27 milioni di euro pari a +16,5%), in parte mitigato dalla flessione dei ricavi dei Servizi Finanziari (-53 milioni di euro pari a -3,8%).

La crescita dei ricavi del primo trimestre si concentra nel mese di marzo per via del significativo calo di operatività che è intervenuto a partire dal mese di marzo 2020 a seguito delle misure restrittive adottate dalle Istituzioni per far fronte all'emergenza sanitaria.

## MASSE GESTITE/AMMINISTRATE

(miliardi di euro)



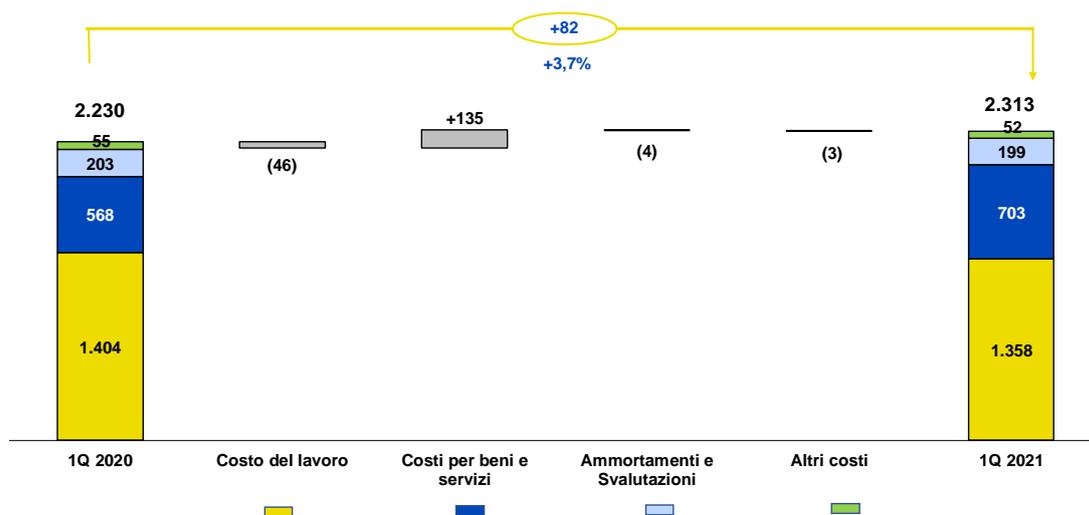
\* Comprende la capitalizzazione degli interessi

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

Le masse gestite/amministrate al 31 marzo 2021 ammontano a 572 miliardi di euro e segnano una crescita di 3 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020, per effetto dell'andamento positivo registrato principalmente sui conti correnti (dovuto alla preferenza della clientela per la liquidità in scenari contraddistinti da incertezza) e sul comparto assicurativo supportato dalla crescita dei prodotti Multiramo.

## COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



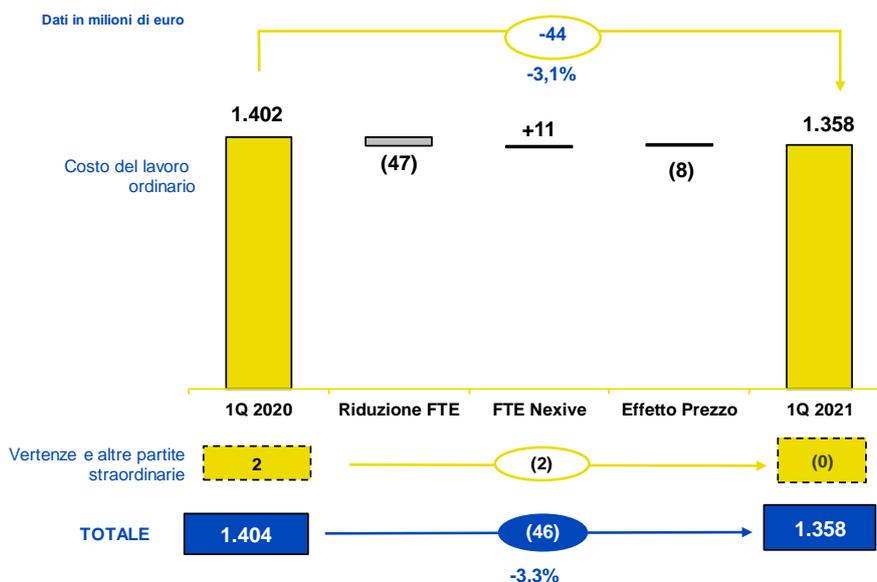
I costi totali si attestano a 2.313 milioni di euro in aumento rispetto ai 2.230 milioni di euro dei primi tre mesi del 2020 (+82 milioni di euro), sostanzialmente per effetto dei maggiori costi per beni e servizi (+135 milioni di euro), legati alla crescita

dei costi variabili principalmente del *business* pacchi, nonché all'ingresso a partire dal primo gennaio del Gruppo Nexive che contribuisce per 35 milioni di euro.

La crescita dei costi per beni e servizi è in parte compensata dal minore costo del lavoro che nei primi tre mesi del 2021 ammonta a 1.358 milioni di euro in diminuzione di 46 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo dello scorso esercizio. Il valore al 31 marzo 2021 dei costi per beni e servizi comprende inoltre le spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria che nel primo trimestre 2021 si attestano a 23 milioni di euro (esattamente in linea con il valore del corrispondente periodo del 2020).

## COSTO DEL LAVORO

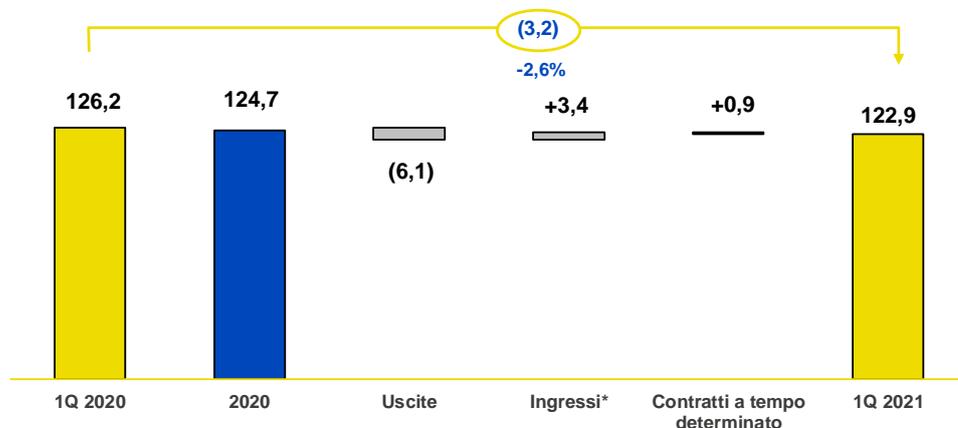
Il Costo del lavoro complessivo registra un decremento di 46 milioni di euro (-3,3%) rispetto ai primi tre mesi del 2020. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria che passa da 1.402 milioni di euro dei primi tre mesi del 2020 a 1.358 milioni di euro del corrispondente periodo del 2021, per effetto principalmente della riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (oltre 3.200 FTE in meno rispetto al corrispondente periodo del 2020), parzialmente mitigato dall'ingresso delle risorse Nexive (circa 1.200 FTE), a seguito dell'acquisizione del Gruppo avvenuta nel mese di gennaio 2021.



Proseguono nell'anno in corso le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni attraverso esodi incentivati; le uscite del primo trimestre 2021 sono superiori a 6 mila FTE a fronte di ingressi pari a circa 3,4 mila FTE a tempo indeterminato e circa 0,9 mila FTE a tempo determinato.

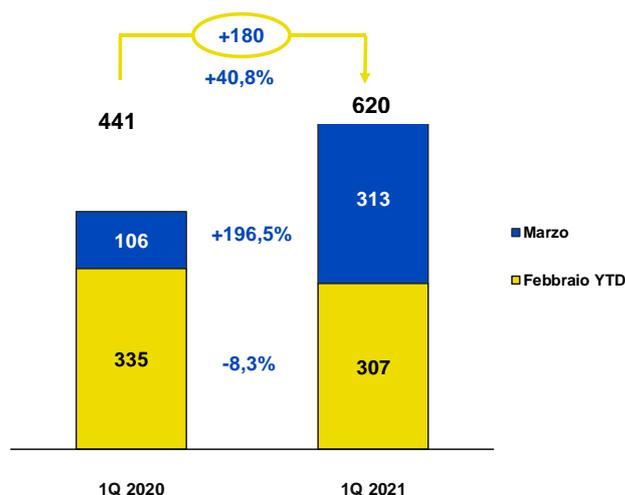
## NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent in migliaia)



\* Inclusi circa 1.200 FTE in ingresso dal Gruppo Nexive

## EBIT (in milioni di euro)



Il risultato operativo consolidato si attesta nel primo trimestre 2021 a 620 milioni di euro e registra un aumento di 180 milioni di euro (+40,8%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (441 milioni di euro) per via della sostenuta crescita dei ricavi conseguita in un quadro macroeconomico che, seppur ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria, è risultato maggiormente favorevole. Lo sviluppo dei ricavi testimonia inoltre la solidità dei diversi *business* e la validità delle scelte strategiche delineate nel nuovo Piano "24SI".

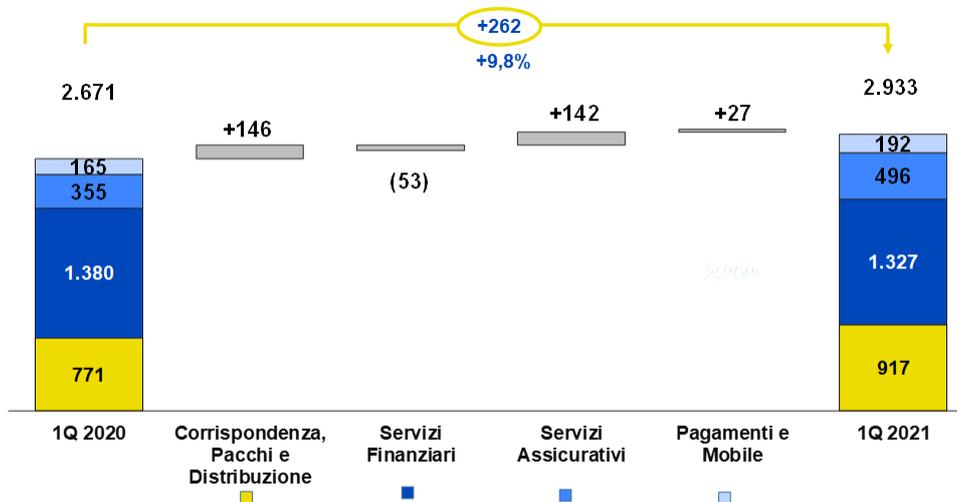
Alla crescita del risultato operativo contribuiscono inoltre le *performance* positive del costo del lavoro per effetto delle, già citate, azioni di efficienza sulla componente FTE.



## 5.2.1 SINTESI DELL'ANDAMENTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

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

**RICAVI DA MERCATO** (in milioni di euro)



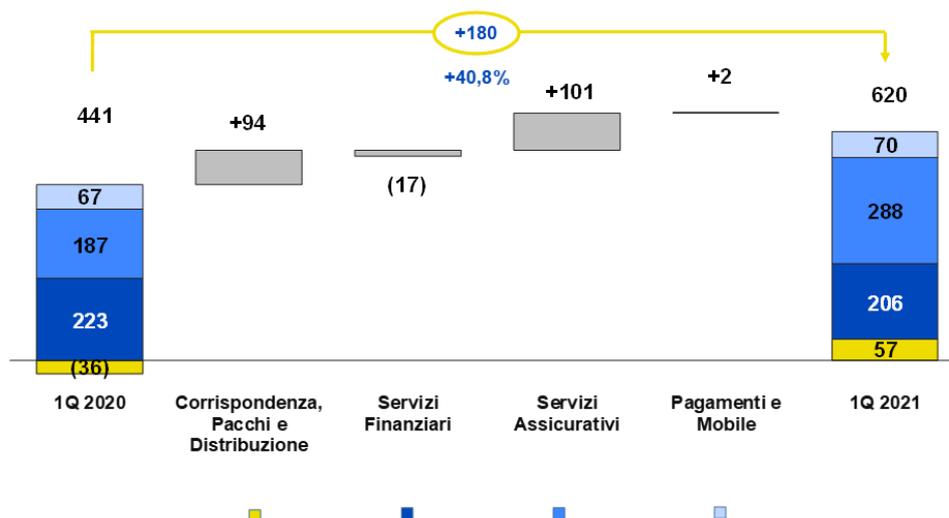
I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* si attestano a 917 milioni di euro evidenziando una crescita di 146 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020, per effetto della significativa crescita del *business* pacchi in tutti i segmenti, in parte controbilanciata dalla flessione del comparto della corrispondenza che pur beneficia del consolidamento del Gruppo Nexive a partire dal mese di gennaio 2021.

La *Strategic Business Unit Servizi Finanziari* ha contribuito ai ricavi del Gruppo per 1.327 milioni di euro, con una variazione negativa di 53 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020.

La *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* ha registrato ricavi da mercato per 496 milioni di euro e una variazione positiva di 142 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020. In particolare, i ricavi netti Vita si attestano a 459 milioni di euro e aumentano rispetto al primo trimestre 2020 di 140 milioni di euro principalmente per effetto dei maggiori caricamenti e del margine finanziario che beneficia dell'incremento delle masse medie gestite e della diversificazione del mix di prodotto. I ricavi netti Danni si attestano a 35 milioni di euro in crescita (+1 milione di euro rispetto al primo trimestre 2020).

La *Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile* ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 192 milioni di euro (+27 milioni di euro, rispetto al corrispondente periodo del 2020), registrando una crescita in tutti i comparti.

EBIT (in milioni di euro)



Il risultato operativo della *Strategic Business Unit* dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione risulta positivo per 57 milioni di euro in aumento rispetto al valore negativo (-36 milioni di euro) realizzato nel primo trimestre 2020 (+94 milioni di euro). *Performance* positive anche per la *Strategic Business Unit* Servizi di Pagamento e *Mobile* e per la *Strategic Business Unit* dei Servizi assicurativi che registrano nel primo trimestre 2021 rispettivamente un risultato operativo di 70 milioni di euro (+2 milioni di euro rispetto all'analogo periodo 2020) e di 288 milioni di euro (+101 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020).

La *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari contribuisce ai risultati operativi del gruppo con un EBIT positivo di 206 milioni in diminuzione di 17 milioni di euro rispetto all'analogo periodo dello scorso esercizio (223 milioni di euro).



## 5.2.2 STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

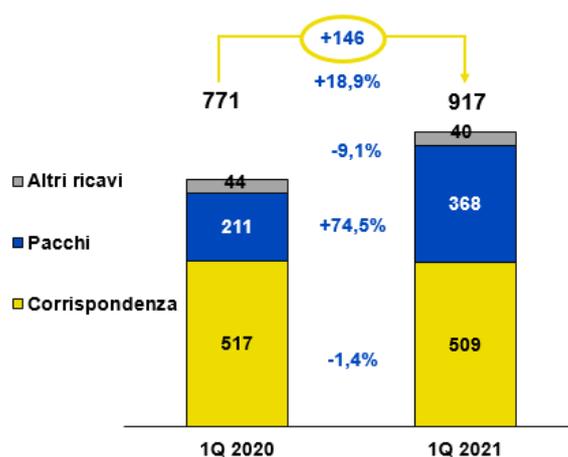
Le performance positive del primo trimestre 2021 della *Strategic Business Unit* riflettono ricavi in crescita trainati dal rilevante sviluppo del comparto pacchi in tutte le categorie e con il comparto corrispondenza che beneficia del contributo dell'acquisizione del Gruppo Nexive.

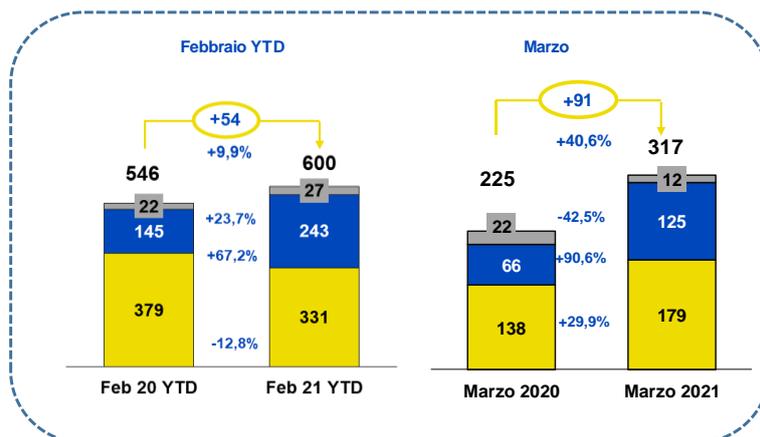
| CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE   | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |               |
|--|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <small>(dati in milioni di euro)</small> |              |              |             |               |
| <b>Ricavi da mercato</b>                 | <b>917</b>   | <b>771</b>   | <b>+146</b> | <b>+18,9%</b> |
| Ricavi da altri settori                  | 1.275        | 1.260        | +15         | +1,2%         |
| <b>Ricavi totali</b>                     | <b>2.192</b> | <b>2.031</b> | <b>+161</b> | <b>+7,9%</b>  |
| Costi                                    | 2.115        | 2.050        | +64         | +3,1%         |
| Costi vs altri settori                   | 19           | 17           | +2,5        | +15,1%        |
| <b>Costi totali</b>                      | <b>2.134</b> | <b>2.067</b> | <b>+67</b>  | <b>+3,2%</b>  |
| <b>EBIT</b>                              | <b>57</b>    | <b>(36)</b>  | <b>+94</b>  | <b>n.s.</b>   |
| <b>EBIT Margin %</b>                     | <b>2,6%</b>  | <b>-1,8%</b> |             |               |
| <b>RISULTATO NETTO</b>                   | <b>38</b>    | <b>(31)</b>  | <b>+69</b>  | <b>n.s.</b>   |

| Principali KPI  | 1Q 2021 | 1Q 2020 | VARIAZIONI |       |
|---|---------|---------|------------|-------|
| <b>Corrispondenza e pacchi</b>  |         |         |            |       |
| Ricavi/FTE (in migliaia di euro)  | 18      | 16      | 1,7        | 10,7% |
| Pacchi portalettabili (volumi in milioni)                                 | 21      | 14      | 6,5        | 45,6% |
| Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)* | 10.634  | 10.799  | (165)      | -1,5% |
| <b>Distribuzione</b>  |         |         |            |       |
| Numero Uffici Postali*  | 12.766  | 12.765  | 1,0        | 0,0%  |
| Numero di clienti (in milioni)  | 35      | 35      | 0,2        | 0,6%  |
| Sale dedicate alla consulenza   | 6.865   | 6.751   | 114        | 1,7%  |
| Rete ATM Postamat   | 7.986   | 7.707   | 279        | 3,6%  |

\*Il dato riportato nel 1Q 2020 si riferisce al 31.12.2020

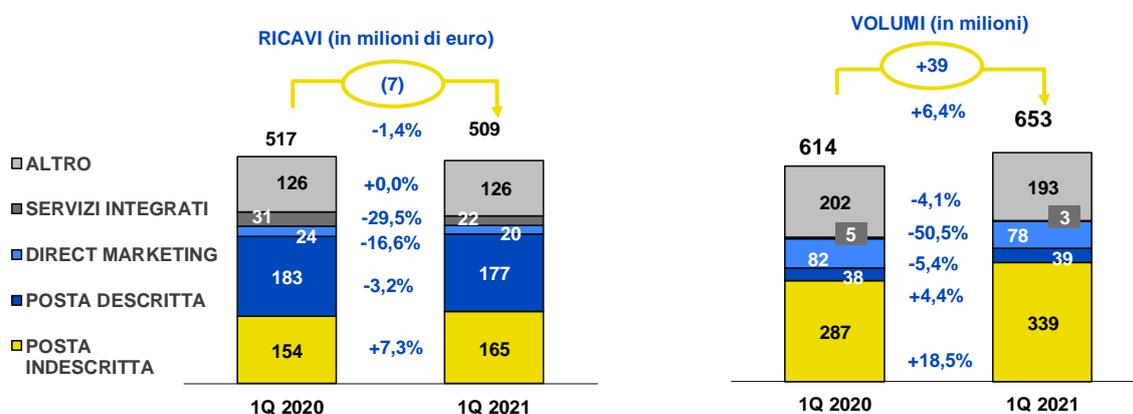
## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)





I Ricavi da mercato del primo trimestre passano da 771 milioni di euro del 2020 a 917 milioni di euro del 2021 (+146 milioni di euro; +18,9%). Tale andamento è il risultato congiunto della riduzione dei ricavi della corrispondenza tradizionale (-7 milioni di euro, pari a -1,4% rispetto al 2020) e delle *performance* particolarmente positive del comparto pacchi (+157 milioni di euro di ricavi, pari a +74,5%, rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente), imputabili principalmente allo sviluppo delle attività del Gruppo nel segmento B2C. Si evidenzia che i risultati del primo trimestre del 2021 beneficiano del contributo delle società del Gruppo Nexive, che hanno generato ricavi per 45,5 milioni di euro (di cui 33 milioni di ricavi sul comparto della corrispondenza e 13 milioni di euro di ricavi sul comparto dei pacchi).

## 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).

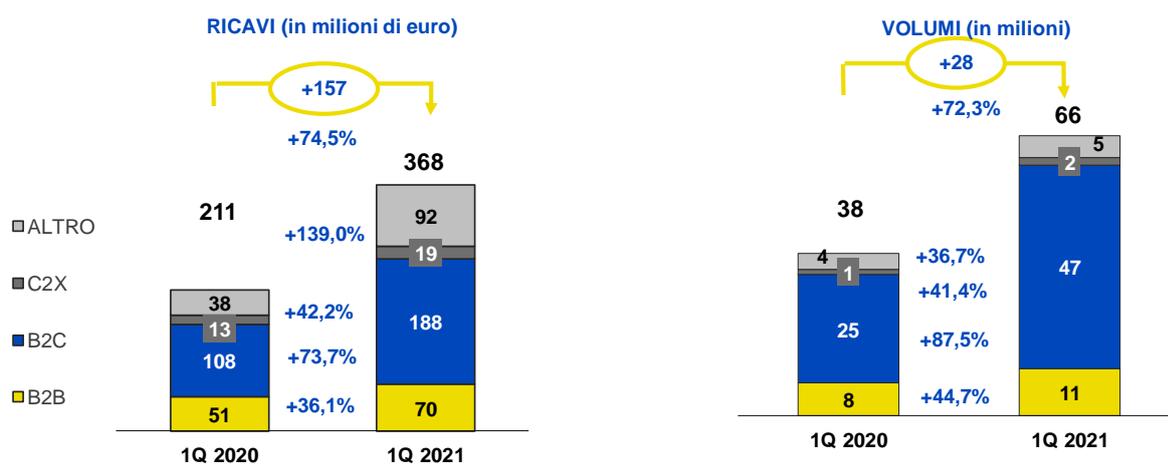
Le *performance* dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo nel primo trimestre del 2021 evidenziano una crescita dei volumi e una riduzione dei ricavi rispettivamente del +6,4% (+39 milioni di invii) e dell'1,4% (-7 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Tale andamento è riconducibile al diverso mix di prodotto registrato nel primo trimestre dell'anno in corso rispetto al primo trimestre del 2020, con una diminuzione dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore aggiunto presenti nella famiglia di Posta Descritta e dei Servizi Integrati, a causa della ritardata ripresa dell'invio delle spedizioni delle cartelle esattoriali e delle notifiche di pagamento. Tale flessione non viene compensata in termini di ricavi dalla crescita, seppur incoraggiante, dei volumi di Posta Indescritta.

Nel dettaglio, la Posta Indescritta presenta una crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del +18,5% (+53 milioni di invii) e del +7,3% (+11 milioni di euro). La Posta Descritta registra nel trimestre una crescita dei volumi +4,4% (+1,7 milioni di invii) accompagnata però da una riduzione dei ricavi del 3,2% (-6 milioni di euro). I Servizi integrati mostrano una flessione sia dei volumi che dei ricavi, rispettivamente di 50,5% (-2,6 milioni di invii) e 29,5% (-9,1 milioni di euro).

Il Direct Marketing registra nel primo trimestre una flessione dei volumi del 5,4% (-4,4 milioni di invii) e una correlata riduzione dei ricavi del 16,6% (-3,9 milioni di euro). Tale flessione è legata alla contrazione delle spedizioni a carattere commerciale per la riduzione degli invii di posta commerciale da parte dei clienti, per via della lenta ripresa delle attività delle aziende, nonché alla sostituzione delle comunicazioni a carattere tradizionale con quelle digitali (c.d. *e-substitution*), processo accelerato dalla pandemia in atto.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, mostra una flessione dei volumi del 4,1% (-8,3 milioni di pezzi) rispetto al primo trimestre del 2020, essenzialmente per effetto del calo del mercato delle stampe determinato dal rallentamento dell'economia italiana. In Altro sono inclusi anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale (65,6 milioni di euro) e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale: entrambe le voci di ricavo risultano in linea con quelle dell'anno precedente.

## Pacchi



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

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

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

**ALTRO:** include le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati (per esigenze specifiche di P.A., Assicurazioni, Banche e Grandi Clienti), commesse di logistica integrata, e altri ricavi.

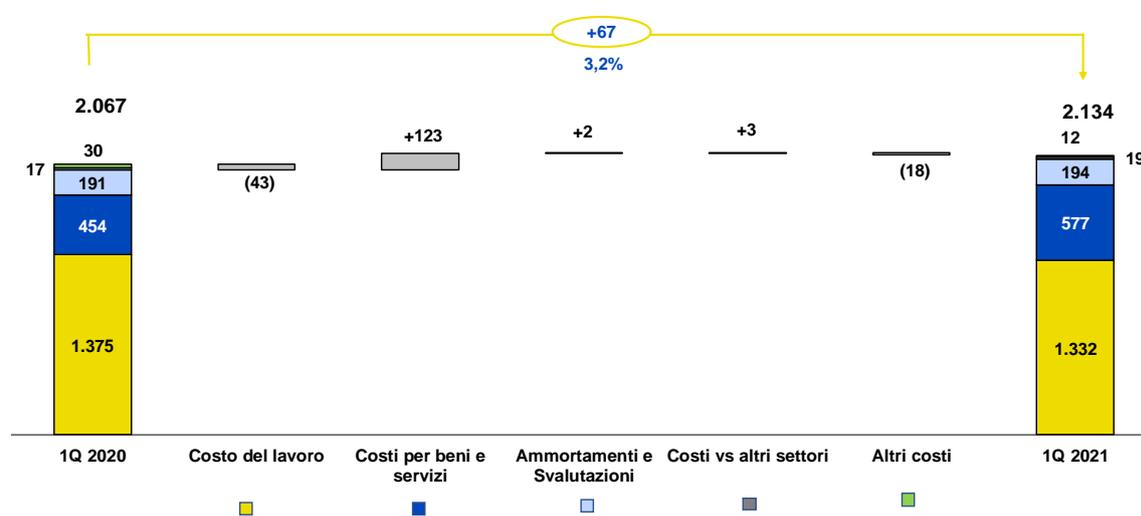
Il comparto pacchi nel primo trimestre del 2021 continua a presentare uno sviluppo significativo delle *performance*, con una variazione positiva sia in termini di volumi che di ricavi rispettivamente del +72,3% (+28 milioni di invii) e +74,5% (+157 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio.

Tale andamento è concentrato in particolar modo sul segmento B2C, grazie al forte sviluppo dell'*e-commerce* rafforzato dalla crescente propensione agli acquisti *online*. Tale processo, a cui si stava già progressivamente assistendo nel corso dei precedenti anni e che ha subito una forte accelerazione generata dalla pandemia, con la modifica delle modalità di acquisto della popolazione, sembra consolidarsi oramai come un fenomeno strutturale. In particolare, il settore B2C ha realizzato ricavi per 188 milioni di euro, in crescita del 73,7% (+80 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2020, a fronte di 47 milioni di spedizioni realizzate (+87,5% pari a +22,2 milioni di invii).

Nel primo trimestre del 2021 si assiste inoltre a una ripresa del segmento B2B derivante da una ripresa dell'economia e da una riapertura, seppure ancora parziale, delle attività produttive. In particolare, il settore B2B ha realizzato ricavi per 70 milioni di euro, in crescita del 36,1% rispetto al primo trimestre 2020, a fronte di 11 milioni di spedizioni realizzate (+44,7%). Alle *performance* dei ricavi del comparto pacchi sul primo trimestre concorre, nella voce Altro, la commessa di logistica integrata aggiudicata nel mese di maggio 2020, a Poste Italiane dal Ministero degli Interni per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale.

## COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 2.134 milioni di euro con un incremento di 67 milioni di euro (+3,2%) rispetto al primo trimestre 2020.

Tale andamento è sostanzialmente riconducibile alla crescita dei costi per beni e servizi per 123 milioni di euro (+27,2%) in particolare per i costi variabili sostenuti a supporto dello sviluppo del *business* dei pacchi. Nei costi per beni e servizi sono inclusi 23 milioni di euro per spese straordinarie legate all'emergenza da Covid-19, valore in linea con quanto sostenuto nel corrispondente periodo del 2020.

Tale crescita viene solo parzialmente mitigata dalla riduzione del costo del lavoro, che si attesta al 31 marzo 2021 a 1.332 milioni di euro con una riduzione, rispetto all'analogo trimestre dell'esercizio precedente, di 43 milioni di euro ascrivibile principalmente alla riduzione degli organici mediamente impiegati (circa 3.100 FTE in meno).

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per il primo trimestre del 2021 positivo per 57 milioni di euro, in miglioramento di 94 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020 (-36,5 milioni di euro).



### 5.2.3 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

I risultati economici della SBU del trimestre si confermano resilienti allo scenario economico generale ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria. I ricavi da mercato in flessione rispetto al primo trimestre 2020 sono parzialmente mitigati dai maggiori ricavi infrasettoriali grazie al contributo positivo apportato dalla crescita dei prodotti assicurativi.

Il CET1 ratio a marzo 2021 si è attestato al 19,4% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.

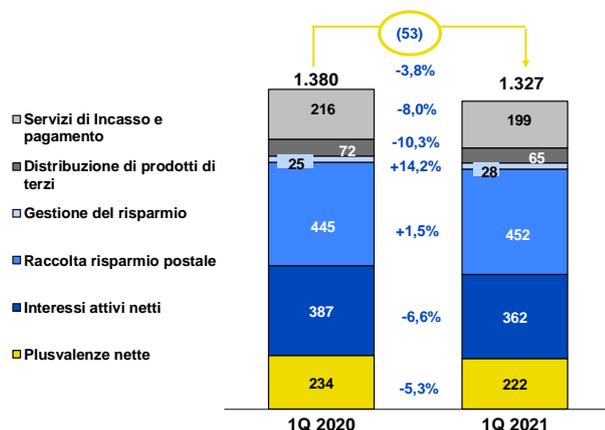
| SERVIZI FINANZIARI        | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |              |
|---------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| (dati in milioni di euro) |              |              |             |              |
| <b>Ricavi da mercato</b>  | <b>1.327</b> | <b>1.380</b> | <b>(53)</b> | <b>-3,8%</b> |
| Ricavi da altri settori   | 199          | 160          | +39         | +24,6%       |
| <b>Ricavi totali</b>      | <b>1.527</b> | <b>1.540</b> | <b>(13)</b> | <b>-0,9%</b> |
| Costi                     | 52           | 39           | +13         | +33,1%       |
| Costi vs altri settori    | 1.268        | 1.278        | (9)         | -0,7%        |
| <b>Costi totali</b>       | <b>1.321</b> | <b>1.317</b> | <b>+4</b>   | <b>+0,3%</b> |
| <b>EBIT</b>               | <b>206</b>   | <b>223</b>   | <b>(17)</b> | <b>-7,6%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>      | <b>13,5%</b> | <b>14,5%</b> |             |              |
| <b>UTILE NETTO</b>        | <b>152</b>   | <b>155</b>   | <b>(4)</b>  | <b>-2,4%</b> |

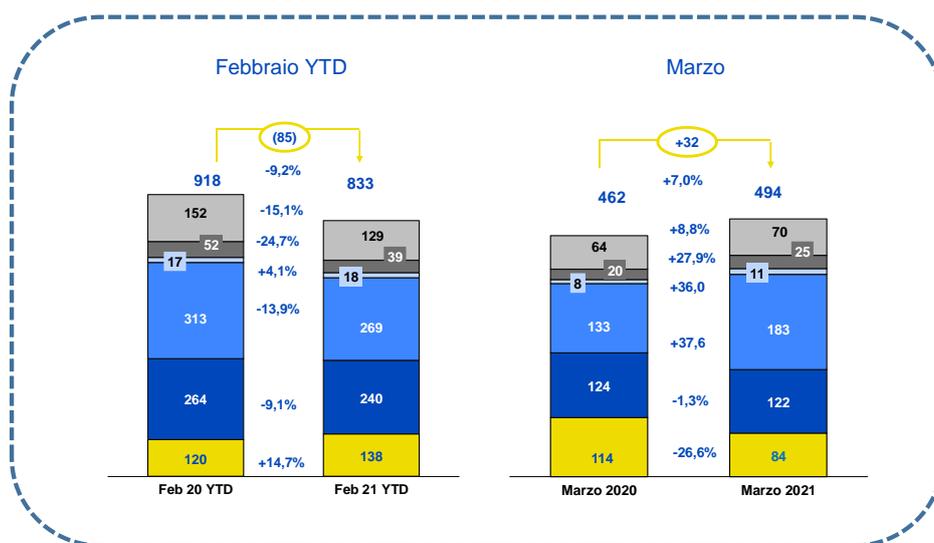
| Principali KPI  | 1Q 2021 | 1Q 2020 | VARIAZIONI |        |
|---|---------|---------|------------|--------|
| Masse Gestite/Amministrate (in miliardi di euro)*               | 571,5   | 568,6   | 2,9        | 0,5%   |
| Raccolta netta (in milioni di euro)                             | 2.725   | 6.415   | (3.690)    | -57,5% |
| Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)           | 6.074   | (2.224) | 8.299      | 373,1% |
| Plusvalenze nette (in milioni di euro)                          | 222     | 234     | (13)       | -5,3%  |
| Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro) | 74,9    | 64,3    | 10,6       | 16,6%  |
| Rendimento complessivo raccolta <sup>†</sup>                    | 2,0%    | 2,5%    |            |        |
| Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)          | 320,2   | 315,9   | 4,3        | 1,4%   |
| Finanziamenti (erogato in milioni di euro)                      | 797     | 766     | 31         | 4,0%   |
| BTP durata del portafoglio (n. anni)                            | 6,2     | 6,2     | 0,0        | 0,2%   |

\* Il dato indicato nella colonna 1Q 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020

<sup>†</sup> Escludendo le capital gain

### RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)





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

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

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

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

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

**Plusvalenze Nette:** Plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

I ricavi da mercato dei primi tre mesi del 2021 ammontano a 1.327 milioni di euro e registrano una contrazione di 53 milioni di euro rispetto a 1.380 milioni di euro realizzati nei primi tre mesi del 2020 (-3,8%).

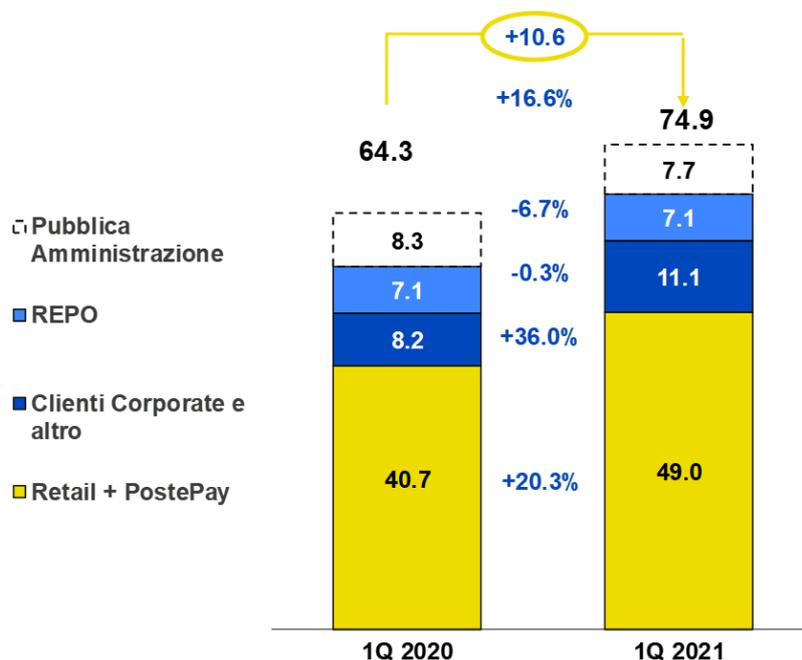
Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi in flessione rispetto al dato dei primi tre mesi del 2020 (-6,6%), essenzialmente per effetto dei minori rendimenti causati dallo scenario di mercato con tassi in diminuzione e soltanto parzialmente mitigati dall'incremento degli impieghi per via delle maggiori giacenze sui depositi dei clienti; (ii) Plusvalenze nette pari a 222 milioni di euro, in diminuzione di 13 milioni di euro rispetto ai 234 milioni di euro del 2020.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 452 milioni di euro, determinati - nelle more della sottoscrizione di un nuovo accordo con Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. - sulla base dell'attività resa nel trimestre ai sensi delle previsioni essenziali dell'accordo che ha regolato il servizio nel periodo 2018-2020, e sono sostanzialmente in linea rispetto all'analogo periodo del 2020. I ricavi da servizi di incasso e pagamento risultano pari a 199 milioni di euro, con una flessione dell'8% (-17 milioni di euro) rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno ascrivibile prevalentemente a minori volumi sui bollettini e al progressivo incremento dei pagamenti accettati sulle reti terze e attraverso i canali digitali che prevedono commissioni unitarie di accettazione inferiori.

Con riferimento ai ricavi da distribuzione di prodotti terzi che si attestano a 65 milioni di euro, in diminuzione di 7 milioni di euro rispetto ai 72 milioni di euro del 2020, la variazione è da ricondurre prevalentemente a una lieve diminuzione dei ricavi del comparto dei finanziamenti e alla flessione dei ricavi conseguiti sulle carte di credito.

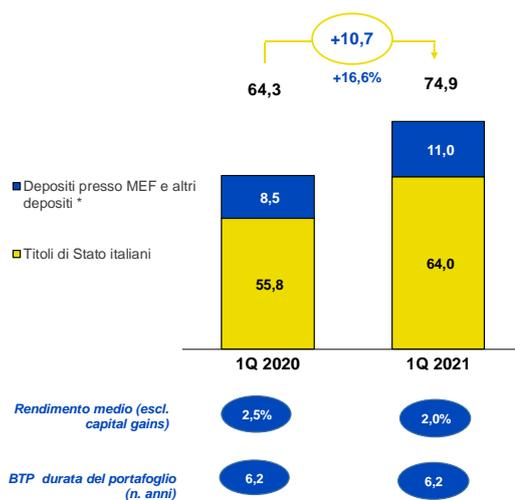
I ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio mostrano risultati in crescita rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente (+14,2% ovvero +4 milioni di euro).

## GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (IN MILIARDI DI EURO)



Al 31 marzo 2021, la Giacenza Media dei conti correnti incrementa, passando da 64,3 miliardi di euro a 74,9 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 10,6 miliardi di euro, è da ricondurre prevalentemente al contributo positivo della clientela Retail e Postepay (+8,3 miliardi di euro) e della clientela Corporate (+2,9 miliardi di euro). Per contro, si registra una contrazione nei depositi della Pubblica Amministrazione di 0,6 miliardi di euro.

## COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (GIACENZA MEDIA IN MILIARDI DI EURO)



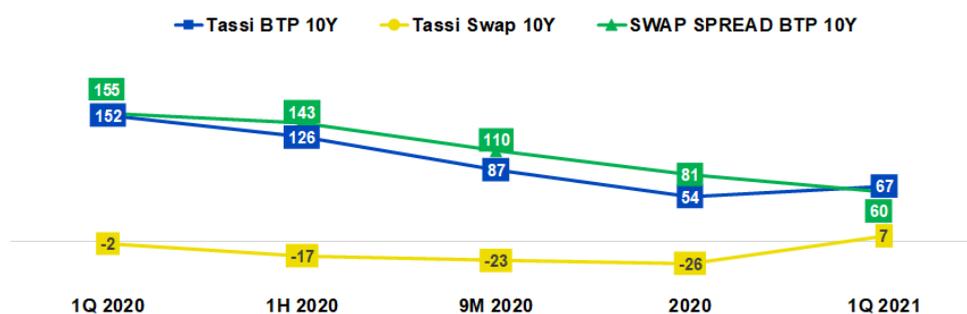
\* Include liquidità sul Buffer, depositi presso altre istituzioni finanziarie, ulteriori impieghi a breve termine (< 12 mesi) ed esclude la liquidità di poste italiane.

La giacenza media del portafoglio investimenti è costituita principalmente da Titoli di Stato Italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato Italiano (circa 64 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (circa 7,7 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Il mercato finanziario del primo trimestre del 2021 è stato condizionato prevalentemente dall'inasprirsi della seconda ondata della pandemia Covid-19 e, in Italia, le tensioni politiche di gennaio-febbraio 2021 hanno comportato un aumento dello *spread* BTP-Bund che ha toccato i 125 bps; a seguito dell'insediamento dell'attuale governo lo *spread* si è successivamente attestato a un livello medio di 100 bps.

Nell'ambito della gestione del portafoglio investimenti, nella prima parte del trimestre 2021, tenuto conto dei livelli relativamente elevati dello *spread*, sono stati effettuati gran parte degli acquisti pianificati prevalentemente su titoli a media e lunga scadenza, sfruttando la ripidità della curva governativa italiana e l'elevato ammontare di emissioni sul mercato primario da parte del MEF. I titoli acquistati sono stati oggetto di operazioni di copertura dal rischio tasso mediante la stipula di *Interest Rate Swap*.

Inoltre, a partire dalla seconda metà di febbraio 2021, è stato ripreso il programma di ristrutturazione della porzione di portafoglio titoli in *asset swap*.



Il contesto di mercato, caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici e da una progressiva riduzione dello *spread* BTP-Bund a 10 anni, ha avuto l'effetto di ridurre inevitabilmente il rendimento medio dei titoli in portafoglio. L'impatto in termini assoluti della riduzione dei rendimenti sugli interessi prodotti dal portafoglio è stato, tuttavia, parzialmente compensato dall'incremento delle giacenze medie nel periodo considerato. Gli impieghi presso il MEF sono stati caratterizzati da una minore redditività a causa dei tassi di mercato in contrazione rispetto allo scorso anno.

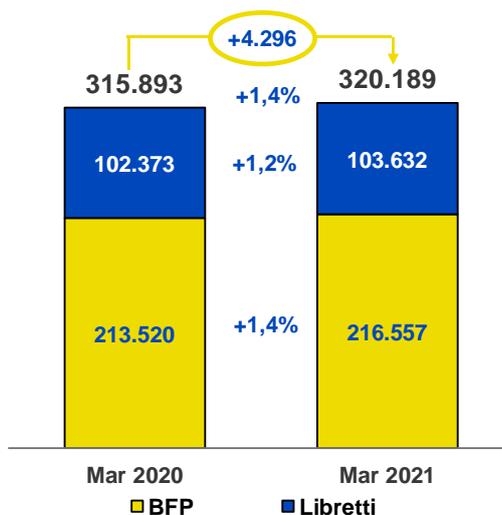
## RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE (in milioni di euro)

| dati in milioni di euro              | 1Q 2020 | 1Q 2021 | Var.    | Var. % |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Raccolta Netta del Risparmio Postale | 1.250   | (1.132) | (2.382) | n.s.   |

Al 31 marzo 2021 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -1.132 milioni di euro, inferiore di circa 2.382 milioni di euro rispetto al valore del corrispondente periodo dell'anno precedente. Tale variazione negativa ha riguardato entrambi i prodotti del comparto. Sui Libretti si è registrata una variazione negativa pari circa 1.389 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2020, prevalentemente riconducibile alla circostanza del doppio accredito delle pensioni avvenuto a marzo 2020 (rateo di marzo e aprile 2020) in relazione alle iniziative intraprese per la gestione dello stato di emergenza sanitaria Covid-19.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali (BFP) la variazione negativa, pari a 993 milioni di euro, è da ricondurre all'elevato ammontare di BFP in scadenza rimborsati nel corso del primo trimestre 2021, non interamente convertiti in nuove sottoscrizioni, nonostante queste ultime siano aumentate del 40% nel periodo in esame rispetto al corrispondente periodo dell'esercizio 2020.

## GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE\* (in milioni di euro)

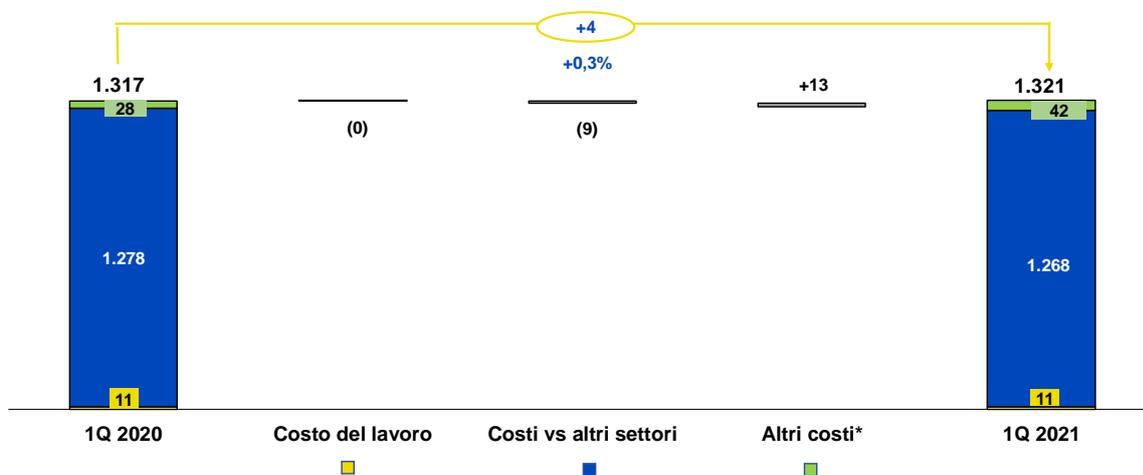


\* Valore medio che esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra un incremento di circa 4,3 miliardi di euro rispetto al 31 marzo 2020; il dato dei Libretti è influenzato positivamente dalla liquidità acquisita durante il periodo di emergenza sanitaria, mentre la crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) del primo trimestre 2021 è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

## COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



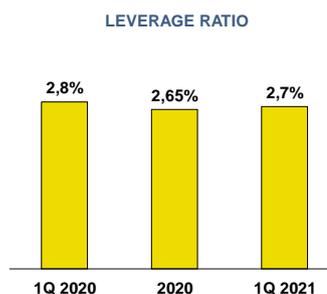
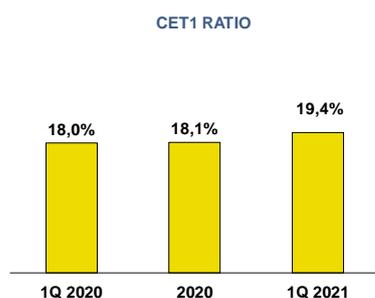
\* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore e altri costi e oneri.

I costi totali del settore ammontano a 1.321 milioni di euro e registrano un lieve aumento pari a 4 milioni di euro (+0,3%) rispetto a 1.317 milioni di euro del primo trimestre 2020, prevalentemente per effetto dei maggiori accantonamenti a Fondi rischi per far fronte a potenziali rischi relativi alle attività connesse al servizio di raccolta del Risparmio Postale, parzialmente compensati dai minori costi riconducibili alle attività affidate a Poste Italiane e regolate dai Disciplinari Esecutivi.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel periodo gennaio-marzo 2021 si attesta a 206 milioni di euro, in diminuzione del 7,6% rispetto al corrispondente periodo del precedente esercizio (-17 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 5 milioni di euro) e delle imposte del periodo (59 milioni di euro), il settore chiude con un risultato netto di 152 milioni di euro, in diminuzione di 4 milioni di euro rispetto ai 155 milioni di euro dei primi tre mesi del 2020 (-2,4%).

| dati in milioni di euro    | 1Q 2020 | 2020    | 1Q 2021 |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| CET1 CAPITAL               | 2.383   | 2.449   | 2.443   |
| TOTAL ASSETS               | 95.068  | 103.981 | 101.312 |
| RWA - Risk Weighted Assets | 13.256  | 13.502  | 12.573  |



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, si evidenzia come, a seguito della crescita dei volumi di raccolta registrata nel 2020 e proseguita nel primo trimestre 2021, nonché della variazione dello scenario di mercato, il Leverage Ratio sia rimasto sostanzialmente invariato rispetto alla chiusura del 2020, posizionandosi al 31 marzo 2021 al 2,7%. Il CET 1 Ratio al 31 marzo 2021, si è attestato al 19,4%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta e registrando un aumento prevalentemente correlato alla diminuzione dei collateral versati alle controparti di transazioni in derivati di copertura.



## 5.2.4 STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

Risultati in crescita supportati dai volumi commerciali e dall'aumento delle masse gestite. Il *Solvency Ratio* a 301% alla fine del trimestre conferma la solidità del Gruppo assicurativo.

| SERVIZI ASSICURATIVI                     | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |               |
|--|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <small>(dati in milioni di euro)</small> |              |              |             |               |
| <b>Ricavi da mercato</b>                 | <b>496</b>   | <b>355</b>   | <b>+142</b> | <b>+40,0%</b> |
| Ricavi da altri settori                  | 1            | 0            | +1          | n.s.          |
| <b>Ricavi totali</b>                     | <b>497</b>   | <b>355</b>   | <b>+142</b> | <b>+40,2%</b> |
| Costi                                    | 37           | 40           | (3)         | -7,3%         |
| Costi vs altri settori                   | 172          | 127          | +44         | +34,9%        |
| <b>Costi totali</b>                      | <b>209</b>   | <b>167</b>   | <b>+41</b>  | <b>+24,8%</b> |
| <b>EBIT</b>                              | <b>288</b>   | <b>187</b>   | <b>+101</b> | <b>+53,9%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                     | <b>58,0%</b> | <b>52,8%</b> |             |               |
| <b>UTILE NETTO</b>                       | <b>210</b>   | <b>131</b>   | <b>+79</b>  | <b>+60,5%</b> |

| Principali KPI   | 31 Marzo 2021 | 31 Dicembre 2020 | VARIAZIONI |        |
|--|---------------|------------------|------------|--------|
| Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)       | 154,4         | 153,7            | 0,7        | 0,5%   |
| Solvency Ratio   | 301%          | 267%             |            |        |
| Ramo Vita  | 1Q 2021       | 1Q 2020          | VARIAZIONI |        |
| Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro) <sup>1</sup>  | 5.749         | 4.522            | 1.227      | 27,1%  |
| di cui: Rami I-IV-V  | 4.778         | 3.908            | 870        | 22,3%  |
| di cui: Ramo III   | 971           | 614              | 357        | 58,1%  |
| Incidenza premi Multiramo sul totale                                 | 46,0%         | 39,2%            |            |        |
| Incidenza polizze capital light <sup>2</sup>                         | 65,4%         | 39,3%            |            |        |
| Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)                            | 16,1          | 6,6              | 9,5        | 142,5% |
| Tasso di Riscatto  | 2,9%          | 2,7%             |            |        |
| Ramo Danni   | 1Q 2021       | 1Q 2020          | VARIAZIONI |        |
| Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro) <sup>1</sup> | 98            | 77               | 21         | 28%    |
| Loss ratio <sup>3</sup>  | 51,9%         | 45,3%            |            |        |
| Expenses ratio <sup>4</sup>  | 28,2%         | 32,1%            |            |        |
| Combined ratio (netto riassicurazione) <sup>5</sup>                  | 85,4%         | 82,0%            |            |        |
| Premi intermediati su motor (in migliaia di euro)                    | 406,4         | -                | 406,4      | n.s.   |

<sup>1</sup> Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo

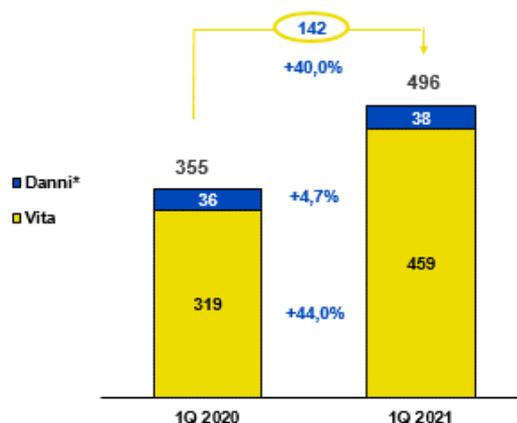
<sup>2</sup> Include Capital Light di Ramo I, Multiramo I e III, Unit Linked

<sup>3</sup> Corrisponde al rapporto tra gli oneri da liquidazione sinistri e i premi lordi di competenza

<sup>4</sup> Calcolato come: (costi di funzionamento + provvigioni di competenza)/premi lordi di competenza

<sup>5</sup> Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



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



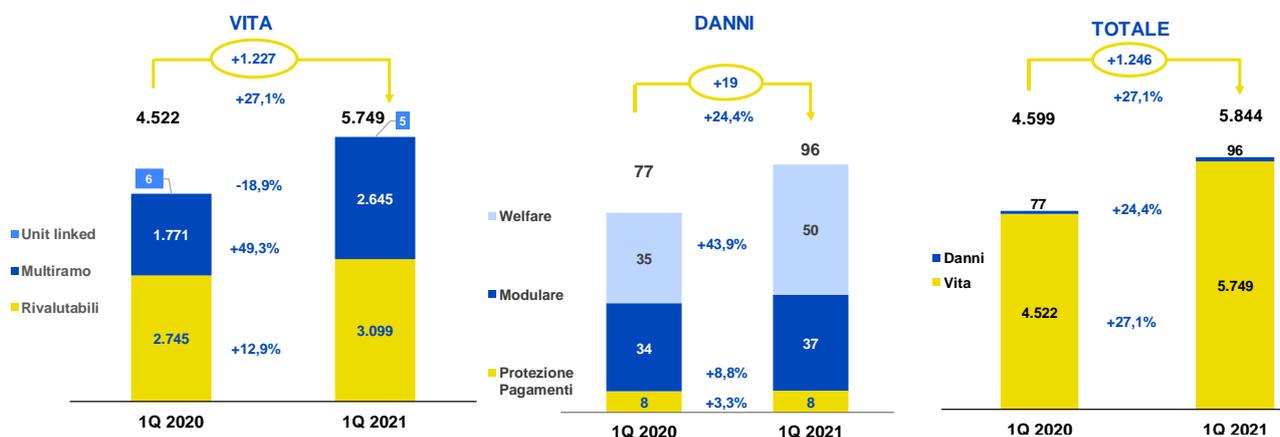
I ricavi da mercato passano da 355 milioni di euro dei primi tre mesi del 2020 a 496 milioni di euro del 2021 (+40,0%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 459 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 35 milioni di euro, al netto dei ricavi di Poste Welfare Servizi, Poste Insurance Broker e degli altri ricavi.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano rispetto al I trimestre 2020 del 44% (+140 milioni di euro), principalmente per effetto del margine finanziario (+125 milioni rispetto all'analogo trimestre del 2020), che beneficia dell'incremento delle masse medie gestite e della diversificazione del mix di prodotto, e dei maggiori caricamenti.

I ricavi netti Danni si attestano a 35 milioni di euro in crescita del 3,8% (+1 milione di euro) rispetto al primo trimestre 2020, principalmente per effetto della crescita del *business* (premi lordi di competenza in aumento di 11 milioni di euro, ovvero +18%) parzialmente controbilanciata da una maggiore sinistrosità, conseguente alla maggiore incidenza del *business* Welfare (il *Combined Ratio*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari all'85%, in crescita di 3 p.p. rispetto al corrispondente del primo trimestre 2020).

La raccolta del *business* Vita e Danni è rappresentata nei grafici che seguono:

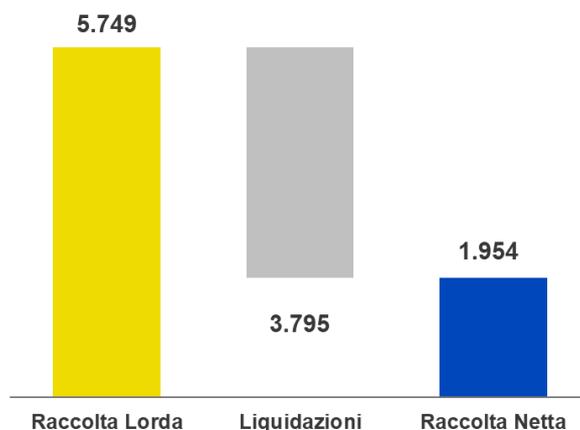
### PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in milioni di euro)



La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 5,7 miliardi di euro, in crescita del 27,1% rispetto al primo trimestre 2020 con un mix di prodotti supportato dalla raccolta dei prodotti Multiramo che rappresenta il 46% dei volumi complessivi (39% nell'analogo periodo del precedente esercizio).

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 96 milioni di euro, in crescita di 19 milioni di euro (+24,4%) rispetto al primo trimestre 2020 grazie al contributo del comparto Welfare e dell'offerta Modulare<sup>49</sup> (rispettivamente +15 milioni di euro, pari a 44%, e + 3 milioni di euro, pari a +9%). Nel corso del periodo è stata lanciata con successo la nuova offerta integrata Vita/Danni che ha conseguito ricavi, in linea con le aspettative, pari a 2,5 milioni di euro.

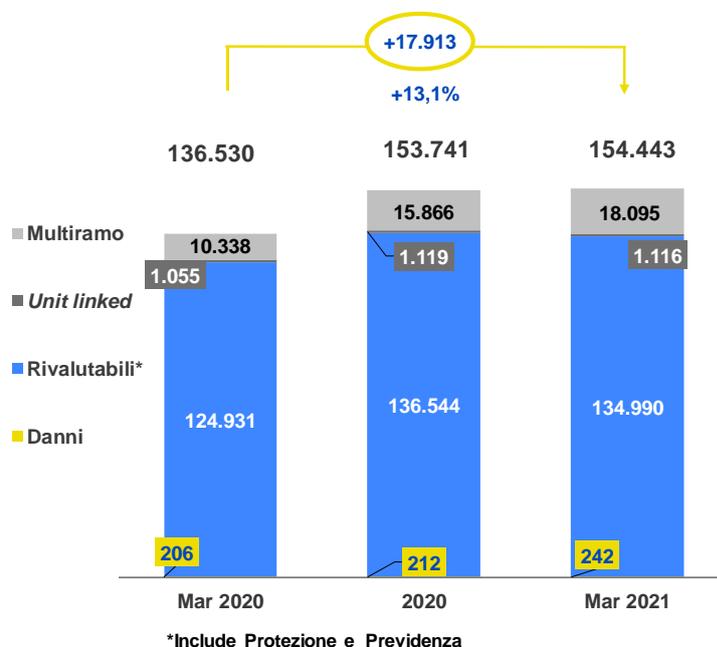
### RACCOLTA NETTA VITA – 1Q 2021 (in milioni di euro)



<sup>49</sup> La nuova polizza modulare "Poste Vivere Protetti" integra le coperture di protezione della clientela retail, per tutelare la loro salute, casa e gli animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle necessità dei clienti e le coperture, che sono indicate nella polizza, formano sempre un unico contratto.

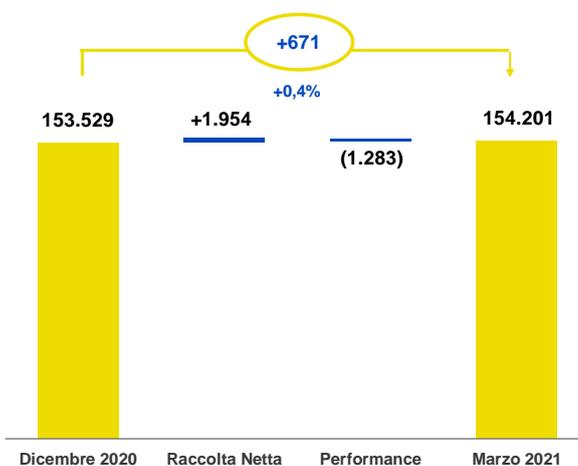
La raccolta netta del *business* Vita, si attesta a 2,0 miliardi di euro e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata e Fondi interni. Il tasso di riscatto rilevato è pari a 2,9%, in crescita rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio (pari al 2,7%) ma sempre molto inferiore alla media di mercato.

### RISERVE TECNICHE NETTE (in milioni di euro)

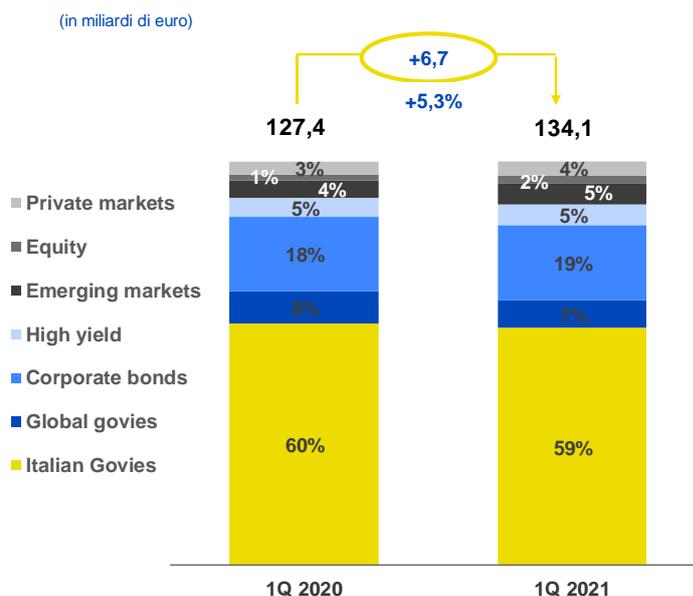


Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 154,2 miliardi di euro e crescono di 0,7 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto della crescita delle riserve matematiche (+2,3 miliardi di euro), supportate dalla raccolta netta positiva e dall'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (-1,8 miliardi di euro) che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 242 milioni di euro (266 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione), in crescita del 14% rispetto al dato rilevato al 31 dicembre 2020 (212 milioni di euro; 236 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione).

### MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE NETTE VITA (in milioni di euro)



## RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

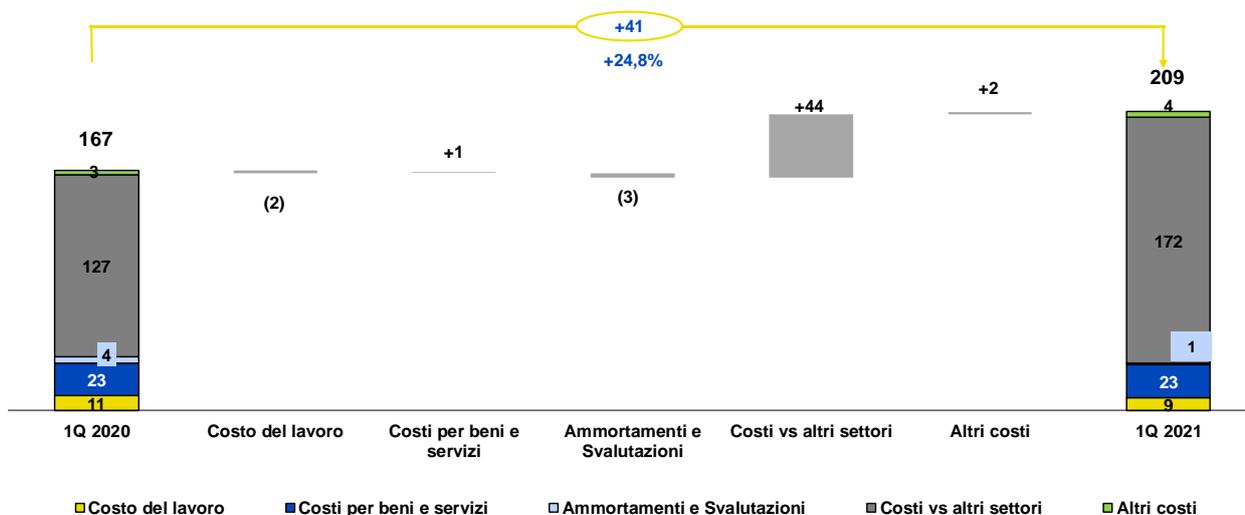


Nel primo trimestre 2021, in coerenza con l'ultima *asset allocation* approvata della Compagnia, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, con l'obiettivo di ridurre la concentrazione del rischio Italia, a favore di *asset class* che presentano una minore correlazione al rischio associato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

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

## COSTI TOTALI

(in milioni di euro)

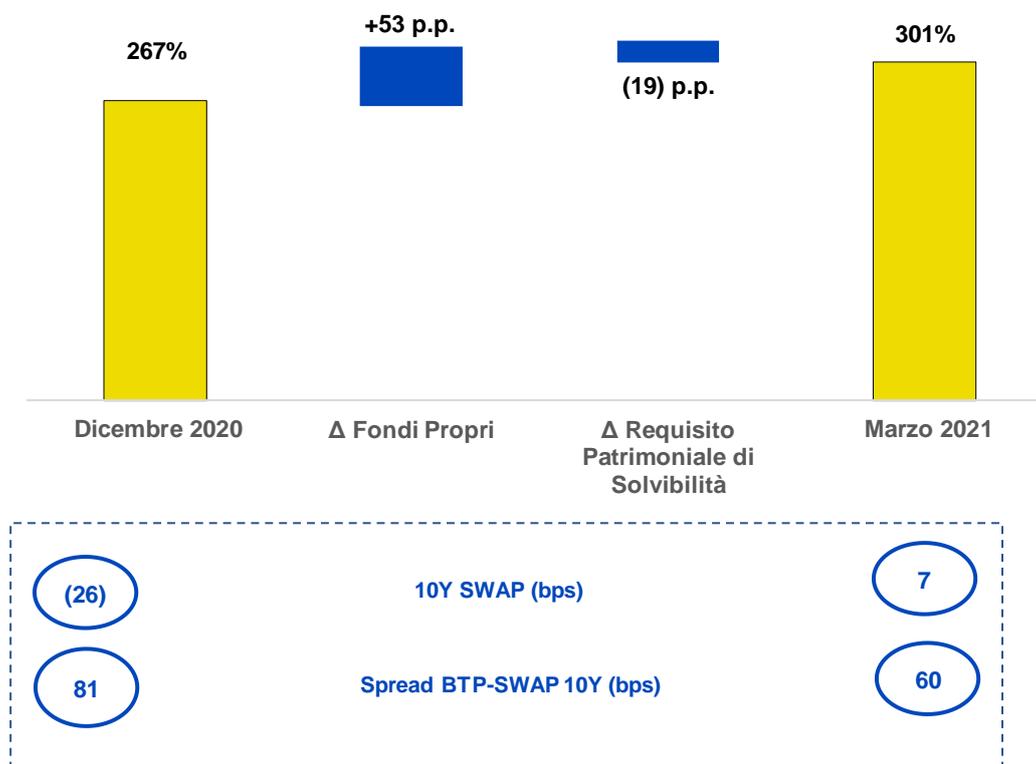


I costi totali ammontano a 209 milioni di euro, in crescita di 41 milioni di euro rispetto al 2020, principalmente per l'evoluzione dei costi infrasettoriali essenzialmente riconducibili alle maggiori provvigioni corrisposte a BancoPosta per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento a seguito della crescita della raccolta lorda. La cessione dei rami d'azienda Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi, afferenti alle attività di gestione ICT in favore di Poste Italiane, che ha avuto efficacia il 1° marzo 2020, ha determinato, nel primo trimestre dell'anno, una riduzione del costo del lavoro e degli ammortamenti in favore di una crescita dei costi verso altri settori per i servizi IT resi dalla Capogruppo rispetto all'analogo periodo del 2020.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nei primi tre mesi del 2021 un risultato della gestione operativa che si attesta a 288 milioni di euro, in crescita del 53,9% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (187 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 11 milioni di euro) e delle imposte di periodo (90 milioni di euro), la *Business Unit* chiude con un risultato netto di 210 milioni di euro, in aumento del 60,5% rispetto ai 131 milioni dei primi tre mesi del 2020.

#### ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 marzo 2021 al 301%<sup>50</sup>, in aumento rispetto al 267% rilevato a dicembre 2020 (+34 p.p.), mantenendosi a livelli molto superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del *management* (200%).

La variazione del periodo è dovuta all'incremento dei fondi propri disponibili (+53 p.p.) a seguito delle dinamiche positive dell'andamento dei tassi di interesse (+33 bps tasso Swap a 10 anni) e dello *spread* BTP-Swap (-21 bps *spread* a 10 anni) parzialmente compensato da un incremento del requisito di capitale.

L'incremento del requisito di capitale (-19 p.p.) è dovuto ai maggiori rischi di sottoscrizione, controparte e operativi, non del tutto mitigati dalla diminuzione dei rischi di mercato.

L'inclusione delle misure transitorie sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili portando il valore del *Solvency Ratio* al 31 marzo 2021 a 332% (299% al 31 dicembre 2020).

---

<sup>50</sup> Valore inclusivo dell'erogazione dei dividendi alla Capogruppo per un ammontare pari a 429 milioni di euro (approvata dal Cda della Compagnia del 23 marzo 2021; e dall'assemblea dei soci del 28 aprile 2021).



## 5.2.5 STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

Le performance della Strategic Business Unit del primo trimestre mostrano una crescita dei ricavi in tutti i comparti con uno sviluppo significativo dell'operatività delle carte di pagamento, la crescita della customer base nella telefonia fissa e mobile e la crescita dei ricavi da F23/F24.

Il risultato netto è in flessione per via dei risultati della gestione finanziaria, correlati alla valutazione della partecipazione in FSIA.

| PAGAMENTI E MOBILE               | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI |               |
|----------------------------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i> |              |              |            |               |
| <b>Ricavi da mercato</b>         | <b>192</b>   | <b>165</b>   | <b>+27</b> | <b>+16,5%</b> |
| Ricavi da altri settori          | 83           | 90           | (7)        | -7,5%         |
| <b>Ricavi totali</b>             | <b>276</b>   | <b>255</b>   | <b>+20</b> | <b>+8,0%</b>  |
| Costi                            | 108          | 101          | +7         | +6,8%         |
| Costi vs altri settori           | 98           | 87           | +11        | +13,0%        |
| <b>Costi totali</b>              | <b>206</b>   | <b>188</b>   | <b>+18</b> | <b>+9,7%</b>  |
| <b>EBIT</b>                      | <b>70</b>    | <b>67</b>    | <b>+2</b>  | <b>+3,4%</b>  |
| <b>EBIT Margin %</b>             | <b>25,2%</b> | <b>26,3%</b> |            |               |
| <b>UTILE NETTO</b>               | <b>48</b>    | <b>51</b>    | <b>(3)</b> | <b>-6,1%</b>  |

| Principali KPI  | 1Q 2021 | 1Q 2020 | VARIAZIONI |        |
|---|---------|---------|------------|--------|
| <b>Monetica</b>   |         |         |            |        |
| Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro) <sup>1</sup> | 13.094  | 10.491  | 2.602,8    | 24,8%  |
| Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro) <sup>2</sup>           | 10.493  | 8.286   | 2.207,1    | 26,6%  |
| Numero di Carte (in milioni) <sup>3*</sup>  | 29,2    | 28,9    | 0,3        | 0,9%   |
| di cui Carte Postepay (in milioni)*   | 21,9    | 21,7    | 0,2        | 0,8%   |
| di cui Carte Postepay Evolution (in milioni) <sup>4*</sup>                                | 8,0     | 7,7     | 0,3        | 3,4%   |
| Numero transazioni delle carte (in milioni)   | 452     | 354     | 97,0       | 27,4%  |
| di cui numero transazioni e-commerce (in milioni) <sup>5</sup>                            | 123     | 81      | 41,8       | 51,4%  |
| <b>TLC</b>  |         |         |            |        |
| SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)*                                       | 4.784   | 4.623   | 161,7      | 3,5%   |
| di cui Sim mobile (stock in migliaia)*  | 4.520   | 4.380   | 140,1      | 3,2%   |
| di cui Sim Casa (stock in migliaia)*  | 264     | 243     | 21,6       | 8,9%   |
| MNP (Mobile Number Portability) - cessazioni (in migliaia)                                | 98      | 140     | (41,8)     | -29,9% |
| Usage DATI (GB per SIM attiva per mese)   | 7,5     | 4,4     | 3,1        | 71,2%  |
| Usage VOCE (min per SIM attiva per mese)  | 460     | 416,6   | 43,4       | 10,4%  |

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

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

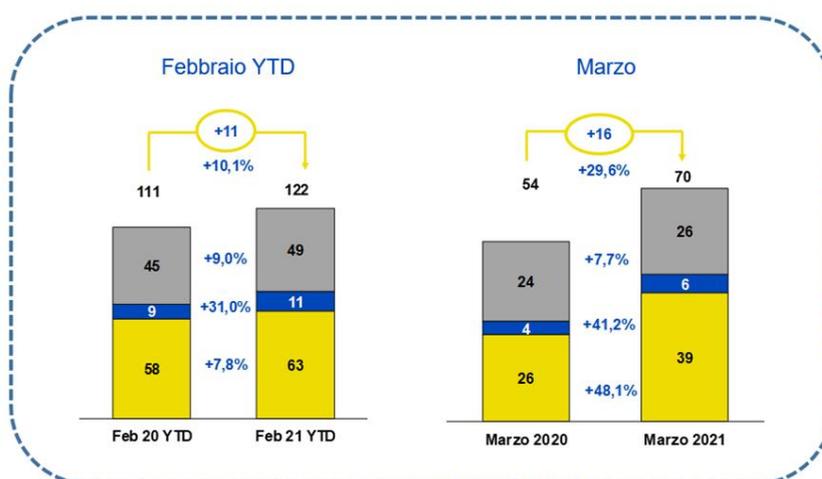
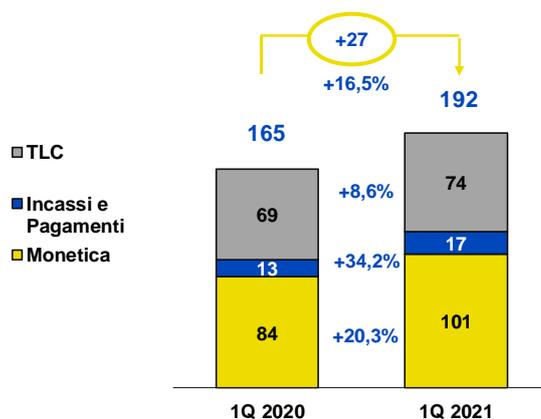
3 Include Carte Postepay e Carte di debito.

4 Comprensivo dei clienti business.

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

\* Il dato indicato nella colonna 1Q 2020 è riferito al 31 dicembre 2020.

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



**Incassi e pagamenti:** servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiuro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA.

**Monetica:** carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (postamat - *interchange fee* su transato delle carte); servizi di *acquiring* (fee su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

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

I ricavi da mercato del primo trimestre si attestano a 192 milioni di euro registrando un incremento di 27 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2020 (+16,5%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti.

Nel dettaglio, i ricavi da mercato della Monetica segnano una crescita di 17 milioni di euro (+20,3%), passando da 84 milioni di euro dei primi tre mesi del 2020 a 101 milioni di euro del 2021 grazie ai maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento nonché alla crescita sostenuta dei ricavi da servizi di Acquiring per la crescita del transato.

I ricavi da mercato dei servizi di Incasso e Pagamento pari a 17 milioni di euro registrano una crescita del 34,2% (+4 milioni di euro) rispetto ai primi tre mesi del 2020 ascrivibile essenzialmente ai maggiori ricavi da Bonifico da Postepay Evolution<sup>51</sup>,

<sup>51</sup> Carta Prepagata dotata di IBAN che consente al titolare di trasferire/ricevere denaro verso/da un conto corrente o un'altra carta prepagata dotata di IBAN.

maggiori ricavi da F23/F24 e dal contributo del servizio di pagamento PagoPA verso la Pubblica Amministrazione (servizio lanciato nel mese di maggio 2020).

Il comparto delle Telecomunicazioni registra un aumento dei ricavi da mercato che passano da 69 milioni di euro conseguiti nei primi tre mesi del 2020 a 74 milioni di euro (+8,6%). Il risultato positivo è dovuto sia all'aumento dei ricavi della Telefonia Mobile, sia della Telefonia Fissa, per effetto prevalentemente di una maggiore *customer base* attiva su entrambi i segmenti. La *performance* all'interno del trimestre mostra una crescita rispetto al corrispondente periodo del 2020 sia dei primi due mesi dell'anno (+10,1%) che del mese di marzo 2021 rispetto al mese di marzo 2020 (+29,6%); quest'ultimo ha risentito degli effetti dell'emergenza sanitaria che si è riflessa in particolare sui comparti Pagamenti e Monetica a fronte delle misure restrittive imposte dall'Autorità (chiusura esercizi commerciali).

Al 31 marzo 2021 lo stock complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito ammonta a 29,2 milioni (28,9 al 31 dicembre 2020), con un transato<sup>52</sup> complessivo del primo trimestre 2021 pari a 13,1 miliardi di euro, in crescita di circa 2,6 miliardi di euro (+24,8%) rispetto al primo trimestre 2020 grazie all'effetto trainante delle carte prepagate.

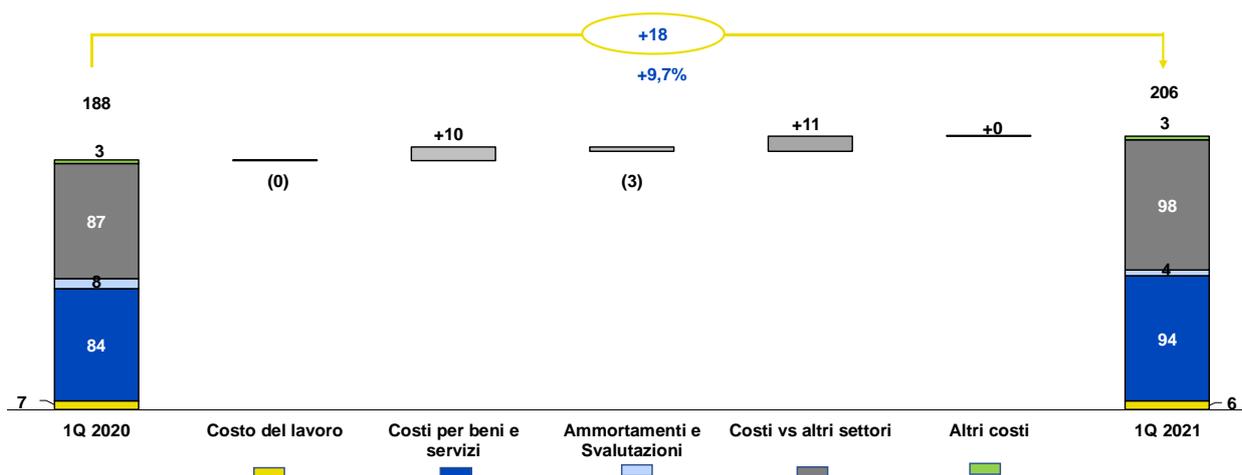
Nel dettaglio, le carte Postepay ammontano al 31 marzo 2021 a 21,9 milioni (+0,8% rispetto alle 21,7 milioni di Postepay al 31 dicembre 2020) e di queste circa 8 milioni sono rappresentate dalle carte Postepay Evolution, il cui stock alla fine del primo trimestre 2021 è in aumento del 3,4% rispetto al 31 dicembre 2020.

Nel corso del primo trimestre del 2021 si registra un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 27,4% rispetto all'analogo periodo del 2020, trainato dal forte impulso delle transazioni *e-commerce*.

In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 marzo 2021, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee, in crescita del 3,2% rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" presenta una crescita dell'8,9% (264 mila linee a marzo 2021 rispetto alle 243 mila linee al 31 dicembre 2020).

## COSTI TOTALI

(in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 206 milioni di euro segnando un incremento di 18 milioni di euro (+9,7%), rispetto ai primi tre mesi del 2020. In particolare, i costi per beni e servizi registrano un incremento

<sup>52</sup> Transato "on us" e "off us"

di 10 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente per effetto principalmente dei maggiori costi variabili da traffico inerenti i servizi di telecomunicazioni fisse-mobili e di quelli legati all'operatività delle carte.

I costi per servizi resi dalle altre funzioni di Poste Italiane aumentano di 11 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente essenzialmente per via dei maggiori costi di esternalizzazione dei servizi di Telecomunicazione conseguenti alla cessione in favore della Capogruppo del ramo d'azienda ICT che ha avuto efficacia il 1° ottobre 2020, nonché per le maggiori attività di distribuzione, servizi di back office.

Gli ammortamenti e le svalutazioni si riducono di 3 milioni di euro a seguito della citata cessione del ramo d'azienda che ha comportato la cessione degli asset relativi alle attività di gestione ICT. Per maggiori approfondimenti si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale 2020 al paragrafo "Informazioni societarie intervenute nel corso dell'anno" all'interno della Relazione sulla Gestione.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile* del primo trimestre 2021 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 70 milioni di euro, in crescita del 3,4% rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

La gestione finanziaria del primo trimestre 2021 è negativa per 2 milioni di euro e peggiora (-5 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2020 nel quale beneficiava di proventi per la rivalutazione della partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l. (circa 4 milioni di euro). Nel primo trimestre 2021 tale partita è negativa per circa 2 milioni di euro per la rinegoziazione a condizioni peggiorative di un importante contratto.

Il risultato di periodo si attesta a 48 milioni di euro e mostra una flessione di 3 milioni di euro (-6,1%) rispetto all'analogo periodo del 2020.



## 5.3 DIGITAL PROPERTIES, RETI TERZE E PRINCIPALI KPIs

### RETI TERZE

Si conferma anche nel primo trimestre del 2021 la crescita del contributo delle reti fisiche alternative all'Ufficio Postale nell'erogazione dei servizi del Gruppo. Le reti terze, con oltre 37 mila punti di contatto convenzionati su tutto il territorio, rappresentano una valida alternativa per la clientela in particolare in un contesto ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria, in cui la ridotta mobilità induce a privilegiare i servizi di prossimità.

### DIGITAL PROPERTIES

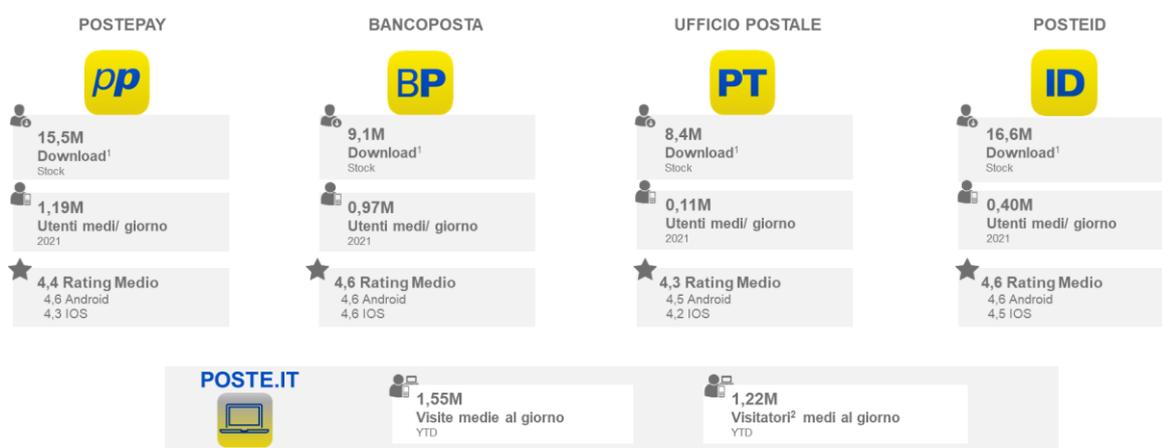
Il Gruppo, anche in coerenza con le nuove linee strategiche del Piano Industriale "24SI", ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2020, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

**6,1 milioni di visite giornaliere sui canali digitali del Gruppo nel 1Q 2021**

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

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

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



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

Note:

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

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

I canali digitali *web* e *app* di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi on-line per 29,5 milioni di utenti retail (21,7 milioni al 31 marzo 2020) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* per il primo trimestre del 2021 è stata di quasi 4 milioni (2,4 milioni gli utenti medi giornalieri nel primo trimestre 2020). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che nel primo trimestre 2021 sono state pari a

28,5 milioni per un valore transato di 7,1 miliardi di euro (17,9 milioni di transazioni nel primo trimestre 2020 per un valore transato di 4,4 miliardi di euro).

## PRINCIPALI KPIs

Nel primo trimestre del 2021 più del 50% delle interazioni dei clienti avvenute con il Gruppo Poste Italiane sono passate attraverso i *new channels* (canali digitali e reti terze), confermando l'incidenza raggiunta a fine 2020. In termini di transazioni complessive continua a crescere l'incidenza complessiva sul totale di Gruppo (dal 27% del 2020 al 32% del primo trimestre del 2021).

| Principali KPIs Digital e reti terze (B2B2C)                                      | 1Q 2021 | 1Q 2020 | VARIAZIONI |        |
|---|---------|---------|------------|--------|
| <i>KPIs Digital + B2B2C</i>   |         |         |            |        |
| Interazioni digital+contact center+B2B2C/Interazioni totali giornaliere*          | 50,3%   | 50,0%   |            |        |
| Transazioni digital + B2B2C/Totale transazioni                                    | 32%     | 27%     |            |        |
| <i>KPIs Digital</i>   |         |         |            |        |
| Clienti registrati ai canali digitali (web e app) di Poste Italiane (in milioni)* | 29,5    | 27,1    | 2,4        | 8,9%   |
| Utenti giornalieri (web e app) (in milioni) <sup>1</sup>                          | 3,9     | 2,4     | 1,5        | 62,5%  |
| Numero transazioni Digitali - Consumer (in milioni)                               | 28,5    | 17,9    | 10,6       | 59,2%  |
| Download App (in milioni)*  | 54,3    | 48,1    | 6,2        | 12,9%  |
| Poste Italiane Digital e-Wallets (in milioni)*                                    | 8,0     | 7,4     | 0,6        | 8,1%   |
| Identità digitali (numero in milioni)*  | 15,0    | 12,2    | 2,8        | 23,0%  |
| Identità digitali Private (numero in milioni)*                                    | 7,1     | 6,6     | 0,5        | 7,6%   |
| Clienti abilitati al digitale (%) <sup>2</sup>                                    | 60,6%   | n.d.    | n.s.       | n.s.   |
| Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%) <sup>3</sup>                    | 16,2%   | n.d.    | n.s.       | n.s.   |
| <i>KPIs Reti terze (B2B2C)</i>  |         |         |            |        |
| Volumi bollettini (in milioni)  | 18,6    | 12,7    | 5,9        | 46,0%  |
| Ricariche Postepay (in milioni)   | 14,3    | 10,1    | 4,2        | 41,4%  |
| Ricariche Postemobile (in milioni)  | 2,7     | 2,7     | 0,0        | 0,8%   |
| Pacchi consegnati (in milioni)  | 0,8     | 0,4     | 0,4        | 108,7% |

\* Il valore rappresentato nel 1Q 2020 si riferisce al 31 dicembre 2020

<sup>1</sup> Media dei valori giornalieri nel periodo di riferimento

<sup>2</sup> Clienti che hanno le credenziali di accesso ai canali digitali

<sup>3</sup> Clienti che hanno effettuato un pagamento sui canali digitali a valere con strumenti di pagamenti di Poste

Anche nel 2021 continua la crescita del traffico di visite e visitatori dei canali digitali, passando da 4,7 milioni di visite medie giornaliere del 2020 a 6,1 milioni di visite medie giornaliere a marzo 2021. In particolare il traffico *web* è passato da una media di circa 1,04 milioni di visitatori nel periodo marzo-dicembre 2020 (post emergenza pandemia) a 1,22 milioni di visitatori nei primi 3 mesi del 2021; anche le *app* registrano volumi in crescita passando da 2,06 milioni a 2,68 milioni di visitatori giornalieri. Il numero medio mensile di transazioni effettuate sui canali digitali è pari a circa 9,5 milioni (+59% rispetto al primo trimestre 2020) con un valore mensile transato pari a circa 2,38 miliardi di euro (+61% rispetto al primo trimestre 2020).

15 mln di identità digitali rilasciate per permettere l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Al 31 marzo 2021 risultano attive oltre 7 milioni di Identità Digitali Private (Account di Poste Italiane) grazie alle quali si ha a disposizione una modalità di accesso funzionale e sicura a tutte le *digital properties* (dati, *account* internet e altri diritti digitali) del Gruppo.

Lato Reti terze, aumenta la preferenza dei clienti per il pagamento dei bollettini su tale canale (crescita anno su anno del 46% nei volumi). Parimenti sempre più del 40% crescono le ricariche PostePay effettuate presso tabaccai e altri punti convenzionati. Infine continua gradualmente ad aumentare anche il numero dei pacchi consegnati sulle reti alternative, seppur rimanendo su volumi ancora contenuti.

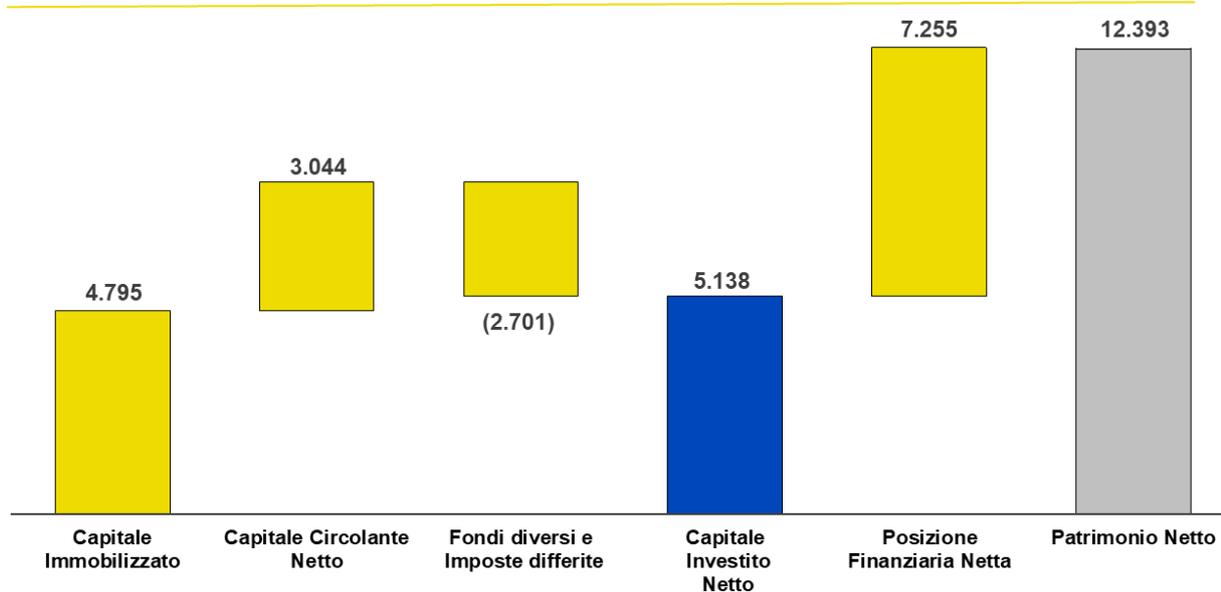


## 5.4 ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO

| Dati in milioni di euro   | 31 marzo 2021  | 31 dicembre 2020 | VARIAZIONI |      |
|---|----------------|------------------|------------|------|
| <b>CAPITALE IMMOBILIZZATO</b>   | <b>4.795</b>   | 4.735            | +60        | +1%  |
| <b>CAPITALE CIRCOLANTE NETTO</b>  | <b>3.044</b>   | 2.484            | +560       | +23% |
| <b>CAPITALE INVESTITO LORDO</b>   | <b>7.839</b>   | 7.219            | +620       | +9%  |
| <b>FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'</b>                                       | <b>(2.701)</b> | (2.532)          | (169)      | -7%  |
| <b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>   | <b>5.138</b>   | 4.687            | +451       | +10% |
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>   | <b>12.393</b>  | 11.507           | +886       | +8%  |
| <b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA</b>  | <b>(7.255)</b> | (6.820)          | (435)      | -6%  |
| <i>Posizione finanziaria netta della SBU<br/>Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i> | <b>2.088</b>   | 1.874            | 214        | +11% |

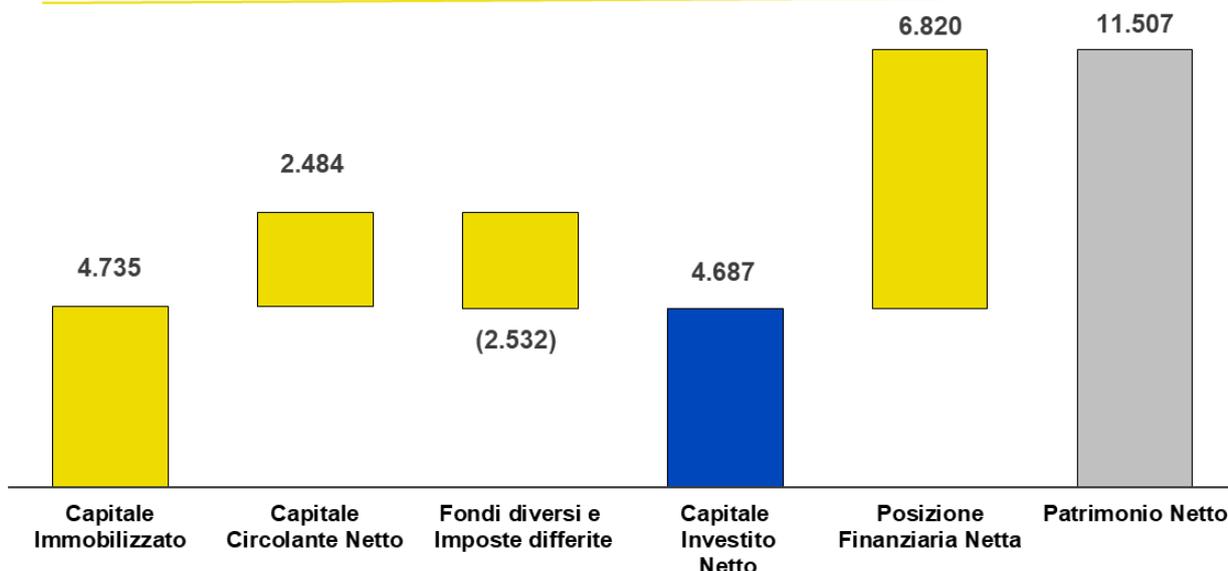
dati in milioni di euro

31 marzo 2021



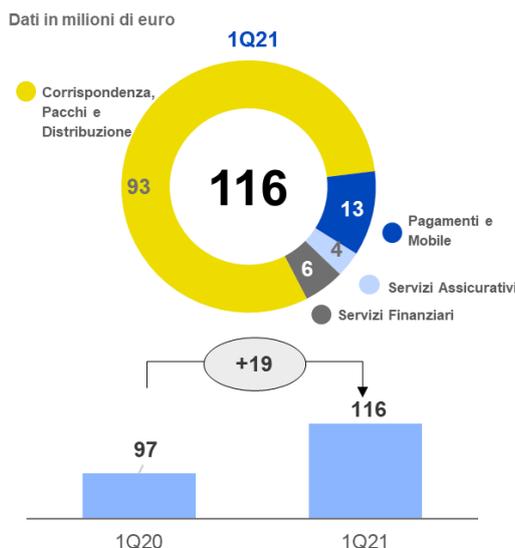
dati in milioni di euro

31 dicembre 2020



Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2021 si attesta a 4.795 milioni di euro, segnando un incremento di 60 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno concorso, oltre all'incremento di 13 milioni di euro derivante dal primo consolidamento del gruppo Nexive e alla rilevazione provvisoria dell'avviamento per le acquisizioni della stessa Nexive per 36 milioni di euro e di Sengi Express per 16 milioni di euro, investimenti per 116 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per stipula di nuovi contratti rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a 67 milioni di euro. Tale variazione è stata parzialmente compensata da ammortamenti per 199 milioni di euro. Concorrono, inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 619 milioni di euro, pressoché interamente riferibili agli investimenti in Anima Holding S.p.A. e FSIA Investimenti S.r.l.

Gli **investimenti** del Gruppo nel primo trimestre 2021 ammontano a 116 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 19% rispetto al primo trimestre 2020 (+19 milioni di euro). Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano oltre il 60% del valore complessivo. Si evidenziano nello specifico, tra i principali progetti, gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'introduzione dei veicoli a tre ruote per le attività di recapito, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del nuovo Piano Strategico "24SI", circa l'80% degli Investimenti di Gruppo (93 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della **Strategic Business Unit dei Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**. In particolare, prosegue il processo di miglioramento delle strutture immobiliari e il percorso di rinnovo della nuova flotta dedicata al recapito. Nei primi tre mesi del 2021 sono stati inseriti nella flotta circa 2.000 nuovi mezzi, di cui la maggior parte tricicli ed è entrato a regime il nuovo centro di smistamento di SDA nel Nord Italia a Landriano (provincia di Pavia), in aggiunta al nuovo centro di smistamento del Centro Italia a Passo Corese vicino Roma avviato alla fine del 2020.

Proseguono le attività per far fronte alle esigenze legate alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro e della sicurezza informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. Nel corso del primo trimestre del 2021, sono stati ulteriormente estesi il servizio di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e Centrali antintrusione obsoleti. In particolare, sono state installate più di 170 nuove telecamere sostituendone oltre 260, nonché installate 10 nuove Centrali Antintrusione sostituendone oltre 170.

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato, principalmente, la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguite le attività finalizzate alla riduzione dei consumi di energia elettrica attraverso la sostituzione delle lampade con quelle a tecnologia LED (17.000 al primo trimestre 2021).

Nell'ambito degli interventi di natura IT sono proseguite le attività di Digital Transformation che hanno portato all'adozione delle seguenti piattaforme *Cloud* di Microsoft:

- Dinamycs per garantire la visione unica del cliente ed ottimizzare la *Customer Experience* su tutti i canali
- Azure per una struttura IT più scalabile e sicura che permetta di rendere la società agile e veloce nell'innovazione su *business* diversi, dalla logistica ai servizi finanziari
- Microsoft 365 per abilitare un nuovo modo di lavorare più collaborativo e produttivo

È stato inoltre firmato l'Accordo di Partnership 2021 – 2024 tra Poste Italiane e Microsoft, che consentirà da un lato di aumentare il livello di *cloudification* interno di Poste, grazie all'adozione del Cloud di Microsoft, dall'altro di esportare verso il mercato esterno e verso la Pubblica Amministrazione le architetture tecnologiche e di processo, nonché l'integrazione fisico-digitale del connubio Poste Italiane/Microsoft.

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Finanziari** gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 6 milioni di euro e hanno riguardato lo sviluppo dell'offerta a distanza e l'ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale, Vita e Fondi. In particolare, sono proseguiti gli investimenti che hanno garantito il rilascio delle funzionalità relative alle modalità di offerta a distanza da *app* BP e si è resa disponibile la possibilità di ricevere bonifici in modalità istantanea sui libretti ordinari e smart. Per quanto riguarda il Nuovo Modello di Servizio (NMdS), al fine di efficientare l'offerta di servizi a valore aggiunto anche presso gli Uffici Postali periferici e non dotati di consulente fisso, in un contesto di ridotta mobilità, è stato avviato il progetto pilota della consulenza a distanza degli Specialisti Consulenti Mobili (SCM); attraverso un collegamento da remoto svolto dagli SCM in altra sede di Poste italiane, è possibile erogare la consulenza, eseguire gli ordini, consegnare la documentazione contrattuale e raccogliere le firme in sicurezza avvalendosi della presenza del Direttore dell'Ufficio Postale per l'accoglienza del cliente, la sua identificazione e l'assistenza contrattuale.

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Assicurativi** nel corso del I trimestre 2021 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al business. Gli investimenti in corso supportano lo sviluppo dell'offerta, le iniziative a supporto della ripartenza del Paese dopo l'emergenza sanitaria e il presidio forte e integrato di tutti i canali tenendo conto delle aspettative dei clienti. Proseguono infine gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Gli investimenti complessivamente realizzati nel trimestre ammontano a 4 milioni di euro.

Gli investimenti che hanno interessato la **Strategic Business Unit dei Servizi di Pagamenti e Mobile** ammontano a 13 milioni di euro. In ambito TLC, continuano gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescere la competitività sul mercato. Proseguono gli sviluppi finalizzati al lancio delle nuove carte di debito emesse da PostePay in sostituzione delle carte BancoPosta, con l'obiettivo di integrare le attuali funzionalità con quelle che abilitano il correntista BancoPosta all'ecosistema Postepay. Sono conclusi gli sviluppi che hanno portato al lancio, a marzo 2021, della prima carta biodegradabile Postepay Green. Sono state avviate le attività volte alla realizzazione della Piattaforma P.A.C (Pubbliche Amministrazioni Centrali) per la gestione dei pagamenti verso le P.A.C con bollettino P.A e sono proseguiti gli interventi di adeguamento del sistema di accettazione PagoPA per la gestione di incassi multi-beneficiario.

Il **Capitale circolante netto** al 31 marzo 2021 ammonta a 3.044 milioni di euro e si incrementa di 560 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2020 (di cui 12 milioni di euro derivanti dal primo consolidamento di Nexive). A tale variazione hanno concorso principalmente:

- Altri crediti e attività con un aumento di 227 milioni di euro, riconducibile per 447 milioni di euro all'incremento dei crediti legati al "Decreto Rilancio"<sup>53</sup> (che saranno utilizzati per compensare, negli anni dal 2021 al 2030, debiti di natura tributaria, previdenziale o fiscale sulla base di quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti), parzialmente compensato dal decremento di 240 milioni di euro dei crediti per sostituto d'imposta relativi all'operatività delle SBU Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari;
- Altre passività con un decremento di 88 milioni di euro relativi principalmente a minori debiti verso il personale e istituti di previdenza per 199 milioni di euro (include gli incentivi all'esodo del periodo e il pagamento della quattordicesima mensilità), parzialmente compensati da maggiori debiti tributari diversi per 71 milioni di euro;
- un incremento dei Crediti commerciali di 360 milioni di euro e un decremento dei Debiti commerciali di 74 milioni di euro;
- Debiti netti per imposte correnti con un incremento di 188 milioni di euro riconducibile essenzialmente alla rilevazione delle imposte di competenza del periodo.

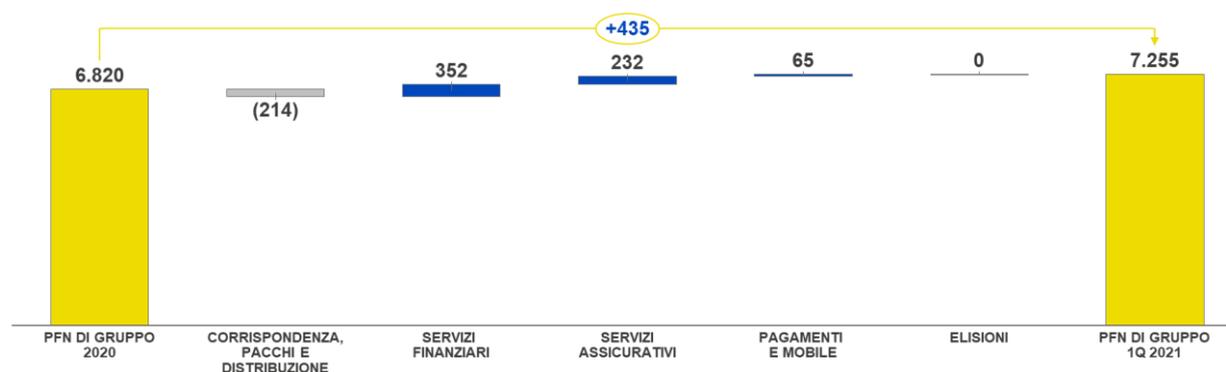
<sup>53</sup> D.L.n.34/2020 convertito con modifiche nella Legge n.77/2020.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 marzo 2021 ammonta a 2.701 milioni di euro e si incrementa di 169 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto dei maggiori debiti netti per imposte differite per 154 milioni di euro, in larga parte ascrivibili alla variazione positiva del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto. A tale voce, inoltre, contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.474 milioni di euro (1.396 milioni di euro a fine dicembre 2020) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 528 milioni di euro (576 milioni di euro al 31 dicembre 2020). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito SBU Servizi Finanziari per 149 milioni di euro (139 milioni al 31 dicembre 2020) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 272 milioni di euro (267 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

Il **Patrimonio netto** al 31 marzo 2021 ammonta a 12.393 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2020, registra un incremento di 886 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo risente principalmente dell'utile del periodo di 447 milioni di euro e dell'incremento della riserva di *fair value* di 450 milioni di euro (a seguito delle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, al netto delle vendite effettuate nel periodo, detenuti principalmente dalla SBU Servizi Finanziari).

### Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 marzo 2021 è in avanzo di 7.255 milioni di euro, in aumento di 435 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un avanzo di 6.820 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente una gestione operativa positiva per 672 milioni di euro (di cui 447 milioni di euro riferibili all'utile del periodo) e l'incremento registrato sul *fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI detenuti dalla SBU Servizi Finanziari relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* per 629 milioni di euro, parzialmente compensati dall'effetto negativo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 560 milioni di euro e investimenti per 116 milioni di euro. Infine, concorrono alla variazione gli effetti negativi derivanti dalle acquisizioni di Nexive e Sengi per complessivi 64 milioni di euro (investimento complessivo di 41 milioni di euro, oltre alla posizione finanziaria netta acquisita di 23 milioni di euro) e dall'incremento delle passività finanziarie per leasing (principalmente per sottoscrizione nuovi contratti nel periodo) per 81 milioni di euro rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla SBU Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è negativa per circa 2,4 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 0,9 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per negativi 3,3 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione positiva di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*. Al 31 marzo 2021 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 4,6 miliardi di euro (8,1 miliardi al 31 dicembre 2020). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione positiva degli strumenti

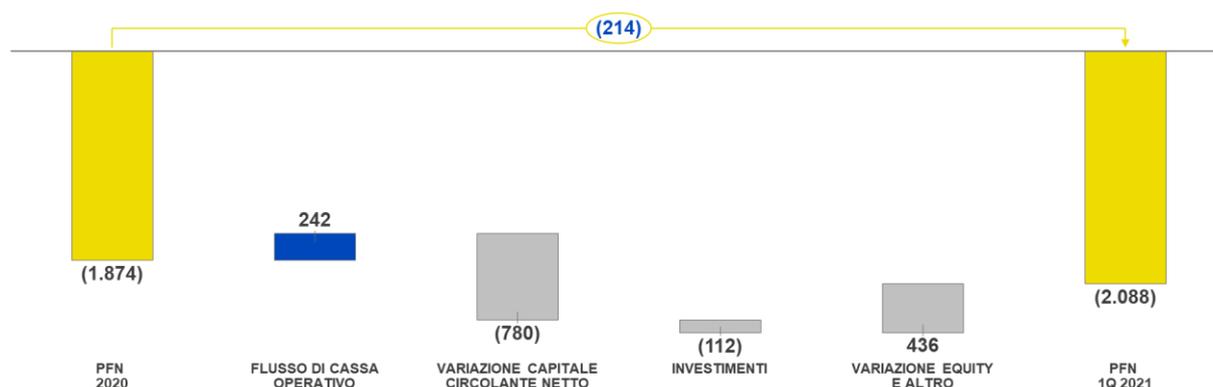
derivati, la Capogruppo evidenzia un decremento dei Depositi a garanzia a favore delle controparti per circa 3,3 miliardi di euro.

Al 31 marzo 2021, la SBU Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2020:

- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 1,4 miliardi di euro;
- un decremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 1,6 miliardi di euro, in larga parte ascrivibile al progressivo miglioramento del *fair value* dei derivati che ha ridotto il fabbisogno di liquidità sul mercato dei pronti contro termine passivi;
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 0,1 miliardi di euro (inclusa la variazione negativa a Conto economico per 1,7 miliardi di euro relativa alla parte coperta da strumenti di *fair value hedge*);
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 0,5 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è negativa per 0,7 miliardi di euro.

### Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(dati in milioni di euro)



La **Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 marzo 2021 è in disavanzo di 2.088 milioni di euro, in peggioramento di 214 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un disavanzo di 1.874 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.246 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 842 milioni di euro (disavanzo di 663 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

In dettaglio la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 242 milioni di euro: oltre al risultato del periodo positivo per 38 milioni di euro contribuiscono principalmente ammortamenti per 194 milioni di euro;
- un incremento del capitale circolante netto per 780 milioni di euro imputabile in larga parte all'incremento degli altri crediti legati al decreto rilancio n. 34/2020 (circa 447 milioni di euro) che saranno utilizzati per compensare, negli anni dal 2021 al 2030, debiti di natura tributaria, previdenziale o fiscale sulla base di quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti. La variazione è inoltre ascrivibile al decremento dei debiti verso il personale e istituti previdenziali (circa 206 milioni di euro), che include gli incentivi all'esodo del periodo e il pagamento della quattordicesima mensilità, e al decremento di debiti commerciali (circa 150 milioni di euro);
- nuovi investimenti per 112 milioni di euro;

- un flusso monetario positivo da dividendi di 579 milioni di euro e altri incrementi dell'indebitamento per 143 milioni di euro incluso nella voce "Variazione *equity* e altro", dovuti principalmente all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* (in particolare per sottoscrizione nuovi contratti nel periodo) rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 81 milioni di euro. La variazione include, inoltre, l'effetto negativo derivante dalle acquisizioni di Nexive e Sengi per complessivi 64 milioni di euro (investimento complessivo di 41 milioni di euro, oltre alla posizione finanziaria netta acquisita di 23 milioni di euro).

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

- utilizzo di linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve termine per complessivi 275 milioni di euro;
- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2026;
- private *placement* per circa 50 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2023;
- due prestiti obbligazionari *senior unsecured* emessi il 10 dicembre 2020 per un valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro, il primo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2024 e il secondo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028.

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

#### Posizione finanziaria netta ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

| (dati in milioni di euro)   | 31 marzo 2021  | 31 dicembre 2020 | VARIAZIONI   |               |
|---|----------------|------------------|--------------|---------------|
| <b>A. Liquidità</b>   | (2.292)        | (2.254)          | (38)         | -1,7%         |
| <b>B. Crediti finanziari correnti</b>                                       | (9)            | (425)            | 416          | 97,9%         |
| C. Debiti bancari correnti  | 276            | 665              | (389)        | -58,5%        |
| D. Debiti per leasing correnti  | 236            | 212              | 24           | 11,3%         |
| E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente                           | 1              | 0                | 1            | n.s.          |
| F. Altri debiti finanziari correnti   | 13             | 17               | (4)          | -23,5%        |
| <b>G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)</b>                          | <b>526</b>     | <b>894</b>       | <b>(368)</b> | <b>-41,2%</b> |
| <b>H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)</b>                      | <b>(1.775)</b> | <b>(1.785)</b>   | <b>10</b>    | <b>0,6%</b>   |
| I. Debiti bancari non correnti  | 573            | 823              | (250)        | -30,4%        |
| L. Obbligazioni emesse  | 1.046          | 1.046            | 0            | 0,0%          |
| M. Debiti per leasing non correnti  | 1.010          | 999              | 11           | 1,1%          |
| N. Altri debiti non correnti  | 56             | 51               | 5            | 9,8%          |
| <b>O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)</b>                      | <b>2.685</b>   | <b>2.919</b>     | <b>(234)</b> | <b>-8,0%</b>  |
| <b>P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)</b>                            | <b>910</b>     | <b>1.134</b>     | <b>(224)</b> | <b>-19,8%</b> |
| Attività finanziarie non correnti   | (108)          | (97)             | (11)         | -11,3%        |
| <b>Posizione Finanziaria Netta</b>  | <b>802</b>     | <b>1.037</b>     | <b>(235)</b> | <b>-22,7%</b> |
| Crediti e Debiti finanziari intersettoriali                                 | 1.286          | 837              | 449          | 53,6%         |
| <b>Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori</b> | <b>2.088</b>   | <b>1.874</b>     | <b>214</b>   | <b>11,4%</b>  |

n.s.: non significativo

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 marzo 2021 le disponibilità liquide della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 2,3 miliardi di euro (di cui 2,2 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 2,5 miliardi di euro.

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

|                                     | dati in milioni di euro |                   |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| <b>Descrizione</b>                  | <b>31.03.2021</b>       | <b>31.12.2020</b> |
| <b>Linee di credito committed</b>   | <b>1.750</b>            | <b>1.750</b>      |
| Finanziamenti a breve               | 1.750                   | 1.750             |
| <b>Linee di credito uncommitted</b> | <b>1.937</b>            | <b>1.893</b>      |
| Finanziamenti a breve               | 1.015                   | 1.017             |
| Scoperti di c/c                     | 145                     | 148               |
| Crediti di firma (*)                | 776                     | 728               |
| <b>Totale</b>                       | <b>3.687</b>            | <b>3.643</b>      |
| <b>Utilizzi uncommitted</b>         | <b>656</b>              | <b>633</b>        |
| Finanziamenti a breve               | 275                     | 250               |
| Crediti di firma                    | 381                     | 383               |
| <b>Totale</b>                       | <b>656</b>              | <b>633</b>        |

(\*)Al 31 marzo i crediti di firma relativi alla Capogruppo sono 636 milioni di euro (620 milioni di euro al 31 dicembre 2020)



## 6. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

L'anno 2021 è iniziato in uno scenario economico generale ancora fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria in corso ma con prospettive di ripresa incoraggianti grazie ai programmi di vaccinazione e alle politiche espansive adottate a sostegno dell'economia<sup>54</sup>.

### UN PILASTRO STRATEGICO PER L'ITALIA



In tale contesto il Gruppo ha confermato il suo **ruolo di operatore sistemico a livello nazionale**, di azienda flessibile e resiliente, non solo con riferimento alla *performance* economico-finanziaria, ma anche in relazione alla responsabilità sociale per supportare il paese per superare l'emergenza sanitaria e rilanciare la produzione e gli investimenti in tale senso assume rilievo il ruolo attivo del Gruppo nella **campagna di distribuzione dei vaccini<sup>55</sup>** e **nella gestione della piattaforma informatica per la prenotazione dei vaccini, attraverso la quale sarà vaccinato un italiano su tre, inclusa tutta la popolazione della Lombardia.**

Il nuovo Piano Strategico “**24SI**”, presentato il 19 marzo 2021, mira a confermare il ruolo dell'azienda quale “**pilastro strategico**” per il Paese, con una rinnovata attenzione ai temi di sostenibilità delle strategie aziendali e di omnicanalità dei modelli di servizio.

La visione per il futuro è chiara: massimizzare il valore della **principale rete distributiva omnicanale d'Italia**, facendo leva sulla accresciuta reputazione e fiducia dei clienti. A tal fine sono previsti rilevanti investimenti in tecnologia e logistica per accelerare il **percorso di trasformazione del Gruppo**, innovando il modello di *business* e ampliando l'offerta dei prodotti e servizi sia in termini di contenuti, sia di canali e modalità di erogazione.

Le attività del Gruppo mirano a creare un impatto positivo per i clienti, le comunità e tutte le parti interessate, promuovendo **integrità**, trasparenza e una gestione **etica** e **responsabile**. L'azienda investe nelle proprie persone per costruire un ambiente di lavoro inclusivo che garantisca pari opportunità.

<sup>54</sup> La Conferenza sul commercio e l'economia dell'ONU ha rilasciato a marzo 2021 una dichiarazione ufficiale in cui vede la ripresa economica globale post-Covid più positiva di quanto inizialmente previsto. Secondo il report, il Prodotto Interno Lordo nel 2021 crescerà a livello mondiale del 4,7%, dopo la contrazione del 3,9% nel 2020, coinvolgendo tutti gli Stati del pianeta, sia quelli in via di sviluppo che i più ricchi.

<sup>55</sup> Nei primi quattro mesi del 2021 Poste Italiane ha contribuito alla campagna per la vaccinazione anti Covid-19 attraverso la gestione della catena logistica per la distribuzione di diversi milioni di dosi di vaccino e ha messo a disposizione la propria piattaforma informatica *online* per la gestione delle prenotazioni.

## REALIZZAZIONE DELLA STRATEGIA



L'implementazione della strategia del piano "24SI" è declinata sulle 4 *Strategic Business Unit* del Gruppo e prevede:

### *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**

- L'evoluzione della rete logistica con riferimento all'intera catena del valore per cogliere il potenziale derivante dal crescente mercato dei pacchi, grazie al consolidamento della leadership nel B2C e alla crescita nel B2B
- Il completamento del nuovo modello di servizio nel comparto C2X; l'ingresso in nuovi segmenti di mercato (*pharma* e *food*) oggi presidiati in parte; lo sviluppo dell'operatività fuori dal territorio nazionale sfruttando l'acquisizione dell'operatore cinese Sengi Express
- L'incremento della produttività attraverso il potenziamento e l'integrazione delle proprie reti distributive a sostegno dell'offerta
- La modernizzazione e automazione dei processi logistici facendo leva sulle *partnership* strategiche realizzate nel corso del 2020 con gli attori specializzati e innovativi nella *value chain* logistica (sennder, MLK Deliveries)
- L'integrazione con il Gruppo Nexive, con la valorizzazione di sinergie, garantendo la salvaguardia della sostenibilità del mercato della corrispondenza e dei livelli di servizio per i clienti.

### *Strategic Business Unit* **Servizi Finanziari**

- L'incremento della capacità attrattiva del risparmio e la promozione di una *asset allocation* diversificata e coerente con i fabbisogni dei clienti, facendo leva sulla piattaforma omnicanaale, sullo sviluppo del numero e della professionalità dei consulenti e su una sempre crescente attenzione alla segmentazione della clientela
- L'integrazione di coperture assicurative nell'offerta di prodotti di investimento, soddisfacendo contestualmente le esigenze di risparmio e di protezione dei clienti
- Il completamento della digitalizzazione del portafoglio di offerta prodotti
- L'estensione dell'offerta anche grazie al ricorso a nuove *partnership* e allo sviluppo di quelle esistenti.

### Strategic Business Unit **Servizi Assicurativi**

- Il consolidamento della leadership nel ramo Vita mediante un ribilanciamento progressivo della raccolta verso prodotti che, pur nel prioritario rispetto delle esigenze e caratteristiche della clientela, risultino anche *capital light*. Tali prodotti (Multiramo) sono caratterizzati da un profilo di rischio moderato, con potenziali ritorni sugli investimenti maggiormente attrattivi
- L'impegno e il contributo per la riduzione della "sottoassicurazione" in Italia nel comparto Danni, attraverso la prosecuzione, del percorso di crescita redditizia e sostenibile con lo sviluppo di un'offerta modulare e integrabile delle varie coperture che compongono le diverse linee di protezione personalizzate in base alle esigenze di ogni singolo cliente
- La progressiva penetrazione del mercato RC Auto e lo sviluppo del *Welfare*.

### Strategic Business Unit **Pagamenti e Mobile**

- L'evoluzione continua del modello di *business* combinando le offerte in ambito pagamenti, telecomunicazioni (offerta "Connect") e – nel prossimo futuro – energia
- Il consolidamento della leadership nei pagamenti digitali, attraverso l'introduzione di servizi a valore aggiunto per agire come facilitatore del mercato, collegando clienti, PMI e Pubbliche Amministrazioni
- l'offerta di soluzioni di pagamento integrate, innovative e flessibili sui canali *online* e la diffusione del "Codice Postepay" quale modalità di pagamento rapida e *Covid-free*
- Il lancio di una nuova carta di debito PostePay, totalmente biodegradabile, che offrirà le stesse funzionalità della carta prepagata migliorando la *customer experience*
- La penetrazione del mercato della fibra *ultrabroadband* (banda ultralarga), grazie agli accordi con TIM e Open Fiber siglati nel 2020.

I risultati del primo trimestre del 2021 dimostrano che il percorso di innovazione e consolidamento, tracciato con il piano "24SI", è stato positivamente intrapreso dal Gruppo; gli obiettivi economici previsti per l'anno 2021 si basano sull'auspicabile previsione di un continuo miglioramento della situazione emergenziale, nel corso dei mesi, fino al raggiungimento di un "new-normal" nel corso del 2022.



## 7. ALTRE INFORMAZIONI

[EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2021](#)

[OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA](#)

[RELAZIONI INDUSTRIALI](#)

[WELFARE-DIVERSITY AND INCLUSION](#)

[CORPORATE UNIVERSITY](#)

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

### 7.1 EVENTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2021



Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto Intermedio di Gestione al 31 marzo 2021 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

### 7.2 OPERAZIONI DI MAGGIORE RILEVANZA



Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, dal 1 gennaio al 31 marzo 2021, otto operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso e sedici operazioni di compravendita titoli di Stato.

### 7.3 RELAZIONI INDUSTRIALI



#### Emergenza Covid-19

Nel corso del primo trimestre dell'anno, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno proseguito il confronto, nell'ambito del Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) finalizzato a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del virus.

Il Comitato continua a porre la massima attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, stalli di posizione, pulizia e sanificazione) favorendo il ricorso allo *smart working* e monitorando l'attività di *screening* preventivo messa in campo dall'Azienda. Inoltre, nell'ambito delle misure di contenimento del rischio di contagio da coronavirus, è stata modificata l'Istruzione operativa per la ricostruzione dei contatti Covid-19 alla luce delle nuove indicazioni fornite dalle competenti Autorità governative e sanitarie, per la parte relativa alla resistenza del virus sulle superfici ed alla durata del periodo di incubazione.

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

Nel mese di marzo 2021 è ripreso il confronto con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. In tale ambito stanno quindi proseguendo i lavori delle tre commissioni finalizzate alla revisione del testo contrattuale con riferimento al sistema di relazioni industriali e dei diritti sindacali, alla disciplina del rapporto di lavoro, al sistema di assistenza sanitaria integrativa ed alla responsabilità sociale d'impresa.

## Mercato Privati

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

## Politiche Attive Del Lavoro

Il 24 marzo 2021 è stato condiviso con le Organizzazioni Sindacali di avviare una manovra straordinaria, ulteriore rispetto a quella definita con l'Intesa del 14 gennaio 2021<sup>56</sup>, che si pone l'obiettivo di garantire il necessario sostegno all'operatività del *front end* di Mercato Privati. L'Accordo, fermo restando il quadro di interventi di Politiche Attive che sarà definito dalle Parti per il prossimo triennio, individua le leve gestionali, da declinare in considerazione delle peculiarità territoriali, quali assunzioni da mercato esterno in regime *part time*, sportellizzazioni, conversioni da *part time* a *full time* ed assunzioni di specialisti da mercato esterno. Rispetto alle assunzioni di specialisti, è stato inoltre condiviso di avviare una fase di selezione per valorizzare eventuali candidature interne già appartenenti a Mercato Privati attraverso uno specifico *job posting*.

## Smonetizzazione delle Festività Coincidenti Con la domenica

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

## 7.4 WELFARE - DIVERSITY AND INCLUSION



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

Nell'ambito delle iniziative a favore delle nuove generazioni, sono state avviate azioni di orientamento scolastico per ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili, in continuità con il programma Next Generation e, in vista del lancio della nuova edizione del programma di *welfare* destinata alla conversione del premio di risultato, è stato intrapreso un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i principali fabbisogni individuali e familiari rispetto al set di beni e servizi da rendere disponibili.

Per accompagnare le azioni a sostegno del piano aziendale *Diversity and Inclusion* si sono conclusi i lavori dei gruppi interfunzionali e sono state identificate le priorità progettuali sulla base dell'impatto quali-quantitativo sulla popolazione aziendale e della tempistica implementativa in linea con gli obiettivi strategici. Nel contempo, si intensificano le iniziative

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

di sensibilizzazione e formazione del personale per il superamento degli stereotipi comuni e dei bias prevalenti, per il sostegno e la cura dei familiari con fragilità e per l'alleanza tra le generazioni.



## 7.5 CORPORATE UNIVERSITY

Nel corso del primo trimestre 2021 sono state erogate complessivamente oltre 1,4 milioni di ore di formazione, registrando un incremento del 21% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno.

Si evidenzia che sul totale complessivo di ore erogate, circa 660 mila si riferiscono a progetti formativi in ambito Finanziario e Assicurativo a supporto dell'evoluzione normativa, del modello commerciale e per far fronte al collocamento di nuovi prodotti (es. RC Auto).



## 7.6 PROCEDIMENTI IN CORSO E PRINCIPALI RAPPORTI CON LE AUTORITA'

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

### PRINCIPALI PROCEDIMENTI PENDENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITA'

#### AGCom

Nel corso dell'esercizio 2020 è stato avviato il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale relativo all'anno 2019. In particolare, con comunicazione dell'8 luglio 2020, AGCom ha esteso all'anno 2019 l'ambito oggettivo del procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2017 e 2018, precedentemente avviato con Delibera 215/19/CONS del 2 luglio 2019. Il 22 marzo 2021 con la Delibera **79/21/CONS**, è stata avviata la fase di consultazione pubblica, finalizzata ad acquisire, entro 45 giorni dalla pubblicazione, osservazioni e contributi da parte della Società e di altri soggetti interessati in merito all'onere del servizio universale per gli anni 2017, 2018 e 2019. Il provvedimento desume che l'onere sostenuto dalla Società per la fornitura del Servizio Postale Universale presenti carattere di iniquità. Per l'anno 2017 l'onere è quantificato in 348 milioni di euro. Per gli anni 2018 e 2019, vengono proposti due indicatori alternativi del profitto ragionevole: il costo medio ponderato del capitale "WACC" (*Weighted Average Cost of Capital*) e l'Ebit Margin. A seconda dell'impiego del primo o del secondo indicatore, gli importi posti in consultazione ammontano, rispettivamente in 329 e 403 milioni di euro per l'anno 2018 e 170 e 238 milioni di euro per l'anno 2019. Considerato il periodo afferente il Contratto di programma ovvero 2015-2019 e le compensazioni autorizzate dalla Commissione Europea in base alle norme sugli aiuti di Stato, l'onere per la fornitura del Servizio Postale Universale sull'intero periodo risulterebbe in ogni caso superiore alle compensazioni autorizzate. Infine, in continuità con le decisioni relative agli anni precedenti, nella suddetta consultazione pubblica l'AGCom non ritiene opportuno procedere all'attivazione di un fondo di compensazione per gli anni 2017, 2018 e 2019.

In data 25 marzo 2021 **Poste Italiane** ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 milioni di euro, accertata nell'esercizio 2020, per violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale, in relazione alle mancate aperture di alcuni Uffici Postali, concentrate quasi totalmente nel Trentino Alto Adige, per assenza improvvisa del personale, nel periodo 1° gennaio – 21 febbraio 2020. Al 31 marzo 2021, il fondo accantonato a tal fine nell'esercizio 2020 è stato pertanto completamente utilizzato.

#### Banca d'Italia

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

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

In data 30 marzo 2021, la Banca d'Italia ha inviato a BancoPosta e alla controllata PostePay S.p.A. una nota per richiedere approfondimenti sulle azioni in corso per la gestione del rischio IT, con focus su alcune aree di miglioramento identificate nella nota stessa. Il termine per il riscontro è fissato per il 29 maggio 2021.

## CONSOB

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

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

## IVASS

Il 19 febbraio 2020 l'IVASS ha notificato a **Poste Vita** un atto di contestazione inerente l'asserito ritardo nella liquidazione di polizze vita. La Compagnia ha depositato le proprie memorie difensive il cui termine per il deposito, fissato in 60 giorni dalla data della notifica, era stato sospeso dal 23 febbraio al 15 aprile 2020 ed ulteriormente prorogato al 15 maggio 2020 in ragione dell'entrata in vigore del Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 23, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 94 dell'8 aprile 2020. Successivamente, in data 3 marzo 2021, l'IVASS ha notificato a Poste Vita la proposta conclusiva della fase istruttoria del procedimento in questione ipotizzando l'applicazione a carico della Compagnia del minimo edittale della sanzione pari a 0,03 milioni di euro; per la definizione del procedimento sanzionatorio è tuttavia necessaria la notifica da parte dell'Autorità di Vigilanza di uno specifico e motivato provvedimento decisorio.

In data 25 agosto 2020 e 24 febbraio 2021, l'IVASS ha notificato a Poste Vita due ulteriori atti di contestazione entrambi inerenti l'asserito ritardo nella liquidazione di polizze vita. La Compagnia, quanto al primo atto, ha depositato nei termini le proprie memorie difensive mentre, con riferimento al secondo, ne sta predisponendo la stesura stante la scadenza dei termini fissata per la fine del mese di aprile 2021.

Si segnala inoltre, che in data 14 dicembre 2020, l'IVASS ha avviato una verifica ispettiva ordinaria sulla valutazione del governo, sulla gestione e sul controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, le cui attività sono tutt'ora in corso.

## Autorità Garante per la protezione dei dati personali

In data 15 gennaio 2014 il Garante della Privacy, al termine di un procedimento avviato nei confronti di **Postel** nel 2009, ha disposto l'applicazione di una sanzione di 0,34 milioni di euro dei cui effetti la Società ne ha tenuto conto nel bilancio 2013. Contro tale disposizione Postel ha proposto ricorso, parzialmente accolto dal Tribunale di Roma. Nel successivo giudizio innanzi alla Corte di Cassazione è stata confermata la sanzione di 0,34 milioni di euro. Si è in attesa che il Garante Privacy riassume il giudizio innanzi al Tribunale di Roma, come pronunciato dalla Corte di Cassazione.

Pur nella pendenza del giudizio in Cassazione di cui sopra, l'Agenzia delle Entrate – Riscossione ha notificato una cartella di pagamento in cui richiede oltre al pagamento dell'importo di 0,24 milioni di euro a titolo di sanzione, come ridotta dalla

sentenza del Tribunale di Roma, una maggiorazione di 0,12 milioni di euro. Postel ha impugnato la cartella, che è stata parzialmente annullata dal Tribunale di Roma, relativamente alla richiesta di 0,12 milioni di euro. Avverso tale sentenza il Garante ha proposto ricorso per Cassazione, che aderendo integralmente alle argomentazioni della Società, ha dichiarato inammissibile il ricorso presentato dall'Autorità, condannandola anche alla rifusione delle spese legali.

Pertanto, per il recupero della somma di 0,12 milioni di euro Postel ha avanzato formale richiesta alla Ragioneria Generale dello Stato e all'Agenzia Entrate Riscossione. A fine marzo la Ragioneria Territoriale di Stato di Roma ha comunicato che ha emesso il mandato di pagamento, allo stato al controllo preventivo dell'Ufficio preposto, per il successivo inoltro per la riscossione.



## 8. PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI AL 31 MARZO 2021

## STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

(milioni di euro)

| ATTIVO   | 31 marzo 2021        | 31 dicembre 2020        |
|--|----------------------|-------------------------|
| <b>Attività non correnti</b>                               |                      |                         |
| Immobili, impianti e macchinari                            | 2.141                | 2.134                   |
| Investimenti immobiliari                                   | 30                   | 31                      |
| Attività immateriali                                       | 781                  | 755                     |
| Attività per diritti d'uso                                 | 1.224                | 1.200                   |
| Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto | 619                  | 615                     |
| Attività finanziarie                                       | 215.674              | 217.877                 |
| Crediti commerciali  | 3                    | 2                       |
| Imposte differite attive                                   | 1.101                | 1.123                   |
| Altri crediti e attività                                   | 4.176                | 3.868                   |
| Riserve tecniche a carico dei riassicuratori               | 52                   | 54                      |
| <b>Totale</b>  | <b>225.801</b>       | <b>227.659</b>          |
| <b>Attività correnti</b>                                   |                      |                         |
| Rimanenze  | 164                  | 165                     |
| Crediti commerciali  | 2.732                | 2.373                   |
| Crediti per imposte correnti                               | 210                  | 187                     |
| Altri crediti e attività                                   | 979                  | 1.060                   |
| Attività finanziarie                                       | 28.798               | 30.006                  |
| Cassa e depositi BancoPosta                                | 6.251                | 6.391                   |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                  | 5.165                | 4.516                   |
| <b>Totale</b>  | <b>44.299</b>        | <b>44.698</b>           |
| <b>TOTALE ATTIVO</b>                                       | <b>270.100</b>       | <b>272.357</b>          |
| <b>PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>                          | <b>31 marzo 2021</b> | <b>31 dicembre 2020</b> |
| <b>Patrimonio netto</b>                                    |                      |                         |
| Capitale sociale   | 1.306                | 1.306                   |
| Riserve  | 4.328                | 3.909                   |
| Azioni proprie   | (40)                 | (40)                    |
| Risultati portati a nuovo                                  | 6.794                | 6.327                   |
| <b>Totale Patrimonio netto di Gruppo</b>                   | <b>12.388</b>        | <b>11.502</b>           |
| Patrimonio netto di terzi                                  | 5                    | 5                       |
| <b>Totale</b>  | <b>12.393</b>        | <b>11.507</b>           |
| <b>Passività non correnti</b>                              |                      |                         |
| Riserve tecniche assicurative                              | 154.495              | 153.794                 |
| Fondi per rischi e oneri                                   | 661                  | 625                     |
| Trattamento di fine rapporto                               | 967                  | 1.030                   |
| Passività finanziarie                                      | 14.545               | 18.366                  |
| Imposte differite passive                                  | 1.361                | 1.229                   |
| Altre passività  | 1.532                | 1.576                   |
| <b>Totale</b>  | <b>173.561</b>       | <b>176.620</b>          |
| <b>Passività correnti</b>                                  |                      |                         |
| Fondi per rischi e oneri                                   | 813                  | 771                     |
| Debiti commerciali   | 1.763                | 1.837                   |
| Debiti per imposte correnti                                | 224                  | 13                      |
| Altre passività  | 1.701                | 1.745                   |
| Passività finanziarie                                      | 79.645               | 79.864                  |
| <b>Totale</b>  | <b>84.146</b>        | <b>84.230</b>           |
| <b>TO TALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>                  | <b>270.100</b>       | <b>272.357</b>          |

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

(milioni di euro)

|  | I Trimestre<br>2021 | I Trimestre<br>2020 |
|--|---------------------|---------------------|
| Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro   | 917                 | 771                 |
| <b>Ricavi netti da servizi finanziari</b>  | <b>1.327</b>        | <b>1.380</b>        |
| Ricavi da servizi finanziari   | 1.363               | 1.464               |
| Oneri derivanti da operatività finanziaria   | (36)                | (84)                |
| <b>Ricavi da servizi assicurativi al netto delle variazioni delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri</b> | <b>497</b>          | <b>355</b>          |
| Premi assicurativi   | 5.812               | 4.576               |
| Proventi derivanti da operatività assicurativa   | 1.024               | 738                 |
| Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri   | (5.709)             | (2.589)             |
| Oneri derivanti da operatività assicurativa  | (630)               | (2.370)             |
| <b>Ricavi da pagamenti e mobile</b>  | <b>192</b>          | <b>165</b>          |
| <b>Ricavi netti della gestione ordinaria</b>   | <b>2.933</b>        | <b>2.671</b>        |
| Costi per beni e servizi   | 704                 | 569                 |
| Costo del lavoro   | 1.358               | 1.404               |
| Ammortamenti e svalutazioni  | 199                 | 203                 |
| Incrementi per lavori interni  | (8)                 | (8)                 |
| Altri costi e oneri  | 60                  | 48                  |
| Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività                                    | -                   | 14                  |
| <b>Risultato operativo e di intermediazione</b>  | <b>620</b>          | <b>441</b>          |
| Oneri finanziari   | 22                  | 23                  |
| Proventi finanziari  | 38                  | 25                  |
| Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie   | -                   | -                   |
| Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto                               | 4                   | 4                   |
| <b>Risultato prima delle imposte</b>   | <b>640</b>          | <b>447</b>          |
| Imposte sul reddito  | 193                 | 141                 |
| <b>UTILE DEL PERIODO</b>   | <b>447</b>          | <b>306</b>          |
| di cui Quota Gruppo  | 447                 | 306                 |
| di cui Quota di spettanza di Terzi   | -                   | -                   |
| <b>Utile per azione</b>  | <b>0,344</b>        | <b>0,236</b>        |
| <b>Utile diluito per azione</b>  | <b>0,344</b>        | <b>0,236</b>        |

## CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

|  | I Trimestre 2021 | Esercizio 2020 | I Trimestre 2020 |
|--|------------------|----------------|------------------|
| <b>Utile/(Perdita) del periodo</b>   | <b>447</b>       | <b>1.206</b>   | <b>306</b>       |
| <b>Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>   |                  |                |                  |
| Strumenti di debito valutati al FVOCI  |                  |                |                  |
| Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo  | 887              | 2.016          | (1.751)          |
| Trasferimenti a Conto economico da realizzo  | (259)            | (263)          | (229)            |
| Incremento/(Decremento) per perdite attese   | -                | 7              | (1)              |
| Copertura di flussi  |                  |                |                  |
| Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo  | (52)             | (28)           | 163              |
| Trasferimenti a Conto economico  | 7                | 5              | (1)              |
| Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo     | (166)            | (495)          | 519              |
| Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)                                       | -                | -              | -                |
| <b>Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>   |                  |                |                  |
| Strumenti di capitale valutati al FVOCI  |                  |                |                  |
| Incremento/(Decremento) di fair value nel periodo  | 1                | 17             | (1)              |
| Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto  | -                | -              | -                |
| Utili/(Perdite) attuariali da TFR  | 27               | (5)            | 24               |
| Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo | (7)              | 1              | (7)              |
| Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)                                       | -                | -              | -                |
| <b>Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo</b>  | <b>438</b>       | <b>1.255</b>   | <b>(1.284)</b>   |
| <b>TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO</b>  | <b>885</b>       | <b>2.461</b>   | <b>(978)</b>     |
| di cui Quota Gruppo  | 885              | 2.462          | (978)            |
| di cui Quota di spettanza di Terzi   | -                | (1)            | -                |

## PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

|  | Patrimonio netto |                |                |                                      |                    |                         |   |                                 |                           |                                   |                             |                         |
|--|------------------|----------------|----------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------------|---|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
|  | Capitale sociale | Azioni proprie | Riserva Legale | Riserva per il Patrimonio BancoPosta | Riserva fair value | Riserva Cash flow hedge | Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto | Riserva piani di incentivazione | Risultati portati a nuovo | Totale Patrimonio netto di Gruppo | Capitale e riserve di Terzi | Totale Patrimonio netto |
| Saldo al 1° gennaio 2020                       | 1.306            | (40)           | 299            | 1.210                                | 1.018              | 115                     | 2   | 2                               | 5.786                     | 9.698                             | -                           | 9.698                   |
| Totale conto economico complessivo del periodo | -                | -              | -              | -                                    | (1.417)            | 116                     | -   | -                               | 323                       | (978)                             | -                           | (978)                   |
| Variazione perimetro di consolidamento         | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | -                               | -                         | -                                 | 1                           | 1                       |
| Saldo al 31 marzo 2020                         | 1.306            | (40)           | 299            | 1.210                                | (399)              | 231                     | 2   | 2                               | 6.109                     | 8.720                             | 1                           | 8.721                   |
| Totale conto economico complessivo del periodo | -                | -              | -              | -                                    | 2.693              | (133)                   | -   | -                               | 880                       | 3.440                             | (1)                         | 3.439                   |
| Dividendi distribuiti                          | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | -                               | (402)                     | (402)                             | -                           | (402)                   |
| Acconto dividendi                              | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | -                               | (211)                     | (211)                             | -                           | (211)                   |
| Operazioni con azionisti di minoranza          | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | -                               | (49)                      | (49)                              | -                           | (49)                    |
| Piani di incentivazione                        | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | 4                               | -                         | 4                                 | -                           | 4                       |
| Variazione perimetro di consolidamento         | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | -                               | -                         | -                                 | 5                           | 5                       |
| Saldo al 31 dicembre 2020                      | 1.306            | (40)           | 299            | 1.210                                | 2.294              | 98                      | 2   | 6                               | 6.327                     | 11.502                            | 5                           | 11.507                  |
| Totale conto economico complessivo del periodo | -                | -              | -              | -                                    | 450                | (32)                    | -   | -                               | 467                       | 885                               | -                           | 885                     |
| Piani di incentivazione                        | -                | -              | -              | -                                    | -                  | -                       | -   | 1                               | -                         | 1                                 | -                           | 1                       |
| Saldo al 31 marzo 2021                         | 1.306            | (40)           | 299            | 1.210                                | 2.744              | 66                      | 2   | 7                               | 6.794                     | 12.388                            | 5                           | 12.393                  |

## RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO CONSOLIDATO

(milioni di euro)

|  | I Trimestre<br>2021 | I Trimestre<br>2020 |
|--|---------------------|---------------------|
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo</b>  | <b>2.811</b>        | <b>1.265</b>        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo   | 1.705               | 884                 |
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo</b>  | <b>4.516</b>        | <b>2.149</b>        |
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo</b>  | <b>4.516</b>        | <b>2.149</b>        |
| Risultato del periodo  | 447                 | 306                 |
| Ammortamenti e svalutazioni  | 199                 | 203                 |
| Perdite e svalutazioni/(Recuperi) su crediti   | (1)                 | 14                  |
| (Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti   | (1)                 | (1)                 |
| (Incremento)/Decremento Rimanenze  | 2                   | (3)                 |
| (Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività   | (570)               | (500)               |
| Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività   | 16                  | (181)               |
| Variazioni dei fondi rischi e oneri  | 69                  | 58                  |
| Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza   | (44)                | (46)                |
| Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)   | 13                  | 14                  |
| Altre variazioni   | (20)                | 39                  |
| <b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria</b> [a]   | <b>110</b>          | <b>(97)</b>         |
| Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa   | (1.124)             | 9.842               |
| Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa             | 1.055               | (7.699)             |
| (Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie  | (1.017)             | 881                 |
| Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette  | 2.077               | (712)               |
| <b>Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa</b> [b] | <b>991</b>          | <b>2.312</b>        |
| <b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa</b> [c]=[a+b]   | <b>1.101</b>        | <b>2.215</b>        |
| <i>Investimenti:</i>   |                     |                     |
| Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali  | (116)               | (97)                |
| Altre attività finanziarie   | (6)                 | -                   |
| Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite   | (40)                | -                   |
| <i>Disinvestimenti:</i>  |                     |                     |
| Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita                                       | 1                   | 1                   |
| Altre attività finanziarie   | 411                 | 6                   |
| <b>Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento</b> [d]   | <b>250</b>          | <b>(90)</b>         |
| Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari   | (702)               | 479                 |
| Altre operazioni con azionisti di minoranza  | -                   | 1                   |
| <b>Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti</b> [e]   | <b>(702)</b>        | <b>480</b>          |
| <b>Flusso delle disponibilità liquide</b> [f]=[c+d+e]  | <b>649</b>          | <b>2.605</b>        |
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo</b>   | <b>5.165</b>        | <b>4.754</b>        |
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo</b>   | <b>5.165</b>        | <b>4.754</b>        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo  | (2.268)             | (2.736)             |
| <b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo</b>   | <b>2.897</b>        | <b>2.018</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 31 marzo 2021 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.



## 10. APPENDICE

### CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

|  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |              |
|--|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>                     |              |              |             |              |
| <b>Ricavi</b>  | <b>2.933</b> | <b>2.671</b> | <b>262</b>  | <b>9,8%</b>  |
| <i>di cui:</i>                                       |              |              |             |              |
| Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione    | 917          | 771          | 146         | 18,9%        |
| Servizi Finanziari                                   | 1.327        | 1.380        | (53)        | -3,8%        |
| <i>di cui plusvalenze nette</i>                      | 222          | 234          | (13)        | -5,3%        |
| Servizi Assicurativi                                 | 496          | 355          | 142         | 40,0%        |
| Servizi di Pagamento e mobile                        | 192          | 165          | 27          | 16,5%        |
| <b>Costi</b>   | <b>2.114</b> | <b>2.027</b> | <b>86</b>   | <b>4,3%</b>  |
| <i>di cui:</i>                                       |              |              |             |              |
| Costo del lavoro totale                              | 1.358        | 1.404        | (46)        | -3,3%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | 1.358        | 1.402        | (44)        | -3,1%        |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | 2            | 1            | 1           | 65,9%        |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | (2)          | 1            | (3)         | -297,2%      |
| Altri costi operativi                                | 755          | 623          | 132         | 21,2%        |
| <b>EBITDA</b>  | <b>819</b>   | <b>644</b>   | <b>176</b>  | <b>27,3%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 199          | 203          | (4)         | -2,1%        |
| <b>EBIT</b>  | <b>620</b>   | <b>441</b>   | <b>180</b>  | <b>40,8%</b> |
| <b>EBIT Margin</b>                                   | <b>21,2%</b> | <b>16,5%</b> |             |              |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 20           | 7            | 13          | n.s.         |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>640</b>   | <b>447</b>   | <b>193</b>  | <b>43,2%</b> |
| Imposte  | 193          | 141          | 52          | 37,2%        |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>447</b>   | <b>306</b>   | <b>141</b>  | <b>46,0%</b> |
| <b>Utile netto per azione (€)</b>                    | <b>0,34</b>  | <b>0,24</b>  | <b>0,11</b> | <b>46,0%</b> |

### CONTRIBUZIONE DELLE STRATEGIC BUSINESS UNIT AL CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

| 1Q 2021  | Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione | Servizi Finanziari | Servizi Assicurativi | Pagamenti e Mobile | Rettifiche ed elisioni | Totale       |
|--|--|--------------------|----------------------|--------------------|------------------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>                     |  |                    |                      |                    |                        |              |
| <b>Totale ricavi</b>                                 | <b>2.192</b>                           | <b>1.527</b>       | <b>497</b>           | <b>276</b>         | <b>(1.558)</b>         | <b>2.933</b> |
| Ricavi da terzi                                      | 917                                    | 1.327              | 496                  | 192                | 0                      | 2.933        |
| <b>Ricavi infrasettoriali</b>                        | <b>1.275</b>                           | <b>199</b>         | <b>1</b>             | <b>83</b>          | <b>(1.558)</b>         |              |
| <b>Totale costi</b>                                  | <b>2.134</b>                           | <b>1.321</b>       | <b>209</b>           | <b>206</b>         | <b>(1.558)</b>         | <b>2.313</b> |
| Costo del lavoro totale                              | 1.332                                  | 11                 | 9                    | 6                  |                        | 1.358        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | 1.332                                  | 11                 | 9                    | 6                  |                        | 1.358        |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | 2                                      | 0                  | 0                    | 0                  |                        | 2            |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | (2)                                    | 0                  | 0                    | 0                  |                        | (2)          |
| Altri costi operativi                                | 589                                    | 42                 | 27                   | 97                 |                        | 755          |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 194                                    | 0                  | 1                    | 4                  |                        | 199          |
| Costi infrasettoriali                                | 19                                     | 1.268              | 172                  | 98                 | (1.558)                | -            |
| <b>EBIT</b>  | <b>57</b>                              | <b>206</b>         | <b>288</b>           | <b>70</b>          |                        | <b>620</b>   |
| <b>EBIT MARGIN</b>                                   | <b>2,6%</b>                            | <b>13,5%</b>       | <b>58,0%</b>         | <b>25,2%</b>       |                        | <b>21,2%</b> |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 5                                      | 5                  | 11                   | (2)                |                        | 20           |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>62</b>                              | <b>211</b>         | <b>300</b>           | <b>68</b>          |                        | <b>640</b>   |
| Imposte  | 24                                     | 59                 | 90                   | 20                 |                        | 193          |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>38</b>                              | <b>152</b>         | <b>210</b>           | <b>48</b>          |                        | <b>447</b>   |

## CONTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

### STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

|  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |              |
|--|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>                     |              |              |             |              |
| <b>Ricavi</b>  | <b>2.192</b> | <b>2.031</b> | <b>161</b>  | <b>7,9%</b>  |
| Corrispondenza                                       | 509          | 517          | (7)         | -1,4%        |
| Pacchi   | 368          | 211          | 157         | 74,5%        |
| Altri ricavi   | 40           | 44           | (4)         | -9,1%        |
| Ricavi infrasettoriali                               | 1.275        | 1.260        | 15          | 1,2%         |
| <b>Costi</b>   | <b>1.941</b> | <b>1.876</b> | <b>65</b>   | <b>3,5%</b>  |
| <i>di cui:</i>                                       |              |              |             |              |
| Costo del lavoro totale                              | 1.332        | 1.375        | (43)        | -3,1%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | <i>1.332</i> | <i>1.375</i> | <i>(42)</i> | <i>-3,1%</i> |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | <i>2</i>     | <i>0</i>     | <i>1</i>    | <i>n.s.</i>  |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | <i>(2)</i>   | <i>1</i>     | <i>(3)</i>  | <i>n.s.</i>  |
| Altri costi operativi                                | 589          | 484          | 105         | 21,8%        |
| Costi infrasettoriali                                | 19           | 17           | 3           | 15,1%        |
| <b>EBITDA</b>  | <b>251</b>   | <b>155</b>   | <b>96</b>   | <b>61,8%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 194          | 191          | 2           | 1,2%         |
| <b>EBIT</b>  | <b>57</b>    | <b>(36)</b>  | <b>94</b>   | <b>n.s.</b>  |
| <b>EBIT Margin</b>                                   | <b>2,6%</b>  | <b>-1,8%</b> |             |              |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 5            | 3            | 2           | 65,5%        |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>62</b>    | <b>(33)</b>  | <b>95</b>   | <b>n.s.</b>  |
| Imposte  | 24           | (2)          | 27          | n.s.         |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>38</b>    | <b>(31)</b>  | <b>69</b>   | <b>n.s.</b>  |

### STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

|  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI  |              |
|--|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>         |              |              |             |              |
| <b>Ricavi</b>                            | <b>1.527</b> | <b>1.540</b> | <b>(13)</b> | <b>-0,9%</b> |
| Plusvalenze nette                        | 222          | 234          | (13)        | -5,3%        |
| Interessi attivi netti                   | 362          | 387          | (26)        | -6,6%        |
| Raccolta risparmio postale               | 452          | 445          | 7           | 1,5%         |
| Servizi di Incasso e Pagamento           | 199          | 216          | (17)        | -8,0%        |
| Distribuzione di prodotti di terzi       | 65           | 72           | (7)         | -10,3%       |
| Gestione del risparmio                   | 28           | 25           | 4           | 14,2%        |
| Ricavi infrasettoriali                   | 199          | 160          | 39          | 24,6%        |
| <b>Costi</b>                             | <b>1.321</b> | <b>1.317</b> | <b>4</b>    | <b>0,3%</b>  |
| <i>di cui:</i>                           |              |              |             |              |
| Costo del lavoro totale                  | 11           | 11           | (0)         | -2,1%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i> | <i>11</i>    | <i>11</i>    | <i>(0)</i>  | <i>-2,1%</i> |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>        |              |              |             |              |
| Altri costi operativi                    | 42           | 28           | 13          | 46,7%        |
| Costi infrasettoriali                    | 1.268        | 1.278        | (9)         | -0,7%        |
| <b>EBITDA</b>                            | <b>206</b>   | <b>223</b>   | <b>(17)</b> | <b>-7,6%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni              | 0,1          | 0,1          | 0           | 14,0%        |
| <b>EBIT</b>                              | <b>206</b>   | <b>223</b>   | <b>(17)</b> | <b>-7,6%</b> |
| <b>EBIT Margin</b>                       | <b>13,5%</b> | <b>14,5%</b> |             |              |
| Proventi/(Oneri) finanziari              | 5            | (1)          | 6           | n.s.         |
| <b>Utile lordo</b>                       | <b>211</b>   | <b>221</b>   | <b>(10)</b> | <b>-4,7%</b> |
| Imposte                                  | 59           | 66           | (7)         | -10,2%       |
| <b>Utile netto</b>                       | <b>152</b>   | <b>155</b>   | <b>(4)</b>  | <b>-2,4%</b> |

### STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

|  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI |              |
|--|--------------|--------------|------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>                                 |              |              |            |              |
| <b>Ricavi</b>  | <b>497</b>   | <b>355</b>   | <b>142</b> | <b>40,2%</b> |
| Up Front Vita  | 96           | 80           | 16         | 20,6%        |
| Margine Finanziario Vita   | 357          | 233          | 125        | 53,6%        |
| Margine Protezione Vita  | 6            | 6            | 0          | 1,8%         |
| Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici | (0)          | 1            | (1)        | n.s.         |
| <b>Ricavi netti Vita</b>   | <b>459</b>   | <b>319</b>   | <b>140</b> | <b>44,0%</b> |
| Premi assicurativi   | 72           | 61           | 11         | 17,9%        |
| Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri     | (35)         | (26)         | (9)        | -34,9%       |
| Risultato della Riassicurazione                                  | (1)          | (2)          | 0          | 26,2%        |
| Proventi netti Danni   | (1)          | (0)          | (1)        | n.s.         |
| <b>Ricavi netti Danni</b>  | <b>35</b>    | <b>34</b>    | <b>1</b>   | <b>3,8%</b>  |
| Altri ricavi e proventi  | 3            | 2            | 0          | 19,0%        |
| Ricavi infrasettoriali   | 1            | 0            | 1          | n.s.         |
| <b>Costi</b>   | <b>208</b>   | <b>163</b>   | <b>45</b>  | <b>27,3%</b> |
| <i>di cui:</i>   |              |              | 0          |              |
| Costo del lavoro totale  | 9            | 11           | (2)        | -17,9%       |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>                         | 9            | 10           | (1)        | -11,0%       |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                                | 0            | 1            | (1)        | n.s.         |
| Altri costi operativi  | 27           | 25           | 2          | 8,3%         |
| Costi infrasettoriali  | 172          | 127          | 44         | 34,9%        |
| <i>di cui provvigioni</i>  | 152          | 117          | 35         | 29,5%        |
| <b>EBITDA</b>  | <b>289</b>   | <b>191</b>   | <b>98</b>  | <b>51,1%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni                                      | 1            | 4            | (3)        | -73,1%       |
| <b>EBIT</b>  | <b>288</b>   | <b>187</b>   | <b>101</b> | <b>53,9%</b> |
| <b>EBIT Margin</b>   | <b>58,0%</b> | <b>52,8%</b> |            |              |
| Proventi/(Oneri) finanziari                                      | 11           | 2            | 10         | n.s.         |
| <b>Utile lordo</b>   | <b>300</b>   | <b>189</b>   | <b>111</b> | <b>58,7%</b> |
| Imposte  | 90           | 58           | 32         | 54,6%        |
| <b>Utile netto</b>   | <b>210</b>   | <b>131</b>   | <b>79</b>  | <b>60,5%</b> |

### STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

|  | 1Q 2021      | 1Q 2020      | VARIAZIONI |              |
|--|--------------|--------------|------------|--------------|
| <i>(dati in milioni di euro)</i>         |              |              |            |              |
| <b>Ricavi</b>                            | <b>276</b>   | <b>255</b>   | <b>20</b>  | <b>8,0%</b>  |
| Monetica                                 | 101          | 84           | 17         | 20,3%        |
| Altri pagamenti                          | 17           | 13           | 4          | 34,2%        |
| TLC                                      | 74           | 69           | 6          | 8,6%         |
| Ricavi infrasettoriali                   | 83           | 90           | (7)        | -7,5%        |
| <b>Costi</b>                             | <b>202</b>   | <b>181</b>   | <b>22</b>  | <b>12,0%</b> |
| <i>di cui:</i>                           |              |              |            |              |
| Costo del lavoro totale                  | 6            | 7            | (0,3)      | -4,4%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i> | 6            | 7            | (0,3)      | -4,4%        |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>        |              |              |            |              |
| Altri costi operativi                    | 97           | 87           | 11         | 12,2%        |
| Costi infrasettoriali                    | 98           | 87           | 11         | 13,0%        |
| <b>EBITDA</b>                            | <b>74</b>    | <b>75</b>    | <b>(1)</b> | <b>-1,5%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni              | 4            | 8            | (3)        | -45,0%       |
| <b>EBIT</b>                              | <b>70</b>    | <b>67</b>    | <b>2</b>   | <b>3,4%</b>  |
| <b>EBIT Margin</b>                       | <b>25,2%</b> | <b>26,3%</b> |            |              |
| Proventi/(Oneri) finanziari              | (2)          | 3            | (5)        | -144,0%      |
| <b>Utile lordo</b>                       | <b>68</b>    | <b>71</b>    | <b>(3)</b> | <b>-3,8%</b> |
| Imposte                                  | 20           | 19           | 0,5        | 2,4%         |
| <b>Utile netto</b>                       | <b>48</b>    | <b>51</b>    | <b>(3)</b> | <b>-6,1%</b> |

## SINTESI PATRIMONIALE

### CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

| (dati in milioni di euro)                                 | 31 marzo 2021  | 31 dicembre 2020 | VARIAZIONI   |              |
|---|----------------|------------------|--------------|--------------|
| Immobilizzazioni materiali                                | 2.171          | 2.165            | 6            | 0,3%         |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 781            | 755              | 26           | 3,4%         |
| Attività per diritti d'uso                                | 1.224          | 1.200            | 24           | 2,0%         |
| Partecipazioni  | 619            | 615              | 4            | 0,7%         |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>4.795</b>   | <b>4.735</b>     | <b>60</b>    | <b>1,3%</b>  |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 8.054          | 7.468            | 586          | 7,8%         |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (4.996)        | (5.158)          | 162          | -3,1%        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | (14)           | 174              | (188)        | n.s.         |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>3.044</b>   | <b>2.484</b>     | <b>560</b>   | <b>22,5%</b> |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>7.839</b>   | <b>7.219</b>     | <b>620</b>   | <b>8,6%</b>  |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (1.474)        | (1.396)          | (78)         | 5,6%         |
| Trattamento di fine rapporto                              | (967)          | (1.030)          | 63           | -6,1%        |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | (260)          | (106)            | (154)        | n.s.         |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>5.138</b>   | <b>4.687</b>     | <b>451</b>   | <b>9,6%</b>  |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>12.393</b>  | <b>11.507</b>    | <b>886</b>   | <b>7,7%</b>  |
| di cui Utile di periodo                                   | 447            | 1.207            | (760)        | -63,0%       |
| di cui Riserva di fair value                              | 2.744          | 2.294            | 450          | 19,6%        |
| Passività finanziarie                                     | 94.190         | 98.230           | (4.040)      | -4,1%        |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | 154.443        | 153.740          | 703          | 0,5%         |
| Attività finanziarie                                      | (244.472)      | (247.883)        | 3.411        | -1,4%        |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | (6.251)        | (6.391)          | 140          | -2,2%        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (5.165)        | (4.516)          | (649)        | 14,4%        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>(7.255)</b> | <b>(6.820)</b>   | <b>(435)</b> | <b>6,4%</b>  |

| 31 marzo 2021   | Corrispondenza<br>Pacchi e<br>Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Elisioni e<br>rettifiche | Consolidato    |
|---|---|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|
| (dati in milioni di euro)                                 |   |                       |                         |                       |                          |                |
| Immobilizzazioni materiali                                | 2.145                                       | 1                     | 2                       | 23                    | -                        | 2.171          |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 762   | -                     | 18                      | 1                     | -                        | 781            |
| Attività per diritti d'uso                                | 1.201                                       | 2                     | 23                      | 6                     | (8)                      | 1.224          |
| Partecipazioni  | 1.434                                       | 216                   | 157                     | 401                   | (1.589)                  | 619            |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>5.542</b>                                | <b>219</b>            | <b>200</b>              | <b>431</b>            | <b>(1.597)</b>           | <b>4.795</b>   |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 3.776                                       | 3.330                 | 2.562                   | 308                   | (1.922)                  | 8.054          |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (3.546)                                     | (2.301)               | (565)                   | (504)                 | 1.920                    | (4.996)        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | 55  | (2)                   | (45)                    | (20)                  | (2)                      | (14)           |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>285</b>                                  | <b>1.027</b>          | <b>1.952</b>            | <b>(216)</b>          | <b>(4)</b>               | <b>3.044</b>   |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>5.827</b>                                | <b>1.246</b>          | <b>2.152</b>            | <b>215</b>            | <b>(1.601)</b>           | <b>7.839</b>   |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (1.217)                                     | (229)                 | (18)                    | (10)                  | -                        | (1.474)        |
| Trattamento di fine rapporto                              | (959)                                       | (3)                   | (2)                     | (2)                   | (1)                      | (967)          |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | 478   | (1.014)               | 260                     | 14                    | 2                        | (260)          |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>4.129</b>                                | <b>-</b>              | <b>2.392</b>            | <b>217</b>            | <b>(1.600)</b>           | <b>5.138</b>   |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>2.041</b>                                | <b>5.853</b>          | <b>5.497</b>            | <b>592</b>            | <b>(1.590)</b>           | <b>12.393</b>  |
| di cui Utile di periodo                                   | 38  | 152                   | 209                     | 48                    | -                        | 447            |
| di cui Riserva di fair value                              | 9   | 2.636                 | 89                      | 10                    | -                        | 2.744          |
| Passività finanziarie                                     | 5.287                                       | 92.045                | 307                     | 7.547                 | (10.996)                 | 94.190         |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | -   | -                     | 154.443                 | -                     | -                        | 154.443        |
| Attività finanziarie                                      | (907)                                       | (89.632)              | (156.084)               | (7.898)               | 10.049                   | (244.472)      |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | -   | (6.251)               | -                       | -                     | -                        | (6.251)        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (2.292)                                     | (2.015)               | (1.771)                 | (24)                  | 937                      | (5.165)        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>2.088</b>                                | <b>(5.853)</b>        | <b>(3.105)</b>          | <b>(375)</b>          | <b>(10)</b>              | <b>(7.255)</b> |

n.s.: non significativo

| 31 dicembre 2020  | Corrispondenza<br>Pacchi e<br>Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Elisioni e<br>rettifiche | Consolidato    |
|---|---|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|
| (dati in milioni di euro)                                 |   |                       |                         |                       |                          |                |
| Immobilizzazioni materiali                                | 2.140                                       | 1                     | 2                       | 22                    | -                        | 2.165          |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 736   | -                     | 18                      | 1                     | -                        | 755            |
| Attività per diritti d'uso                                | 1.176                                       | 2                     | 24                      | 7                     | (9)                      | 1.200          |
| Partecipazioni  | 1.434                                       | 210                   | 157                     | 402                   | (1.588)                  | 615            |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>5.486</b>                                | <b>213</b>            | <b>201</b>              | <b>432</b>            | <b>(1.597)</b>           | <b>4.735</b>   |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 3.143                                       | 3.089                 | 2.582                   | 518                   | (1.864)                  | 7.468          |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (3.202)                                     | (2.455)               | (644)                   | (719)                 | 1.862                    | (5.158)        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | 137   | (1)                   | 39                      | (1)                   | -                        | 174            |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>78</b>                                   | <b>633</b>            | <b>1.977</b>            | <b>(202)</b>          | <b>(2)</b>               | <b>2.484</b>   |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>5.564</b>                                | <b>846</b>            | <b>2.178</b>            | <b>230</b>            | <b>(1.599)</b>           | <b>7.219</b>   |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (1.156)                                     | (214)                 | (17)                    | (9)                   | -                        | (1.396)        |
| Trattamento di fine rapporto                              | (1.022)                                     | (3)                   | (3)                     | (2)                   | -                        | (1.030)        |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | 470   | (849)                 | 259                     | 14                    | -                        | (106)          |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>3.856</b>                                | <b>(220)</b>          | <b>2.417</b>            | <b>233</b>            | <b>(1.599)</b>           | <b>4.687</b>   |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>1.982</b>                                | <b>5.281</b>          | <b>5.290</b>            | <b>543</b>            | <b>(1.589)</b>           | <b>11.507</b>  |
| di cui Utile di periodo                                   | (418)                                       | 647                   | 784                     | 194                   | -                        | 1.207          |
| di cui Riserva di fair value                              | 9   | 2.183                 | 92                      | 10                    | -                        | 2.294          |
| Passività finanziarie                                     | 5.438                                       | 95.295                | 302                     | 7.460                 | (10.265)                 | 98.230         |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | -   | -                     | 153.740                 | -                     | -                        | 153.740        |
| Attività finanziarie                                      | (1.310)                                     | (92.385)              | (155.952)               | (7.753)               | 9.517                    | (247.883)      |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | -   | (6.391)               | -                       | -                     | -                        | (6.391)        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (2.254)                                     | (2.020)               | (963)                   | (17)                  | 738                      | (4.516)        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>1.874</b>                                | <b>(5.501)</b>        | <b>(2.873)</b>          | <b>(310)</b>          | <b>(10)</b>              | <b>(6.820)</b> |

| Variazioni 1Q 2021 vs 31.12.2020                          | Corrispondenza<br>Pacchi e<br>Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Elisioni e<br>rettifiche | Consolidato  |
|---|---|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------|
| (dati in milioni di euro)                                 |   |                       |                         |                       |                          |              |
| Immobilizzazioni materiali                                | 5   | -                     | -                       | 1                     | -                        | 6            |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 26  | -                     | -                       | -                     | -                        | 26           |
| Attività per diritti d'uso                                | 25  | -                     | (1)                     | (1)                   | 1                        | 24           |
| Partecipazioni  | -   | 6                     | -                       | (1)                   | (1)                      | 4            |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>56</b>                                   | <b>6</b>              | <b>(1)</b>              | <b>(1)</b>            | <b>-</b>                 | <b>60</b>    |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 633   | 241                   | (20)                    | (210)                 | (58)                     | 586          |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (344)                                       | 154                   | 79                      | 215                   | 58                       | 162          |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | (82)  | (1)                   | (84)                    | (19)                  | (2)                      | (188)        |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>207</b>                                  | <b>394</b>            | <b>(25)</b>             | <b>(14)</b>           | <b>(2)</b>               | <b>560</b>   |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>263</b>                                  | <b>400</b>            | <b>(26)</b>             | <b>(15)</b>           | <b>(2)</b>               | <b>620</b>   |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (61)  | (15)                  | (1)                     | (1)                   | -                        | (78)         |
| Trattamento di fine rapporto                              | 63  | -                     | 1                       | -                     | (1)                      | 63           |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | 8   | (165)                 | 1                       | -                     | 2                        | (154)        |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>273</b>                                  | <b>220</b>            | <b>(25)</b>             | <b>(16)</b>           | <b>(1)</b>               | <b>451</b>   |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>59</b>                                   | <b>572</b>            | <b>207</b>              | <b>49</b>             | <b>(1)</b>               | <b>886</b>   |
| di cui Riserva di fair value                              | -   | 453                   | (3)                     | -                     | -                        | 450          |
| Passività finanziarie                                     | (151)                                       | (3.250)               | 5                       | 87                    | (731)                    | (4.040)      |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | -   | -                     | 703                     | -                     | -                        | 703          |
| Attività finanziarie                                      | 403   | 2.753                 | (132)                   | (145)                 | 532                      | 3.411        |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | -   | 140                   | -                       | -                     | -                        | 140          |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (38)  | 5                     | (808)                   | (7)                   | 199                      | (649)        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>214</b>                                  | <b>(352)</b>          | <b>(232)</b>            | <b>(65)</b>           | <b>-</b>                 | <b>(435)</b> |

## POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA SBU CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

### POSIZIONE FINANZIARIA NETTA ESMA

| (dati in milioni di euro)   | 31 marzo 2021  | 31 dicembre 2020 | VARIAZIONI   |               |
|---|----------------|------------------|--------------|---------------|
| <b>A. Liquidità</b>   | <b>(2.292)</b> | <b>(2.254)</b>   | <b>(38)</b>  | <b>-1,7%</b>  |
| <b>B. Crediti finanziari correnti</b>                                       | <b>(9)</b>     | <b>(425)</b>     | <b>416</b>   | <b>97,9%</b>  |
| C. Debiti bancari correnti  | 276            | 665              | (389)        | -58,5%        |
| D. Debiti per leasing correnti  | 236            | 212              | 24           | 11,3%         |
| E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente                           | 1              | 0                | 1            | n.s.          |
| F. Altri debiti finanziari correnti   | 13             | 17               | (4)          | -23,5%        |
| <b>G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)</b>                          | <b>526</b>     | <b>894</b>       | <b>(368)</b> | <b>-41,2%</b> |
| <b>H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)</b>                      | <b>(1.775)</b> | <b>(1.785)</b>   | <b>10</b>    | <b>0,6%</b>   |
| I. Debiti bancari non correnti  | 573            | 823              | (250)        | -30,4%        |
| L. Obbligazioni emesse  | 1.046          | 1.046            | 0            | 0,0%          |
| M. Debiti per leasing non correnti  | 1.010          | 999              | 11           | 1,1%          |
| N. Altri debiti non correnti  | 56             | 51               | 5            | 9,8%          |
| <b>O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)</b>                      | <b>2.685</b>   | <b>2.919</b>     | <b>(234)</b> | <b>-8,0%</b>  |
| <b>P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)</b>                            | <b>910</b>     | <b>1.134</b>     | <b>(224)</b> | <b>-19,8%</b> |
| Attività finanziarie non correnti   | (108)          | (97)             | (11)         | -11,3%        |
| <b>Posizione Finanziaria Netta</b>  | <b>802</b>     | <b>1.037</b>     | <b>(235)</b> | <b>-22,7%</b> |
| Crediti e Debiti finanziari intersettoriali                                 | 1.286          | 837              | 449          | 53,6%         |
| <b>Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori</b> | <b>2.088</b>   | <b>1.874</b>     | <b>214</b>   | <b>11,4%</b>  |

## INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE

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

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

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

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

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

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

**CET 1 CAPITAL:** è un indicatore che include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

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

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

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

**EBIT (Earning before interest and taxes):** è un indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

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

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

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

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

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

**LEVERAGE RATIO:** è il rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) ed il totale attivo di bilancio quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

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

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO:** è la somma delle Attività finanziarie, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE:** è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

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

**RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSE PLUSVALENZE (%):** è il rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo le plusvalenze).

**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:** è il totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

**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.