Sociale

Persone di Poste

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Promuovere lo sviluppo e l'aggiornamento delle competenze strategiche e distintive, garantendo la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	25 mln ore di formazione entro il 2028	Poste Italiane	2023	11,9 di ore di cui circa 5,9 mln nel 2025
Campus Italia: centri di formazione dedicati ai dipendenti del Gruppo	5 centri di formazione entro il 2028	Poste Italiane	2023	Avviata fase conclusiva per la definizione dei layout e fattibilità tecnico progettuale
Sviluppo di un *framework ethics driven* a supporto dell'Intelligenza Artificiale	- Realizzazione della *Policy* e individuazione di strumenti per presidiare l'approccio *ethics driven* nei processi AI entro il 2026 - 8 iniziative formative entro il 2026	Poste Italiane	2023	Erogati l'AI TALK Manifesto *Policy Ethics Driven* e il percorso di formazione online "LabAI Ethics
Favorire l'alleanza tra il mondo aziendale e scolastico con nuove opportunità di orientamento a favore delle giovani generazioni (figli dei dipendenti e studenti) anche attraverso il coinvolgimento attivo di professionisti aziendali	40 edizioni entro il 2025	Figli dei dipendenti e studenti	2023	73 edizioni
Rafforzare a livello nazionale misure di caring e di ascolto per i dipendenti che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità per sostenere il loro benessere mentale e motivazionale	Attivazione dei servizi a livello nazionale servizi di caring e ascolto entro il 2025	Poste Italiane	2023	Attivazione del piano per benessere mentale e supporto psicologico a favore dei dipendenti a livello nazionale
Raccogliere elementi quanti-qualitativi e sperimentali per ridefinire le politiche di gestione e sviluppo delle persone, tenendo conto delle tematiche intergenerazionali	Attivazione entro il 2026 di: 1 iniziativa pilota su un cluster *over* 55, per sperimentare soluzioni finalizzate al miglioramento del benessere e della consapevolezza dei partecipanti 1 webinar di sensibilizzazione sulle tematiche intergenerazionali	Poste Italiane	2025	*New*
Promozione delle attività dei gruppi di *Employee Resource Group* (E.R.G.) anche con riferimento alle iniziative connesse all'inclusione LGBTQ+	2 misure/interventi realizzati entro il 2025	Poste Italiane	2023	Realizzazione di 5 diversificate misure aziendali
Formazione per l'Accessibilità e l'Inclusione Digitale	1 *Survey* 12 *Focus Group* 10 iniziative formative con *format*/ strumenti accessibili entro il 2026	Poste Italiane	2024	Attività completata
Diminuire l'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro	Raggiungere e mantenere una riduzione del -2% dell'indice di frequenza nell'area Posta, Comunicazione e Logistica entro il 2028 rispetto al 2024	Poste Italiane	2024	L'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro nel 2025 è al -2,74% rispetto al 2024
Aggiornamento formazione 81/08 per preposti PCL con docenza interna aziendale	8 edizioni (max 30 partecipanti/ edizione) entro il 2026	Specifici *target*	2025	*New*
Formazione istruttori guida sicura PCL	2 edizioni (max 12 partecipanti/ edizione) entro il 2026	Specifici *target*	2025	*New*
Campagna formativa rivolta a DUP di Uffici Postali che hanno subito eventi di rapina e aggressione verificatisi negli ultimi 3 anni	68 edizioni (max 15 partecipanti/ edizione) entro il 2027	Specifici *target*	2025	*New*
Ampliamento delle modalità di rilevazione del *feedback* degli utenti relativo alle funzionalità dell'app NoidiPoste	Rilascio sperimentale su tre funzionalità dell'app NoidiPoste di *funnel* per la rilevazione continuativa del gradimento entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Attivazione di un servizio di orientamento e primo contatto per la prevenzione e la gestione di episodi di molestie, violenze e discriminazioni di genere negli ambienti di lavoro	- Attivazione del servizio in collaborazione con soggetti esterni qualificati entro il 2027 - Rilascio *Policy* aziendale di prevenzione e gestione delle molestie entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Sviluppo di una politica aziendale per l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità	Formalizzazione *Policy* lavoro inclusivo delle persone con disabilità entro il 2026	Poste Italiane	2025	*New*
Promuovere l'adozione di un percorso strutturato volto a stimolare i gruppi E.R.G. nell'individuazione di proposte innovative	N. 5 proposte innovative da parte degli E.R.G. entro il 2026	Poste Italiane	2025	*New*

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Strutturazione di un piano di *change* relativo alla progressiva adozione delle nuove Linee guida Linguaggio Inclusivo	Almeno N. 5 azioni di sensibilizzazione culturale e di *change* entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Piano di coinvolgimento del personale dipendente per la partecipazione a programmi di *people* care e *welfare*	Ingaggio di almeno N. 200 Ambassador dedicati a *people care* e *welfare* entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Promuovere la crescita delle giovani generazioni e la sensibilizzazione nelle relazioni genitoriali	Almeno N. 15 iniziative per figli/e e famiglie entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*

Fornitori

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Svolgere *audit* di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle *Minimum Safeguards* e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane	100% dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad *audit* di sostenibilità entro il 2026	*Procurement*	2022	Svolti *audit* a copertura nazionale con riguardo all'esecuzione e gestione degli accordi quadro stipulati da Poste Italiane a seguito di procedure competitive sottoposte alla disciplina in materia di contratti pubblici anche aventi ad oggetto lavori edili ed impiantistici. Definito piano di interventi per il 2026.
Evoluzione del modello di *sustainable procurement* di Gruppo in ottica di mitigazione dei rischi ESG lungo la catena di fornitura, attraverso la valutazione e il monitoraggio del grado di sostenibilità della *supply chain* e la definizione di una *roadmap* in linea con quanto previsto dalle evoluzioni del contesto normativo e in particolare dalla CSDDD (*Corporate Sustainability Due Diligence Directive*).	Definizione del modello di *sustainable procurement* in ottica CSDDD entro il 2026	*Procurement*	2024	Definita *roadmap* per l'avvio di attività di ingaggio di selezionati fornitori, incluse attività di *induction*, ascolto e verifiche mirate.

Sociale

Comunità

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Progetto Polis	Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli comuni entro il 2026 Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il *co-working* entro il 2026	Territorio Nazionale	2022	Polis: interventi conclusi 4.849 *Coworking*: interventi conclusi 160
Incrementare il numero delle iniziative in ambito sociale sostenute da Poste Italiane in favore delle categorie svantaggiate, con particolare riguardo alle persone in condizione di fragilità e ai giovani	Sostenere almeno il 20% delle iniziative in ambito sociale, con particolare riguardo alle categorie svantaggiate, alle persone in condizioni di fragilità ed ai giovani entro il 2025	Territorio Nazionale	2025	44%
Rafforzare la presenza sul territorio, attraverso iniziative e interventi che coinvolgano un numero sempre maggiore di aree, generando inclusione sociale e valore economico per le comunità	Incremento del 10% - rispetto al 2025 - del numero dei Comuni Italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane	Territorio Nazionale	2025	*New*
Education: iniziative volte a favorire l'adozione di scelte finanziarie consapevoli e sostenibili e la familiarità con le opportunità offerte dall'evoluzione digitale, nonché avviare nuovi filoni divulgativi sui temi della Sostenibilità e del mondo imprenditoriale	Iniziative/contenuti per i cittadini/clienti: 150 nel 2025 e 150 nel 2026	Territorio Nazionale	2024	215 iniziative/contenuti nel 2025
Definizione di *Corporate Accelerator* con modello «*Hub&Spoke*» a supporto dell'imprenditoria nazionale anche in ottica D&I (start up, imprenditoria femminile, ecc.)	4 iniziative entro il 2028	Territorio Nazionale	2023	Analisi azioni a supporto dello sviluppo dell'imprenditorialità, dell'identificazione di *partnership* territoriali e definizione di iniziative digitali ad impatto

Sociale

Clienti

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Implementazione del *framework* per favorire l'inclusione digitale promuovendo pari opportunità e assicurando l'accesso equo e inclusivo a tutti	Implementazione del *framework* per accessibilità digitale entro il 2025	Clienti appartenenti a categorie vulnerabili	2023	• Lancio del Programma di Accessibilità e del Modello di *Governance* strutturato • Finalizzazione e diffusione della Linea Guida "L'Accessibilità del Gruppo Poste Italiane" • Avvio del Programma di Formazione sull'Accessibilità (di tipo generale e specialistico) a livello di Gruppo
Aumentare la *Customer Experience*	+10pp Net Promoter Score (valore della *customer experience* di Gruppo) entro il 2028	Clienti	2023	35,5 Net Promoter Score
Aperture di conti correnti online per favorire l'accessibilità al prodotto da parte di tutti i clienti, in particolare quelle categorie che vivono in zone meno servite dal sistema bancario o che hanno problemi di mobilità[288]	6% nel 2026	Clienti	2024	5%
Sottoscrizione di prodotti finanziari (in aggiunta a Conti e Libretti) online anche attraverso promozioni dedicate, per favorire l'accessibilità al prodotto da parte di tutti i clienti, in particolare quelle categorie che vivono in zone meno servite dal sistema bancario o che hanno problemi di mobilità	15% nel 2026	Clienti	2024	16%
Lancio nuovo assetto delle zone SCM (Specialista Consulente Mobile) con introduzione della doppia figura specialistica (SCM dinamico/ personal) per migliorare il presidio delle aree geografiche più difficili da raggiungere	Realizzazione di oltre 650 nuove Zone SCM entro il 2025	Clienti	2024	Realizzate 696 Zone SCM
Mantenimento dei prodotti e dei servizi dedicati alle fasce più vulnerabili della clientela Rinnovo ed evoluzione dei prodotti/servizi dedicati a fasce più vulnerabili della popolazione: Mutuo Giovani, Conto di Base, sospensione rate mutuo, a vittime di violenza di genere, buono dedicato ai minori, Deposito Super Smart Pensione, assicurazione gratuita sui prelievi pensione	Mantenimento offerte dedicate a clientela vulnerabile entro il 2025 Mantenimento del 100% delle offerte dedicate alla clientela vulnerabile entro il 2025	Clienti appartenenti a categorie vulnerabili	2024	Offerte dedicate a clientela vulnerabile mantenute
Incrementare il numero di contratti in tecnologia Ultrabroadband (PosteCasa Ultraveloce) che prevedano attivazione in modalità *paperless*	122.000 attivazioni entro il 2026	Clienti	2024	88.063 attivazioni
Lancio del servizio SIM Virtuale (e-SIM)	Commercializzazione entro fine 2025	Clienti	2024	Servizio commercializzato
Sviluppo e diffusione di servizi digitali e paperless nella fornitura di energia	>95% di contratti paperless entro il 2025 >40% di bollette digitali e/o pagamenti digitali entro il 2025	Clienti	2021	>95% di contratti paperless acquisiti nel 2025 >40% di bollette digitali nel 2025
Sviluppo e diffusione di servizi digitali e *paperless* nella fornitura di energia	>95% di contratti *paperless* entro il 2026 >40% di bollette digitali e/o pagamenti digitali entro il 2026	Clienti	2025	*New*
Esecuzione dei test di *Disaster Recovery* a garanzia del corretto funzionamento della piattaforma ICT	2 nel 2025	Clienti	2024	Nel corso del 2025 sono stati effettuati complessivamente 4 test di DR rispetto ai 2 fissati come *target*. Ogni ciclo di test è stato effettuato sulle 4 funzioni/ SdG BancoPosta, PostePay, BPF SGR, PosteVita
Esecuzione dei test di *Disaster Recovery* a garanzia del corretto funzionamento della piattaforma ICT	4 nel 2026 4 nel 2027	Clienti	2025	*New*
Esercitazioni incidenti di gruppo	3 esercitazioni nel 2026	Dipendenti	2023	Nel 2025 sono state svolte 2 esercitazioni
Cyber Security Program	Coinvolgimento di almeno 36.000 dipendenti per ogni campagna per almeno 2 wave nel 2026	Dipendenti	2024	Nel 2025 sono state svolte le 2 *wave* con coinvolgimento di oltre 37.000 dipendenti per ognuna di esse

288. Nella RdS 2024 era stato specificato come *target* il 2025 che è stato esteso al 2026.

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Estensione all'operatività su canale fisico di sportello della Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), con l'obiettivo di contrastare le frodi e migliorare la soddisfazione della clientela	Rilascio della soluzione entro la fine del 2028	Clienti	2024	Completata l'integrazione in PIAF dei flussi di trasferimento fondi da Ufficio Postale e di conseguenza avviato il processo di prevenzione e monitoraggio anti-frode di bonifici istantanei e ordinari e postagiro
Ampliamento del perimetro della Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) con l'obiettivo di prevenzione delle frodi a tutela della clientela dei depositi di Risparmio Postale e di quella dei servizi di spedizione di logistica pacchi	Rilascio della soluzione entro la fine del 2028	Clienti	2024	Definiti e condivisi con BancoPosta i macro-requisiti per il progetto di integrazione in PIAF delle operazioni di Risparmio Postale, delineando il perimetro dei servizi da sottomettere a monitoraggio e individuando il conseguente valore atteso di miglioramento delle *performance* dei servizi erogati per conto di CDP
Adozione piena delle disposizioni del GDPR che portano alla copertura di tutti gli obiettivi della politica in materia di protezione dei dati personali	Revisione annuale di tutti i 14 ambiti di *Compliance* previsti nel Riesame *Privacy*	Clienti interni	2024	Nel corso del 2025 sono stati rafforzati tutti i 14 presidi del *framework* e indirizzate ulteriori azioni di miglioramento a livello di Gruppo
Assistenza clienti gestita con AI	Mantenere almeno il 48% delle richieste di assistenza gestite in *self* anche con AI per singolo anno fino al 2031 Mantenere almeno il 15-20% delle attività operatore di assistenza supportate da AI per singolo anno sino al 2031	Clienti	2024	53,8% - richieste di assistenza gestite in *self* anche con AI 10% - attività operatore di assistenza supportate da AI
Automazione dei processi di *back office*	85% degli operatori di *back office* supportati da processi digitali automatizzati entro il 2026 60-65% dei processi digitalizzati entro il 2027 >10% dei volumi automatici entro il 2031	Clienti	2024	85% degli operatori di *back office* supportati da processi digitali automatizzati 60% dei processi digitalizzati 1% volumi automatici
Inclusione finanziaria di *target* di clientela specifici[289]	Lancio di una nuova offerta di conto per clienti *digital* entro il 2027 Lancio di una nuova offerta di servizi dedicata al *target* Senior entro il 2027	Clienti	2024	Nel 2025 sono stati avviati i tavoli di approfondimento per la predisposizione delle offerte su *target ad hoc*
Lancio di una nuova offerta di conto corrente	Rilascio nuova offerta di conto corrente entro il 2027	Clienti	2025	In corso tavoli di approfondimento per riavviare le attività
Progetto *Know Your Costumer*, finalizzato ad identificare la clientela che opera sui canali digitali e fisici e a contenere quindi il rischio di furto di identità	Rilascio della soluzione entro il 2028	Clienti	2025	*New*
Progetto Antispoofing, finalizzato a valutare l'autenticità dei numeri chiamanti i clienti, per contenere il rischio di frodi da manipolazione e raggiro	Rilascio della soluzione entro il 2027	Clienti	2025	*New*
Acquisizione in PIAF dei flussi in entrata, al fine di individuare e contrastare potenziali mule account/clienti frodatori	Rilascio della soluzione entro il 2028	Clienti	2025	*New*
Aggiornamento analisi del rischio rapina	1 revisione annuale del rischio rapina entro il 2026	Uffici postali	2025	*New*
Consolidamento inclusione digitale assicurando l'accesso ai servizi equo ed inclusivo per tutti	Migliorare l'accessibilità dei principali servizi entro il 2026	Clienti appartenenti a categorie vulnerabili	2025	*New*
Sistema di gestione dei rischi: integrare il *tableau de Board* con alcuni KPI in ambito ESG, con *focus* sui fattori "Social", individuati in coerenza con quanto rappresentato nel bilancio del Gruppo Poste Italiane	4 KPI entro il 2026	BancoPosta	2025	*New*
Diffusione dei sistemi AI a supporto degli operatori di assistenza	100% su front-end di assistenza supportato da AI entro il 2031	Clienti	2025	*New*
Misurazione sostenibilità sociale del *Customer Service* (SROI)	Primo calcolo SROI per le iniziative in perimetro, consolidamento misura e strutturazione del modello (con procedura di funzionamento e *dashboard*) entro dicembre 2026	Clienti	2025	*New*

289. Nella RdS 2024 era stato specificato come *target* il 2026 che è stato esteso al 2027.

Obiettivo	*Target*	Ambito dell'obiettivo	Anno base	Risultato 2025
Ricognizione e selezione dei processi di ciclo attivo da inserire in un piano di *reengineering*	10-15% processi ciclo attivo entro il 2027	Clienti	2025	*New*
Automazione dei processi di ciclo attivo	15-20% degli utenti entro il 2028	Clienti	2025	*New*
Realizzazione di una Piattaforma centrale di CMS (*Content Management System*) in grado di abilitare il governo del *digital content* sulle diverse tipologie di dispositivi abilitati sulla rete (es. Vetrine Digitali, Totem, Gestore Attese)	Realizzazione soluzione entro il 2026	Clienti	2025	*New*
Acquisto e installazione dei *device* a supporto del progetto *Digital Signage* (Vetrine, *Totem*, *Led Wall*, Bacheche Digitali) in tutti gli Uffici Postali (POLIS e NO POLIS)[290]	3.000 *device digital signage* installati entro il 2026	Uffici Postali	2025	*New*
Aggiornamento continuo sull'evoluzione normativa (es. DORA, NIS2, *Quantum Computing*, PSNC, eIDAS2, ecc.)	80% del perimetro di *compliance* (DORA, NIS2, PSNC, eIDAS2 ecc.) entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Estensione dell'erogazione dei servizi di sicurezza a nuove *Business Unit* e Società del Gruppo in perimetro DORA, NIS2, PSNC	Estensione dell'erogazione dei servizi di sicurezza all'80% delle *Business Unit* e Società del Gruppo in perimetro DORA, NIS2, PSNC entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Security Lab: esecuzione di attività di verifica accreditate	Produzione di almeno 5 *report* accreditati ai fini del mantenimento della conformità normativa dei servizi oggetto di verifica (servizi fiduciari, SPID…) entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Estensione del perimetro dell'analisi del rischio a nuove *Business Unit* e Società del Gruppo	Estensione della Gestione e mitigazione del rischio *cyber* aziendale all'80% delle *Business Unit* e Società del Gruppo entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Affiancamento di una metodologia di calcolo di quantificazione economica del *cyber risk* all'attuale metodologia in essere	Applicazione della nuova metodologia su almeno un ambito/processo (numero di ambiti e processi su cui applicare la nuova metodologia) entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
Estensione del perimetro di gestione del piano di continuità operativa di Gruppo	Esecuzione di almeno 8 test tecnologici, organizzativi ed istituzionali effettuati nell'anno in corso entro il 2027	Poste Italiane	2025	*New*
ATM Cash In	Installazione di 30 nuovi ATM abilitati al versamento di contanti su Libretto e Conto Corrente e al versamento di assegni su Libretto entro il 2026	Clienti	2025	24 ATM installati nel 2025
Dotazioni di sicurezza e ATM: meccatronica e TCR	Pubblicazione procedura di gestione entro il 2026	Uffici Postali	2025	*New*
Richiesta digitale di servizi	2,9% dei clienti che utilizzano la nuova modalità rispetto ai clienti potenziali entro il 2026	Clienti	2025	*New*
Ricevute digitali	63% delle ricevute inviate in bacheca rispetto alle potenziali ricevute (dematerializzabili) entro il 2026	Clienti	2025	*New*
Digitalizzazione dei clienti (abilitazioni/utilizzo app)	1 mln di nuovi clienti che accedono ad app P entro il 2026	Clienti	2025	*New*

290. Nella RdS 2024 l'obiettivo era stato presentato come "Attivazione di una piattaforma *streaming* negli Uffici Postali Polis (*Digital Signage*)".