

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*	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 e dei servizi dedicati alle fasce più vulnerabili della popolazione: Mutuo Giovani, Conto Base, sospensione delle rate del mutuo, iniziative dedicate alle vittime di violenza di genere, buono dedicato ai minori, Deposito Super Smart Pensione, assicurazione gratuita sui prelievi della 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 (Poste Casa 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
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**	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 Customer, 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 sistem AI a supporto degli operatori di assistenza	100% di report una 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
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)***	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

Clienti

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

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

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