

POSTE ITALIANE

Presentazione del piano industriale «2024 Sostenibilità e Innovazione» e dei risultati del primo semestre 2021

CAMERA DEI DEPUTATI - IX COMMISSIONE (TRASPORTI, POSTE E TELECOMUNICAZIONI)

AUDIZIONE 15 SETTEMBRE 2021

Matteo Del Fante

Amministratore Delegato e Direttore Generale di Poste Italiane

UN PILASTRO STRATEGICO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'ITALIA



A sostegno del Paese durante la pandemia e per lo sviluppo di importanti iniziative sociali



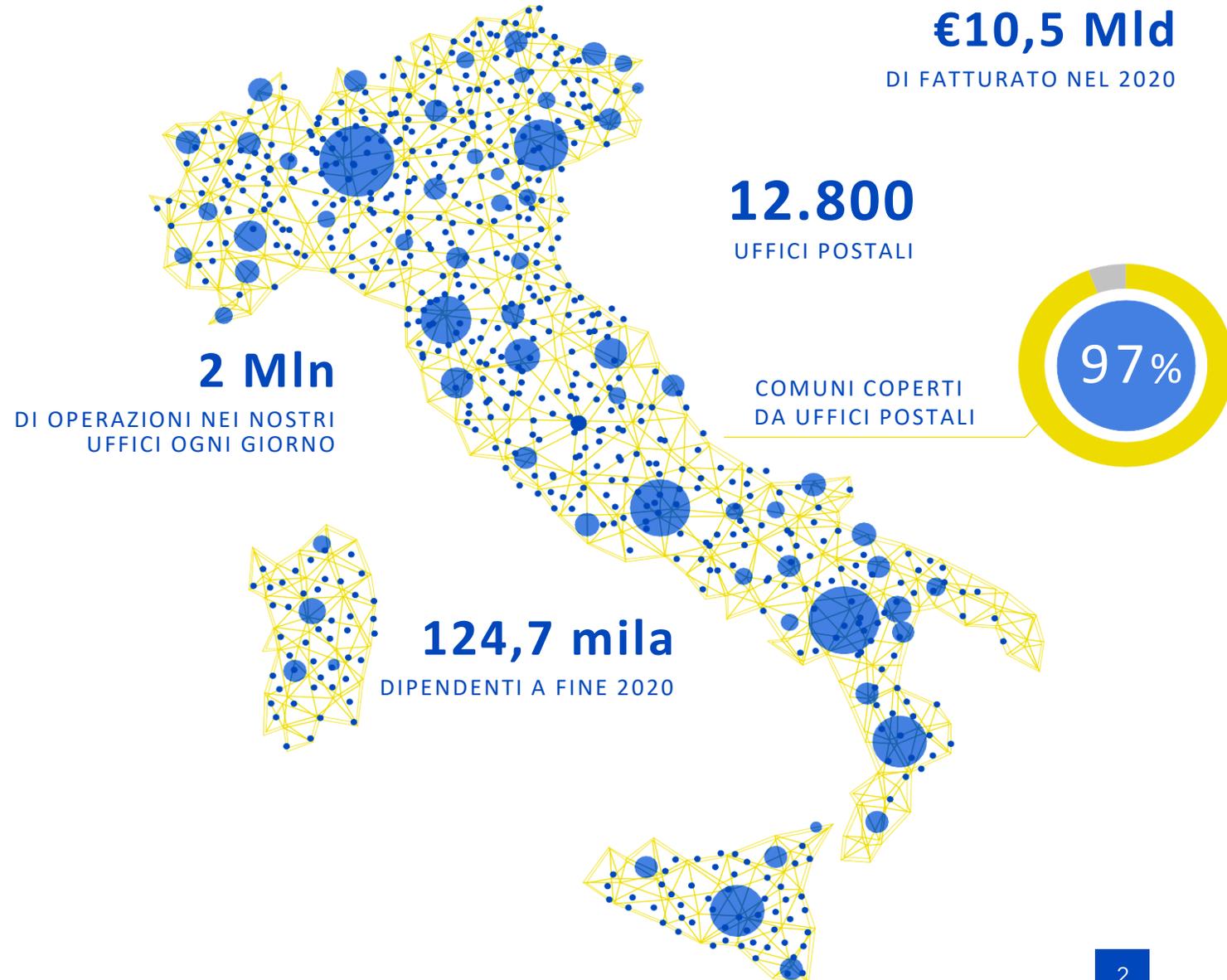
Presenza costante nelle comunità locali e inclusione di tutti i Clienti



Accelerazione della transizione digitale per soddisfare l'evoluzione dei bisogni



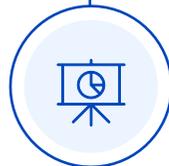
Posizionamento unico sul mercato, a supporto dell'espansione della base clienti e della penetrazione dei prodotti



CONTENUTI



Il Piano «2024 Sostenibilità e Innovazione»



Focus sulle divisioni operative



I risultati del primo semestre del 2021

LA MIGLIORE BASE CLIENTI DEL PAESE



LA PIÙ AMPIA BASE
CLIENTI IN ITALIA



LA FORZA DEL MARCHIO
RICONOSCIUTA



L'ELEVATA FEDELITÀ DEI CLIENTI
FAVORITA DALL'IMPEGNO
ALLA QUALITÀ E ALLA
SOSTENIBILITÀ



35 mln

Clienti



11 mln¹

Interazioni
giornaliere, di cui
4,7 mln di visite digitali



c.1 mln

Pacchi consegnati
ogni giorno



27 mln

Clienti del
risparmio postale



> € 15 mld

Raccolta netta da
privati nel 2020



2,5%

Tasso di riscatto dei
prodotti assicurativi di
investimento
vs 5.5% del mercato



13%²

Tasso di abbandono
dei Clienti nel
comparto Telco
vs 20% del mercato



Posiz. #1

Tra i 100 marchi
assicurativi più
affidabili valutati
da Brand Finance

1. Basato su stime delle visite giornaliere digitali su App/Web, visite degli Uffici Postali, reti terze, contact center, includendo visite giornaliere relative alle consegne di Corrispondenza e Pacchi; 2. Dati del 2019

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

Connettere l'Italia nel nuovo mondo "ibrido"



Persone
e Piccole & Medie
Imprese

Connessi da
Posteitaliane

Cittadini
e Pubblica
Amministrazione



36,7%

Quota di mercato B2C
nel 2020 ¹



1 mln

Pacchi consegnati ogni
giorno



397 mln

Transazioni per
pagamenti di commercio
elettronico nel 2020 ²
(+59% vs 2019)



sp: d
Sistema Pubblico
di Identità Digitale

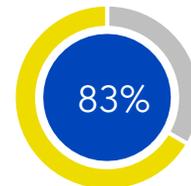
**20,1
mln³**

4,5
Mln

2019

Clienti con
identità digitale
(profili SPID creati)

A oggi



83%

Quota di mercato
di identità digitali

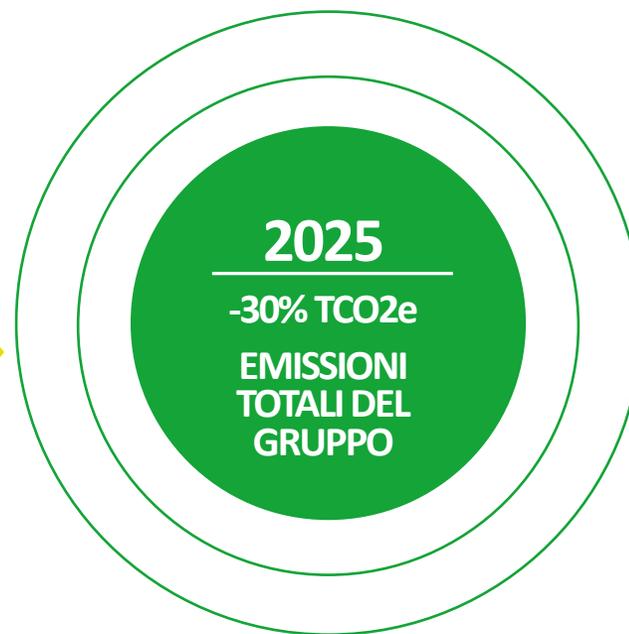
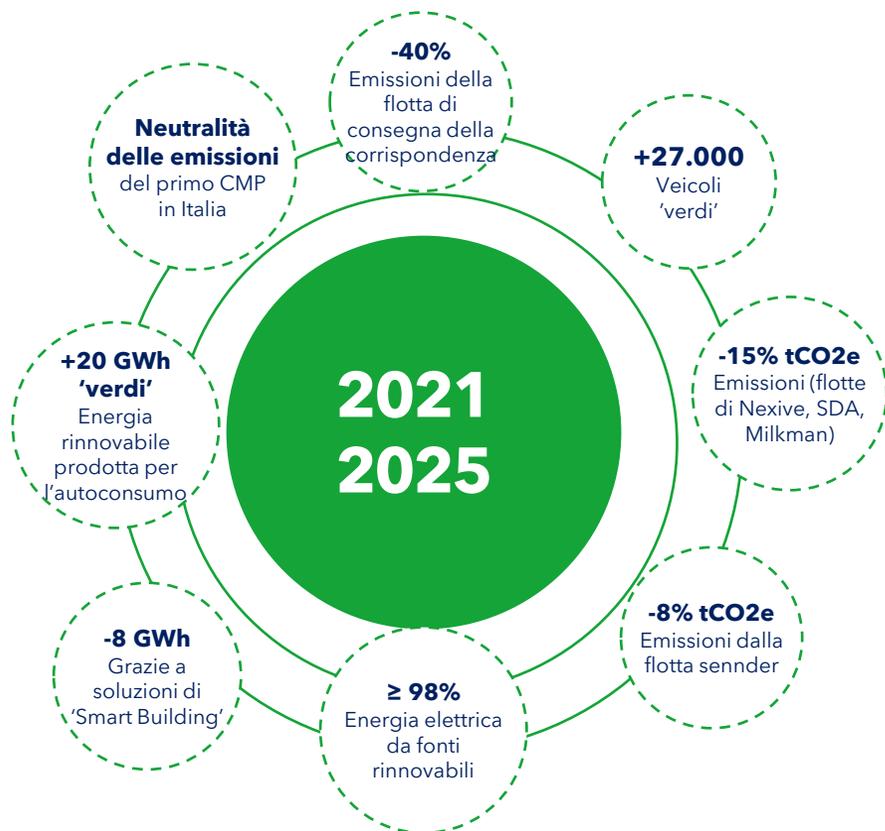
1. Corrispondenza e Pacchi; 2. PostePay; 3. Identità rilasciate all'8 settembre 2021

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Obiettivo di neutralità delle emissioni nette entro il 2030



Decarbonizzazione di
immobili e logistica



AMBIZIONE DI **1.5°C**  

REALIZZAZIONE DELLA STRATEGIA

SOSTENIBILITÀ



Corrispondenza e Pacchi

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

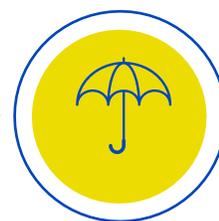
- Evoluzione della rete logistica
- Leadership nel mercato B2C
- Crescita nei mercati C2X e B2B



Servizi Finanziari

L'istituzione finanziaria più affidabile in Italia, che fa leva su un approccio omnicanale

- Promuovere la diversificazione del portafoglio dei Clienti
- Ampliamento dell'omnicanalità per il Cliente
- Integrazione di polizze di protezione nell'offerta di prodotti di investimento



Servizi Assicurativi

Compagnia assicurativa con un'offerta completa

- Prodotti Vita al centro della strategia di risparmio gestito del gruppo
- Crescita profittevole nel mercato Danni
- Piena integrazione dei principi ESG e riduzione della "sottoassicurazione" in Italia



Pagamenti e Mobile

Cambiamento digitale radicale combinando pagamenti, telefonia ed energia

- Rafforzamento della leadership nei pagamenti digitali
- Nuova offerta telco, per le linee mobili e fisse
- Servizi energetici dal 2022, facendo leva sulla liberalizzazione del mercato e la fiducia dei Clienti

STRATEGIA OMNICANALE DI GRUPPO

APPROCCIO IBRIDO ALLA DISTRIBUZIONE PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

Prossimità senza confronti potenziata da una rete di partner esterni e dalla crescente presenza digitale

PRESENZA FISICA

13 mila



Uffici Postali, edifici storici

POTENZIAMENTO RETI TERZE

37 mila



Reti Terze¹

94%⁴

Cittadini italiani che vivono a 5 minuti di distanza da Poste Italiane

PRESENZA DIGITALE

(visite digitali giornaliere, mln)



Prime 3 APP³ scaricate nella categoria dei Servizi Finanziari (Italia - 2020)



39%

Clienti digitali² nel 2020

Obiettivo 2024 50%

1. Lottomatica (FIT), Eni station, GO & GDO, INPOST, Indabox, API; 2. % di Clienti con almeno un accesso alla rete digitale di Poste Italiane nel 2020, su una base Clienti totale di 41 mln; 3. PostePay, Bancoposta, PostelD. Fonte: AppAnnie; 4. Uffici Postali e PuntoPoste

SOSTENIBILITÀ E CAPITALE UMANO

Accordo sindacale raggiunto a giugno 2021 - rinnovo del 25% della forza lavoro entro il 2024 vs. 2017

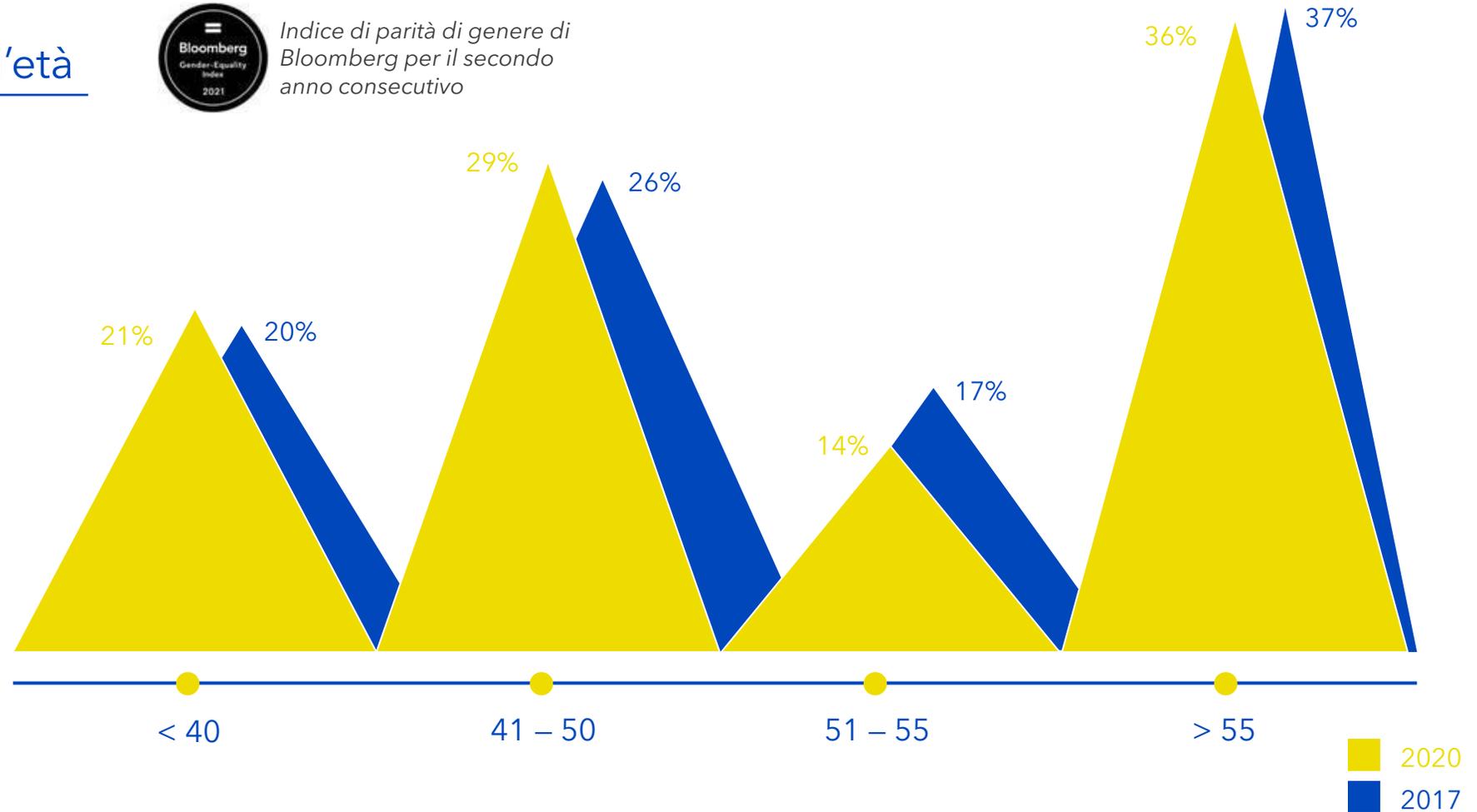


Evoluzione dell'età



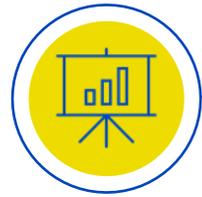
Indice di parità di genere di Bloomberg per il secondo anno consecutivo

	ETÀ MEDIA (ANNI)	DIPENDENTI DONNE
2017	49,7	54%
2020	49,2	55%
2024	49,3	56%



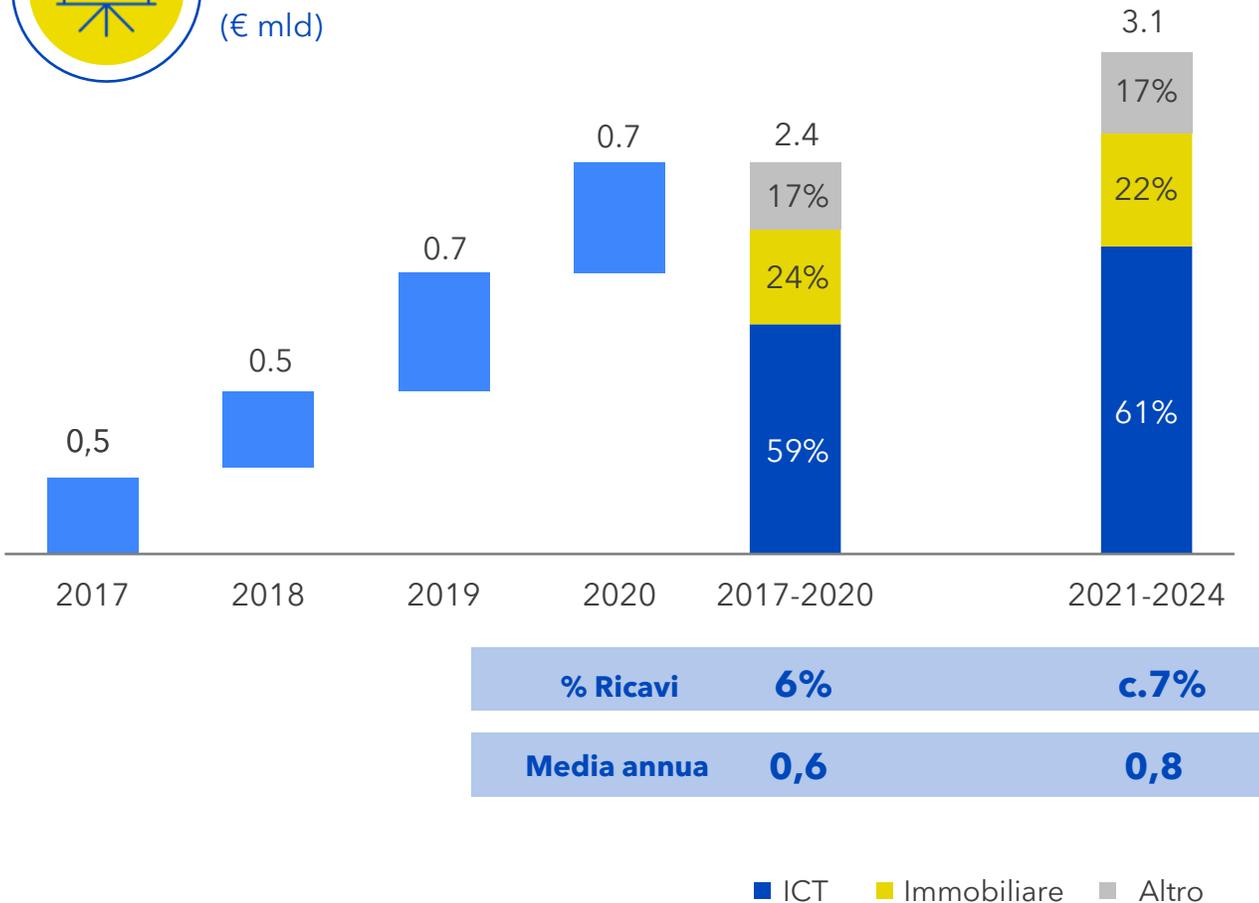
RECORD DI INVESTIMENTI PREVISTO IN ARCO PIANO

€3,1 mld a supporto della trasformazione



Evoluzione degli investimenti

(€ mld)



Priorità strategiche (90% del totale investimenti)

>60%
ESG



Trasformazione Hybrid-Cloud e piattaforma IT



Migliore esperienza del Cliente e sviluppo del personale



Automazione in corrispondenza e pacchi



Efficienza energetica



Sviluppo dell'attività e prodotti



Nuovo modello di servizio dell'Ufficio Postale

PRINCIPALI OBIETTIVI FINANZIARI

Profittabilità sostenibile

Dati in € mld

	CONSUNTIVO					TARGET		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
RICAVI	10,6	10,6	10,8	11,0	10,5	11,2	11,6	12,7
RISULTATO OPERATIVO	1,0	1,1	1,5	1,8	1,5	1,7	1,9	2,2
UTILE NETTO	0,6	0,7	1,4	1,3	1,2	1,4	1,3	1,6
DIVIDENDO (€/AZIONE)	0,39	0,42	0,44	0,463	0,486	c. 0,55	← 6% ³ →	

1,2 escl. rivalutazione SIA

+14% vs. 2020
60% degli utili²

1. Esclude 0,1 €mld relativi alla rivalutazione SIA nel 2019; 2. Corrisponde al 60% dell'utile netto di 1,2 €mld (escludendo la rivalutazione SIA di 0,3 €mld); 3. Per il 2022, 2023 e 2024

CONTENUTI



Il Piano «2024 Sostenibilità e Innovazione»



Focus sulle divisioni operative



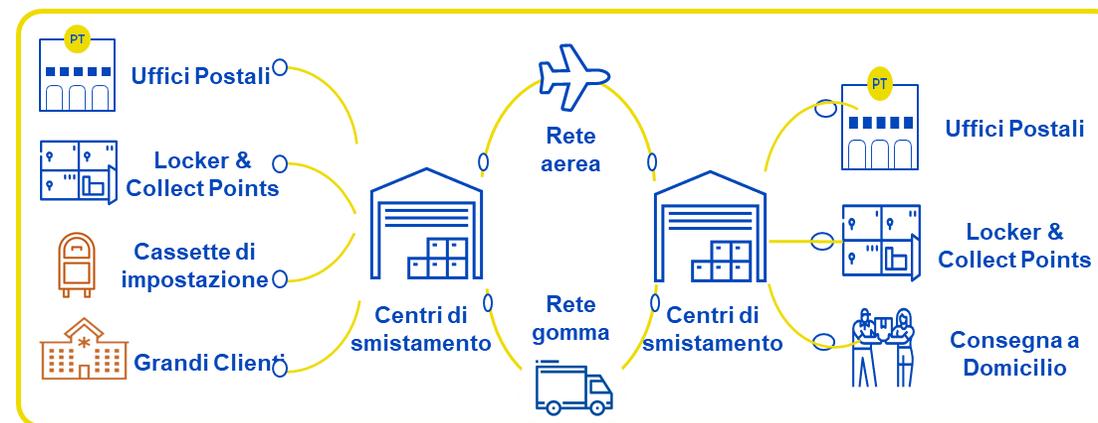
I risultati del primo semestre del 2021

OPERATORE LOGISTICO A 360° ORIENTATO AD UN BUSINESS SOSTENIBILE



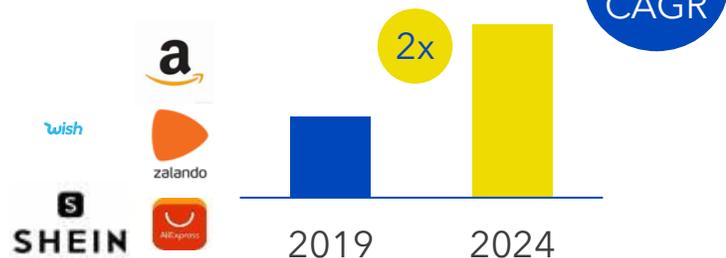
Evoluzione della rete logistica

- Integrazione sostenibile di Nexive, investimenti in automazione ed efficienza
- Ottimizzazione del trasporto aereo, su gomma e del recapito di ultimo miglio e rinnovo ecosostenibile della flotta



Ricavi dei principali merchant

Base 100 nel 2019



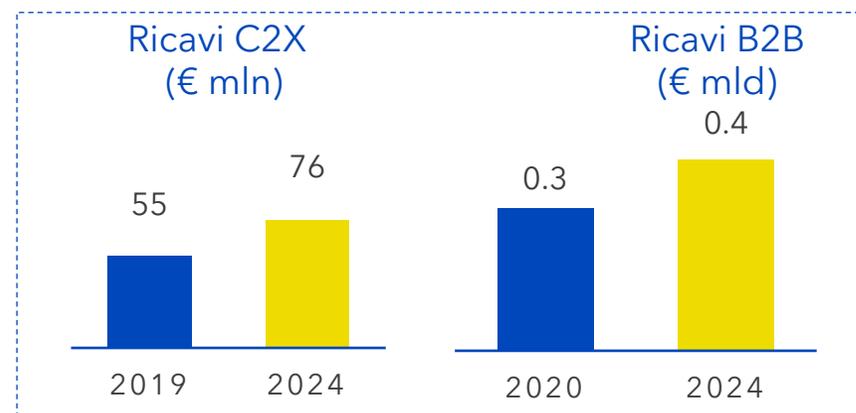
Massimizzazione della leadership nel mercato B2C

- Rinnovato il contratto con Amazon, rafforzata la partnership con Zalando sfruttando la rete Punto Poste, incrementata la penetrazione sui mercati cinesi



Sviluppo dei mercati C2X e B2B

- Nuovo modello di offerta con attenzione alla migliore esperienza del cliente nel C2X
- Servizi integrati più ampi per un'offerta industriale personalizzata nel B2B



PRIORITA' STRATEGICHE 2021 - 2024

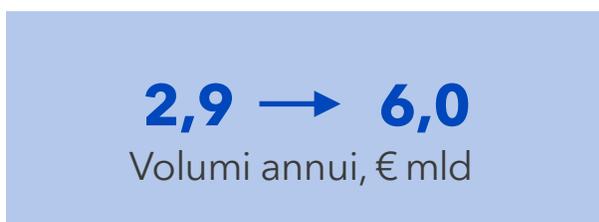
Solide basi per l'ulteriore evoluzione sostenibile del modello di servizio



Priorità

- Diversificazione portafoglio clienti
 - Nuovi prodotti per massimizzare il profilo di rischio/rendimento
 - Focus su ESG
- Integrazione della protezione con investimenti nel modello di consulenza
 - Potenziamento profilazione clienti
 - Aumento del taglio medio
 - RCA per completare la gamma prodotti
- Nuove partnership per accelerare la distribuzione della cessione del quinto
 - Offerta interamente sottoscrivibile in modalità digitale e concessione del prestito istantanea

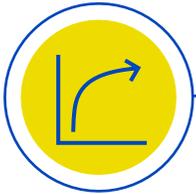
KPI 2020 - 2024



1. Include l'offerta di terze parti per RCA e i premi lordi della protezione vita

PORTAFOGLIO BTP

Primo investitore in titoli di Stato in Italia



Ricavi da attività di investimento

(€ mld)

- Gestione efficace del portafoglio che garantisce rendimenti al di sopra del mercato
- Ipotesi conservative sullo scenario dei tassi di interesse, basate sulla curva dei tassi a termine
- Grande flessibilità del portafoglio per adeguarsi all'evoluzione del mercato

Totale titoli governativi italiani del Gruppo Poste Italiane¹

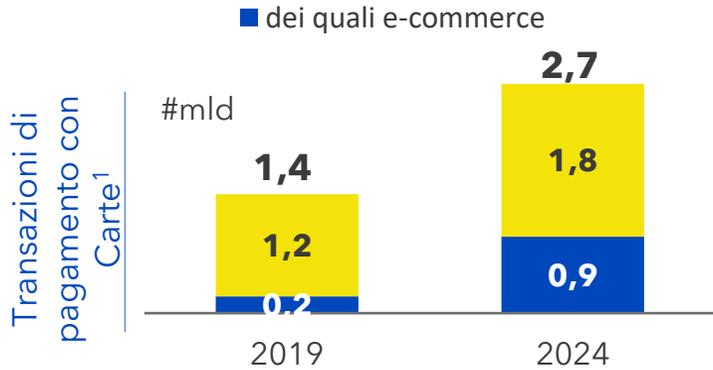


1. Valori nominali in miliardi 2. Include il contributo della gestione attiva di portafoglio; calcolata sulla giacenza media del portafoglio

PAGAMENTI E MOBILE

OFFERTA COMPLETA IN ARCO PIANO

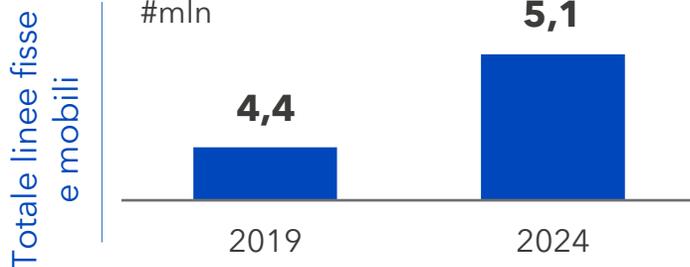
PAGAMENTI



Fattori chiave per una crescita sostenibile

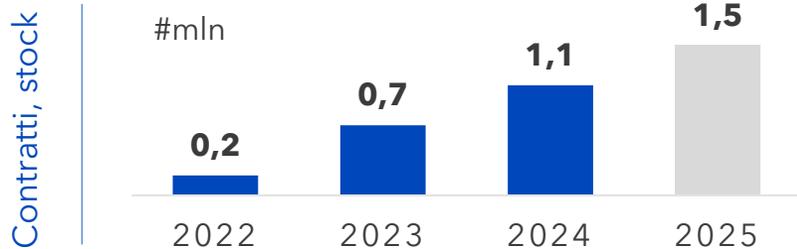
- Rafforzare l'offerta digitale e migliorare l'ingaggio dei clienti digitali
- **Allargare la base clienti delle Piccole & Medie** Rafforzare i casi d'uso legati alla PSD2 (es. pagamenti istantanei), sfruttando l'architettura **Open API**
- Aumentare i pagamenti digitali domestici

TELCO



- Rafforzare il **posizionamento distintivo sul mercato del mobile** e aumentare **le acquisizioni sul canale digitale**
- Ampliare il mercato potenziale sia nell'ambito dell'**offerta della banda larga**, che in quella innovativa della **Fibra** dal 2° trimestre del 2021
- **Lanciare soluzioni di connettività avanzata** attraverso una "strategia evolutiva sui dispositivi"

ENERGIA



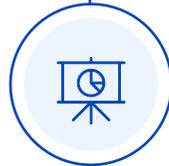
- Nuove **offerte sostenibili nel settore dell'Energia**, sia luce che gas
- **Esperienza del cliente** digitale di livello superiore e prossimità della rete degli uffici postali al cliente
- Rafforzare la relazione con i clienti: **dalle transazioni alle relazioni**

1. Include prelievi e ricariche

CONTENUTI



Il Piano «2024 Sostenibilità e Innovazione»



Focus sulle divisioni operative



I risultati del primo semestre del 2021

OVERVIEW DEI RISULTATI DEL 2° TRIMESTRE E DEL 1° SEMESTRE

UNA STRATEGIA SOSTENIBILE ALLA BASE DEL RITORNO AI LIVELLI PRE-PANDEMIA

€ mln se non diversamente specificato

	2° trim. 2020	2° trim. 2021 ¹	VAR.	VAR. %	1° sem. 2020	1° sem. 2021 ¹	VAR.	VAR. %
RICAVI	2.317	2.751	+434	+18,7%	4.988	5.684	+696	+14,0%
COSTI TOTALI	1.992	2.322	+330	+16,6%	4.222	4.634	+412	+9,8%
RISULTATO OPERATIVO	325	429	+104	+32,0%	766	1.049	+284	+37,1%
UTILE NETTO	239	326	+87	+36,4%	546	773	+228	+41,8%

Includono 25 mln di costi relativi all'emergenza

Includono 48 mln di costi relativi all'emergenza