



## CAPITALE INTELLETTUALE – PODCAST

Benvenuti nel podcast dedicato ai risultati raggiunti dal Gruppo Poste Italiane nel 2023 nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda. In questo episodio parleremo delle performance ottenute sul fronte del capitale intellettuale.

Attraverso un efficace sfruttamento del capitale intellettuale, Poste Italiane ha costantemente innovato e migliorato le proprie pratiche aziendali, guadagnando così numerosi premi e riconoscimenti nel corso del 2023. Poste Italiane ha migliorato il suo posizionamento nella Brand Finance Global 500 scalando 52 posizioni, inserendosi nuovamente tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale. Inoltre, riconferma la sua posizione nella classifica Brand Finance Insurance 100 2023, consolidando il 18° posto grazie alla sua capacità di generare valore finanziario, nonché la valutazione "AA" da parte di Morgan Stanley Capital International.

Grazie al piano di rinnovo della flotta aziendale, Poste italiane ha vinto il Premio Impatto, promosso dal Salone della Corporate Social Responsibility e dell'innovazione sociale, per le misure di riduzione delle emissioni di CO2. Con la promozione di Poste Energia, la nuova offerta commerciale caratterizzata dalla vendita di energia elettrica, prodotta tramite fonti rinnovabili e dalla compensazione delle emissioni di CO2, derivanti dal consumo di gas naturale, l'Azienda ha ottenuto il premio speciale Best Engagement al Key Award, riconoscimento italiano dedicato alla comunicazione commerciale. Allo Smau, la principale fiera italiana dedicata alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, Poste italiane è stata premiata per l'introduzione di un servizio di assistenza clienti intermediato dall'intelligenza artificiale via voce (Voice-Chat) e chat (Chat-Bot) al fine di promuovere un radicale cambiamento culturale, organizzativo e tecnologico nel modello di assistenza.

Un altro esempio della capacità innovativa di Poste Italiane è evidente anche nel campo della sicurezza. Nel 2023 è stato inaugurato il Fraud Prevention Center, centro che svolge un ruolo chiave nella protezione dei clienti dell'Azienda da frodi finanziarie e truffe, utilizzando sistemi avanzati di monitoraggio, analisi dei rischi, collaborazione con le autorità competenti e sensibilizzazione per prevenire e contrastare le attività fraudolente.

Altro riconoscimento di grande rilevanza è la vincita da parte dell'Azienda del premio Oscar di Bilancio 2023 nella categoria Grandi Imprese Quotate, che premia la rendicontazione chiara e la comunicazione trasparente e innovativa verso il mercato e gli stakeholder.

Infine, Poste Italiane ha ottenuto nel 2023 la prestigiosa Medaglia di Platino" da parte di EcoVadis, migliorando il posizionamento dell'anno precedente dove aveva conseguito la Medaglia d'Oro, e inserendosi così nella top 1% mondiale delle migliori aziende valutate dal team di esperti internazionali per la responsabilità sociale d'impresa lungo la catena di fornitura.