



Rapporto su
questioni non
finanziarie
Anno d'esercizio 2023

Pubblicazione: marzo 2024

PostFinance 

Prefazione



Care lettrici e cari lettori,

siamo lieti di presentarvi una novità assoluta: il primo Rapporto su questioni non finanziarie di PostFinance. Vorremmo cogliere questa occasione per fare una riflessione: che importanza ha la sostenibilità per PostFinance? Quali sono i nostri punti di forza e dove possiamo migliorare? Qual è la nostra visione a lungo termine? Pubblicando questo rapporto vogliamo anche adempiere a un dovere, a una prescrizione di legge nata dalla controproposta dell'iniziativa per multinazionali responsabili.

Una premessa: per PostFinance è molto importante agire in modo sostenibile e contribuire a plasmare un futuro migliore per le persone, l'ambiente e la società, soprattutto considerando i cambiamenti dinamici e le sfide affrontate dal settore finanziario negli ultimi anni. La clientela, le investitrici e gli investitori non si aspettano più solo ottimi risultati finanziari da noi, ma anche una gestione degli affari responsabile e un contributo allo sviluppo sostenibile del nostro pianeta.

Per adempiere a questa responsabilità abbiamo intensificato i nostri sforzi nei settori della tutela dell'ambiente e della responsabilità sociale. Gestiamo le nostre risorse e i nostri investimenti in modo responsabile, valutando accuratamente opportunità e rischi. Negli ultimi due anni abbiamo ampliato la nostra offerta di prodotti responsabili. In tale ottica, ci preme che il nostro personale ma anche la nostra clientela riconoscano e appoggino il nostro concetto di sostenibilità.

Questo rapporto vi offre una panoramica della situazione aggiornata al 2023. Potrebbe sorprendervi scoprire in quanti modi PostFinance interpreta la sostenibilità e che, in qualità di istituto finanziario attivo in tutta la Svizzera, supportiamo iniziative su molti fronti, anche in ambito sociale, economico e della formazione. Negli ultimi anni abbiamo fatto progressi. Ma non ci dimentichiamo che c'è ancora bisogno di agire in diversi settori e che il tempo sta diventando un fattore sempre più critico. Nel prossimo periodo strategico (2025– 2028) intendiamo intensificare i nostri sforzi, in particolare a livello di governance e rendicontazione della sostenibilità e per creare un forte impatto. Siamo determinati a promuovere la sostenibilità in tutti gli aspetti della nostra attività, ad apprendere costantemente e a perseguire e realizzare la nostra visione di un futuro sostenibile.

Per concludere, desideriamo ringraziare sentitamente le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori, la nostra stimata clientela e i gruppi d'interesse che ci accompagnano e ci sostengono in questo percorso. Insieme, possiamo plasmare un futuro più responsabile e sostenibile e dare un contributo positivo alla società e all'economia svizzera.

Dott.ssa Michaela Troyanov
Membro del CdA
Presidente della commissione del CdA
Audit & Compliance

Hansruedi Köng
CEO

Indice

Introduzione	02
A proposito di questo rapporto	04
Sostenibilità presso PostFinance	05
Strategia	05
Governance	06
Gestione del rischio	08
Descrizione del modello di business	10
Doppia analisi di materialità	12



Rendiconto sui temi rilevanti	15
Tutela del clima e resilienza climatica	16
Efficienza energetica ed energie rinnovabili	21
Responsabilità nei confronti della clientela	24
Digitalizzazione e innovazione	29
Protezione dei dati	33
Datore di lavoro interessante e responsabile	35
Rispetto dei diritti umani	39
Lotta alla corruzione e compliance	43

Eventi importanti

«In qualità di istituto finanziario svizzero leader e di datore di lavoro interessante, PostFinance vuole rimanere in forma per il futuro. Per noi la sostenibilità è un'opportunità che ci consente di diventare ancora più innovativi e diversificati.»

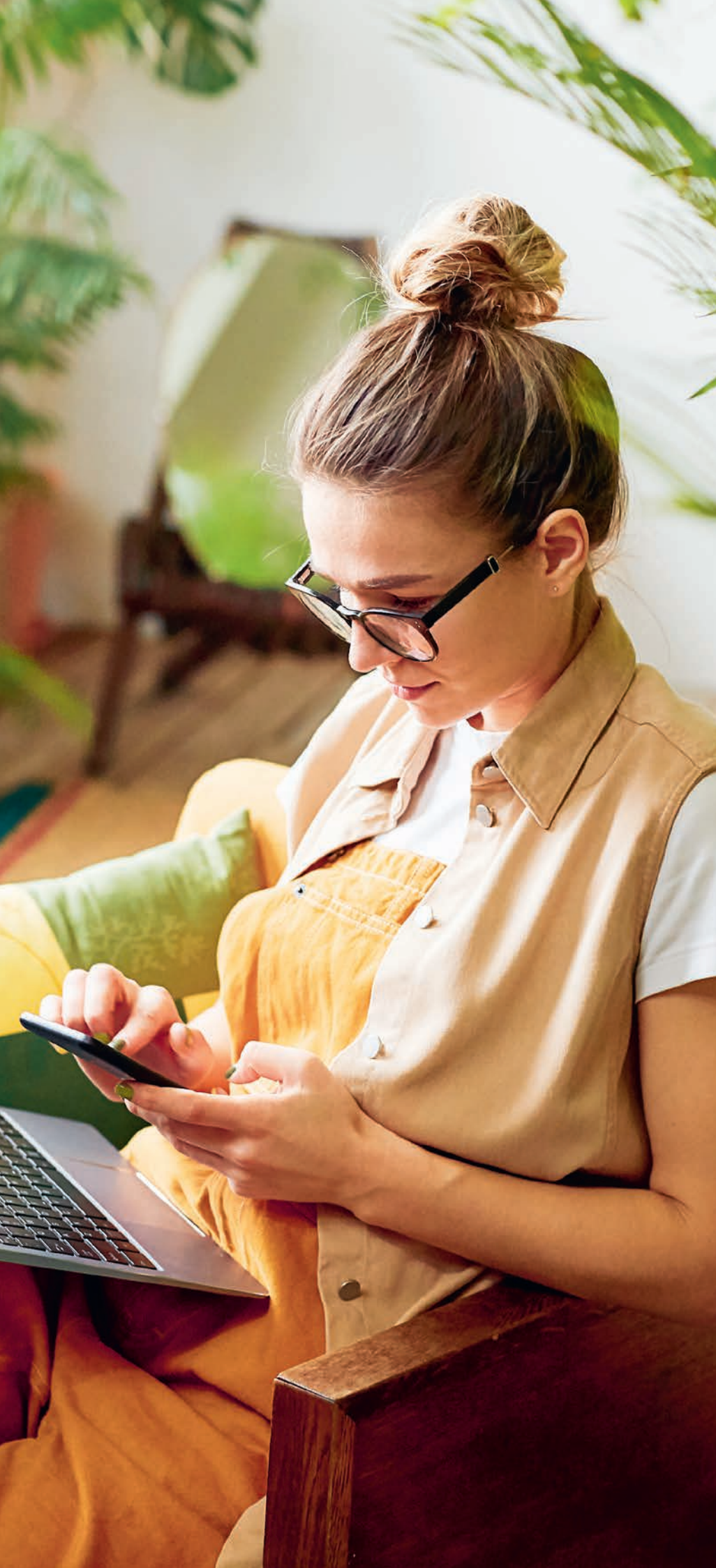
Hansruedi Köng CEO



Tutela del clima e resilienza climatica

Nel 2023 l'obiettivo climatico di PostFinance è stato approvato dalla Science Based Targets initiative (SBTi).





Digitalizzazione e innovazione

Attraverso l'utilizzo di dati, soluzioni basate sui dati e intelligenza artificiale PostFinance ottimizza l'esperienza cliente.



Responsabilità nei confronti della clientela

PostFinance integra gli approcci ESG nella propria strategia d'investimento per la maggior parte dei fondi offerti.





Efficienza energetica
ed energie rinnovabili

Dal 1° gennaio 2023
PostFinance acquista per la
propria flotta esclusivamente
veicoli elettrici a batteria
e amplia l'infrastruttura
di ricarica presso le sedi di
PostFinance.



Protezione dei dati

PostFinance protegge efficacemente
la privacy e i diritti della personalità dei
suoi gruppi d'interesse.



Lotta alla corruzione e compliance

Nel 2023, 2765 collaboratrici e collaboratori hanno superato il test sulla formazione di base Compliance.



Datore di lavoro interessante e responsabile

PostFinance è il primo istituto finanziario svizzero a pubblicare la fascia salariale nella maggior parte delle offerte d'impiego.



Rispetto dei diritti umani

PostFinance esige dai fornitori il rispetto del codice di condotta e del Codice etico e sociale.



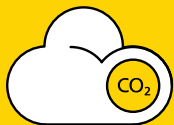
Management Summary

Sintesi dei temi più importanti



Tutela del clima e resilienza climatica

La Posta si è prefissata l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO₂ del 42% nelle proprie attività e del 25% nella catena di creazione del valore entro il 2030 (anno di riferimento 2021). In linea con gli ambiziosi obiettivi del gruppo, PostFinance mira a raggiungere la neutralità climatica all'interno dell'azienda entro il 2030 e a conseguire l'obiettivo di emissioni nette pari a zero dal 2040. A tal fine, PostFinance deve ridurre sia le emissioni proprie dirette sia quelle indirette. Per quanto riguarda le emissioni indirette, alla luce dell'attività che svolge sul mercato internazionale dei capitali, a gravare sono soprattutto le emissioni finanziate dai suoi investimenti.



Efficienza energetica ed energie rinnovabili

Promuovendo le energie rinnovabili e l'efficienza energetica nelle proprie infrastrutture e nella propria mobilità, PostFinance riduce le sue emissioni. In tale ottica, si allinea agli obiettivi dell'iniziativa federale «Energia e clima esemplari», impegnandosi entro il 2030 a migliorare la sua efficienza energetica e a raggiungere una quota di energie rinnovabili almeno dell'85%. Dal 1° gennaio 2023 PostFinance acquista esclusivamente veicoli elettrici a batteria.



Responsabilità nei confronti della clientela

La soddisfazione della clientela è alla base del successo aziendale di PostFinance. A tal fine PostFinance considera determinanti, tra l'altro, un'esperienza cliente positiva, una consulenza orientata alle esigenze, una comunicazione trasparente e un approccio responsabile nello sviluppo di prodotti e servizi. Abbiamo orientato gran parte dei PostFinance Fonds e dei fondi di previdenza ai criteri ESG. PostFinance sta attuando iniziative di formazione finanziaria con l'obiettivo di fornire alla clientela e alla società una maggiore conoscenza dei prodotti e dei servizi finanziari.



Digitalizzazione e innovazione

Con l'impiego di tecnologie digitali, PostFinance diventa più agile ed efficiente e può reagire tempestivamente ai rapidi sviluppi nel settore finanziario. Grazie all'implementazione strutturata di tipologie di innovazione basate sul modello dei tre orizzonti e sulla strategia dei dati, PostFinance garantisce l'ottimizzazione dei modelli di business esistenti e lo sviluppo di nuovi a prova di futuro. Attraverso l'utilizzo di dati, soluzioni basate sui dati e intelligenza artificiale PostFinance migliora l'esperienza cliente e il successo dell'azienda. In questo modo, PostFinance garantisce la propria competitività ed esplora in modo mirato i temi del futuro. La strategia dei dati si concentra, tra l'altro, sul miglioramento dell'esperienza cliente e sull'offerta di soluzioni innovative per la clientela.



Protezione dei dati

PostFinance rileva ed elabora dati personali affinché i suoi prodotti, servizi e canali digitali possano essere utilizzati in sicurezza da tutti i gruppi di interesse. Per garantire il rispetto dei requisiti in materia di protezione dei dati, PostFinance ha elaborato una serie di documenti normativi interni contenenti regolamentazioni complete. PostFinance effettua valutazioni d’impatto sulla protezione dei dati e segnala eventuali violazioni della sicurezza all’Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, al comitato di direzione e al Consiglio di amministrazione. Le collaboratrici e i collaboratori ricevono una formazione adeguata e le loro conoscenze vengono regolarmente verificate. PostFinance ha creato un’organizzazione per la protezione dei dati con strutture e processi adeguati ai rischi, definendo in modo chiaro ruoli, responsabilità e regole, e la sviluppa costantemente.



Datore di lavoro interessante e responsabile

Alla fine del 2023 PostFinance contava un organico di 3818 persone, confermandosi un importante datore di lavoro in Svizzera. PostFinance si impegna a garantire condizioni di lavoro interessanti e salari equi. La cultura aziendale è improntata al rispetto reciproco e alla correttezza. PostFinance sostiene il work life balance del proprio personale e promuove le pari opportunità e la diversità. Le collaboratrici e i collaboratori si assumono la responsabilità personale per lo svolgimento della propria attività e dispongono di margine di manovra. Per garantire l’impiegabilità sul mercato del proprio personale, PostFinance offre numerose opportunità specifiche di formazione e sviluppo.



Rispetto dei diritti umani

Nel suo ruolo di datore di lavoro responsabile e nei suoi investimenti propri, PostFinance si impegna senza riserve per il rispetto dei diritti umani e ne tiene conto nello svolgimento delle sue attività. PostFinance si attiene alle condizioni quadro giuridiche e agli elevati standard interni. Il codice di condotta sancisce il principio di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi azione che violi i diritti umani. PostFinance esige dal proprio personale e dai propri partner commerciali una condotta conforme al codice. I fornitori vengono selezionati, monitorati e, se necessario, promossi nel loro sviluppo tenendo conto di un rating ESG. Per la segnalazione di abusi e violazioni delle normative esterne e interne, PostFinance ha istituito un centro di segnalazione confidenziale (whistleblowing).



Lotta alla corruzione e compliance

Il modello di business di PostFinance è incentrato sulla Svizzera ed è soggetto a severi requisiti legali e regolatori. Il codice di condotta stabilisce i principi generali dell’agire quotidiano. Per contrastare le violazioni del codice di condotta o di altre disposizioni interne, PostFinance si avvale di processi efficaci e di una sorveglianza regolare. Inoltre, monitora costantemente gli sviluppi legali e regolatori e il suo personale è rappresentato in diversi organi specializzati e settoriali esterni. Con l’adesione a «Transparency International Svizzera», PostFinance sottolinea il proprio impegno nella lotta alla corruzione. Attraverso un apposito centro di segnalazione confidenziale, il personale e i gruppi d’interesse possono segnalare eventuali violazioni in modo anonimo, attivando indagini e misure approfondite.

Intervista

Vogliamo creare un impatto



Thomas Jakob
Responsabile Corporate Responsibility

Cosa significa sostenibilità per PostFinance?

In qualità di istituto finanziario svizzero leader e di datore di lavoro interessante, vogliamo rimanere al passo con il futuro. Abbiamo integrato la sostenibilità nella nostra strategia globale e puntiamo a uno sviluppo sostenibile sul piano ecologico, sociale ed economico. Siamo pronti a compiere tutti gli sforzi necessari a tal fine. Vogliamo inoltre integrare il concetto di sostenibilità nel modo di pensare e di agire del nostro personale. Per farlo, organizziamo regolarmente i nostri Impact Days, durante i quali le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori possono contribuire con le loro idee al miglioramento della sostenibilità.

In che modo PostFinance può fare la differenza in tema di sostenibilità?

PostFinance ci offre molteplici possibilità per fare la differenza: attraverso la riduzione di CO₂, la configurazione della nostra offerta, le innovazioni e l'impegno sociale. Valutiamo costantemente dove agire in modo più sostenibile in vari ambiti, dalla gestione prodotti alle risorse umane fino ai processi. Per fare un esempio: a giugno 2023 i nostri obiettivi climatici sono stati approvati secondo i criteri della Science Based Targets

initiative. Il nostro innovativo calcolatore di CO₂, disponibile sul nostro sito, ha lo scopo di sensibilizzare la clientela sulla propria impronta ecologica. Abbiamo orientato gran parte dei PostFinance Fonds e dei fondi di previdenza ai fattori ESG.

Quali sono, per lei, le sfide maggiori?

Una sfida importante è rappresentata dal greenwashing, che vogliamo evitare a tutti i costi. Prima di fare promesse, ci interessa capire cosa significhi concretamente sostenibilità nei vari settori di prodotti. E produrre un impatto reale nell'ambito della sostenibilità. Per questo siamo particolarmente felici di essere riusciti a migliorare il nostro rating WWF nel retail banking.

Cosa è stato fatto per la reputazione di PostFinance come datore di lavoro interessante?

Per noi è fondamentale posizionarci come datore di lavoro interessante in Svizzera, e quindi acquisire e trattenere talenti. La parità di genere è un aspetto centrale in questo. PostFinance si è posta l'obiettivo di avere almeno un terzo di ciascun genere rappresentato a livello dei quadri. Per noi è importante creare team eterogenei,

perché possono essere più innovativi. Con la settimana di vacanze di PostFinance, offriamo alle nostre collaboratrici e ai nostri collaboratori un aiuto concreto per la custodia dei figli durante le vacanze estive, promuovendo una migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia. La nostra recertification con l'«Attestato UND» sulla conciliabilità tra lavoro e vita privata dimostra che siamo sulla strada giusta come datore di lavoro.



Abbiamo orientato gran parte dei PostFinance Fonds e dei fondi di previdenza ai fattori ESG.

Thomas Jakob

A proposito di questo rapporto

Nel presente rapporto PostFinance SA fornisce informazioni ai sensi dell'art. 964a-c del Codice delle obbligazioni (CO) sui seguenti ambiti:

- aspetti ambientali, in particolare gli obiettivi in materia di CO₂
- aspetti sociali
- aspetti del personale
- rispetto dei diritti umani
- lotta alla corruzione



→ **Rapporto di gestione PostFinance 2023**

→ **Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima**

Il rapporto nonché le cifre e gli indicatori di prestazione ivi contenuti si riferiscono all'anno d'esercizio 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023). Il rapporto è stato approvato dal comitato di direzione e dal Consiglio di amministrazione. Il rapporto contiene le informazioni necessarie per comprendere l'andamento degli affari, i risultati operativi, la situazione dell'azienda e l'impatto della sua attività rispetto a questi temi.

Parallelamente al Rapporto su questioni non finanziarie, PostFinance SA divulga anche il suo Rapporto di gestione e la Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima. Questi due rapporti contengono ulteriori informazioni su argomenti specifici o sull'andamento generale degli affari.

I risultati della verifica annuale degli obblighi di diligenza e della trasparenza in materia di minerali e metalli provenienti da zone di conflitto e di lavoro minorile ai sensi dell'art. 964j CO sono elencati nell'allegato.



Sostenibilità presso PostFinance

Nel volersi assumere le proprie responsabilità in ambito ecologico, sociale ed economico, PostFinance persegue una gestione completa della sostenibilità basata su una strategia esplicita di Corporate Responsibility. Quest'ultima, rielaborata per il periodo 2021–2024, è a sua volta al centro della strategia aziendale.

PostFinance vede nella sostenibilità un'opportunità per diventare un operatore finanziario ancora più innovativo.

Attualmente sta elaborando la sua nuova strategia di Corporate Responsibility per gli anni dal 2025 al 2028.

Strategia

PostFinance ha inserito le seguenti ambizioni nella strategia di Corporate Responsibility:

Agire come azienda responsabile

In qualità di uno dei maggiori istituti finanziari della Svizzera, PostFinance riconosce la sua responsabilità nell'adozione di misure volte a limitare il surriscaldamento climatico e sostiene quelle a favore di un'economia a basse emissioni di carbonio e resiliente ai cambiamenti climatici. Come parte de La Posta Svizzera SA, PostFinance persegue ambiziosi obiettivi climatici ed energetici basati sulle attuali evidenze scientifiche, orientandosi quindi alla Science Based Targets initiative (SBTi).

PostFinance si posiziona come datore di lavoro interessante sul mercato del lavoro. Promuove la diversità e la parità di genere, sostiene modelli di lavoro flessibili e offre condizioni di lavoro interessanti.

Tenere conto delle mutate esigenze della clientela

PostFinance radica e consolida la Corporate Responsibility nel contesto specifico del settore; è consapevole delle esigenze della clientela in continua evoluzione, le rileva in modo sistematico e ne tiene traccia. Tra l'altro, sulla base delle conoscenze così acquisite, nelle sue soluzioni di previdenza e d'investimento tiene conto degli aspetti ESG, come ambiente, dimensione sociale e gestione aziendale responsabile. Inoltre attribuisce grande importanza alla trasparenza, motivo per cui pubblica i rapporti ESG per le soluzioni d'investimento proprie.

Lanciare innovazioni sul mercato

PostFinance vede nella sostenibilità un'opportunità per diventare un operatore finanziario ancora più innovativo e, per affrontare il futuro con successo, introduce nel mercato soluzioni clienti innovative e responsabili.

Per contribuire concretamente agli sviluppi della sostenibilità in Svizzera, PostFinance è attiva in diverse partnership e associazioni.



→ **Maggiori informazioni
sui partenariati per la
sostenibilità**

Governance

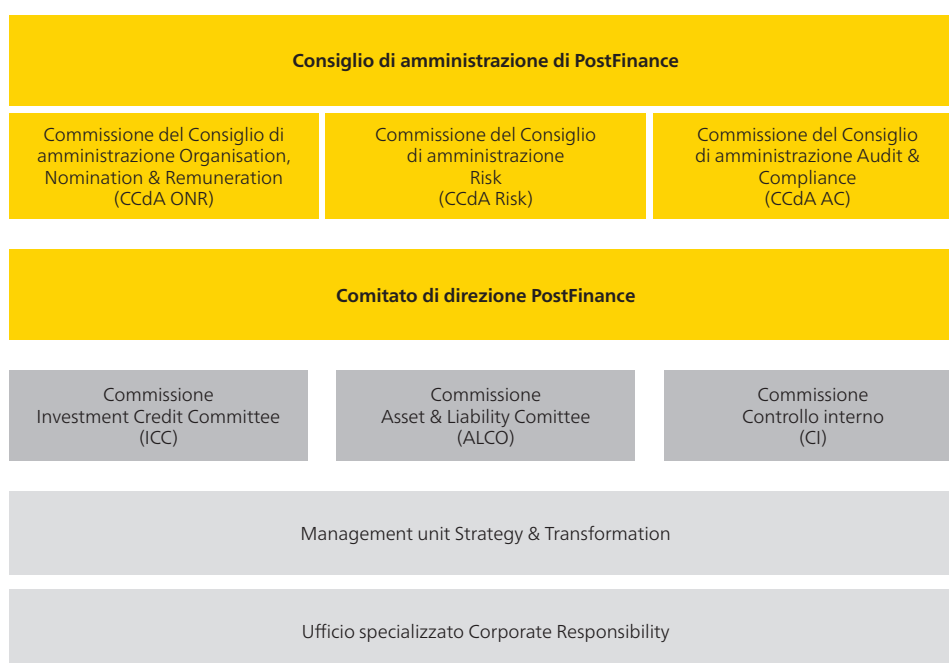


→ **Maggiori informazioni
nel Rapporto di gestione
di PostFinance**

Principi fondamentali e sinergie con la Posta

PostFinance è una società autonoma del gruppo Posta e uno dei principali istituti finanziari retail della Svizzera. Come sancito nei suoi obiettivi strategici, il Consiglio federale si aspetta che la Posta e con essa anche PostFinance, in qualità di istituto finanziario parastatale, perseguano secondo le loro possibilità economiche una strategia aziendale sostenibile e improntata a principi etici.

Corporate Responsibility Governance di PostFinance



Compiti e ruolo del Consiglio di amministrazione

In base al regolamento organizzativo, il Consiglio di amministrazione di PostFinance SA ha il compito di definire la strategia di Corporate Responsibility, che elabora in collaborazione con il comitato di direzione, l'ufficio specializzato Corporate Responsibility e le unit interessate. Il Consiglio di amministrazione fissa gli obiettivi monitorandone il raggiungimento e verifica l'applicazione delle misure. La responsabilità del confronto sui contenuti e dell'elaborazione di determinati temi in materia di sostenibilità (sociale, economica ed ecologica), nonché della valutazione del fattore di influenza relativo alla sostenibilità ecologica nell'ambito della remunerazione variabile dei quadri spetta alla commissione del Consiglio di amministrazione Organisation, Nomination & Remuneration (CCdA ONR).

Qualora aspetti relativi alla sostenibilità sfocino in questioni esplicitamente legate alla politica dei rischi di PostFinance, valgono le responsabilità descritte di seguito: il Consiglio di amministrazione stabilisce la politica dei rischi nonché i principi della gestione del rischio ed è responsabile della regolamentazione, istituzione e sorveglianza di una gestione del rischio efficace.

In questo contesto, il Consiglio di amministrazione è responsabile del presente Rapporto su questioni non finanziarie. La commissione Risk (CCda Risk) e la commissione Audit & Compliance (CCda AC) si occupano del monitoraggio e del controllo.

Compiti e ruolo del comitato di direzione

Il comitato di direzione è responsabile della direzione operativa della società. In tema di Corporate Responsibility, prende decisioni che influenzano in modo significativo la realtà dell'intero istituto. Insieme al Consiglio di amministrazione, all'ufficio specializzato Corporate Responsibility e alle unit coinvolte, contribuisce all'elaborazione della strategia di Corporate Responsibility e ne garantisce l'attuazione.

La commissione Asset & Liability Committee (ALCO) determina la gestione dei rischi finanziari nel portafoglio investimenti di PostFinance a livello di portafoglio, inclusi i rischi finanziari rilevanti legati al clima. La commissione Investment Credit Committee (ICC) decide in merito alla gestione dei rischi finanziari nel portafoglio investimenti di PostFinance a livello di singole controparti. La commissione Controllo interno (CI) monitora la situazione di rischio complessiva della banca, ponendo particolare attenzione sul rispetto delle disposizioni interne e di legge. Facendo parte del comitato di direzione, la direzione della unit Strategy & Transformation è responsabile della Corporate Responsibility e, di conseguenza, della gestione e del coordinamento di tutti i temi rilevanti ad essa affini (sostenibilità ecologica, sociale ed economica) all'interno dell'azienda.

Ufficio specializzato Corporate Responsibility

L'ufficio specializzato Corporate Responsibility è responsabile della gestione globale dell'ambito tematico della sostenibilità. Elabora i temi rilevanti in materia di sostenibilità come parte della strategia globale di PostFinance, stabilisce quali siano gli impulsi da fornire all'interno dell'organizzazione, coordina le attività legate alla sostenibilità ed è il punto di contatto per domande sul tema. Supporta le unità operative e le unit nell'elaborazione delle strategie parziali e nell'attuazione degli obiettivi in tema di sostenibilità. A livello organizzativo, questo ufficio specializzato rientra nella unit Strategy & Transformation, avendo così accesso al comitato di direzione.

Gestione del rischio

Con la sua politica dei rischi, il Consiglio di amministrazione definisce la propensione al rischio e i principi di gestione dei rischi. I rischi ESG sono considerati come fattori di rischio nelle categorie di rischio esistenti e vengono sistematicamente rilevati e integrati nella gestione del rischio.

PostFinance gestisce i rischi non finanziari conformemente al regolare processo di gestione del rischio.

PostFinance si assume rischi nell'ambito della propria attività commerciale. Si tratta di rischi che, qualora dovessero verificarsi, potrebbero comportare per PostFinance perdite o scostamenti dal risultato atteso. In base al suo modello di business, PostFinance definisce le tre categorie di rischio qui di seguito riportate.

Rischi strategici

Rischi che possono compromettere il raggiungimento di obiettivi strategici. Di norma i rischi strategici sono significativi per tutta PostFinance (livello di intera banca), ma possono anche riguardare obiettivi strategici specifici di un'unità (livello di unit).

Rischi finanziari

Rischi derivanti da operazioni di investimento e di deposito (attivi di bilancio, ad es. variazioni degli interessi) e operazioni di credito alla clientela (passivi di bilancio, ad es. limiti di conto).

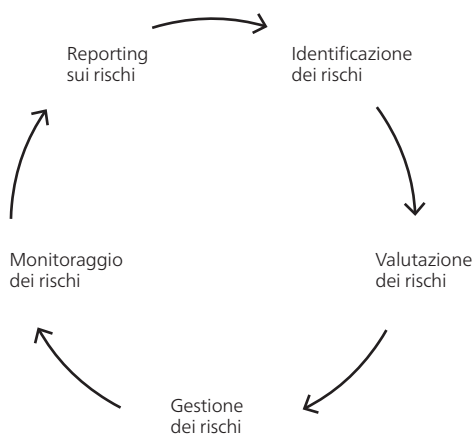
Rischi operativi

Pericolo di perdite e altri eventi dannosi, derivanti da inadeguatezza o errori provocati da procedure interne, persone, sistemi o eventi esterni.

Con la sua politica dei rischi, il Consiglio di amministrazione definisce la propensione al rischio e i principi di gestione dei rischi, tenendo conto della sostenibilità del rischio di PostFinance. Il rispetto della propensione al rischio è garantito dal processo di gestione del rischio, che assicura, mediante strumenti di controllo adeguati e le relative limitazioni del rischio, che i rischi assunti siano in linea con il grado di propensione definito e che la sostenibilità del rischio e in particolare i requisiti di legge e regolatori vengano rispettati.

Il processo di gestione del rischio si articola in cinque fasi.

Processo di gestione dei rischi



PostFinance valuta la materialità dei rischi utilizzando una matrice di rischio che comprende una categoria di danno quantitativa (perdita finanziaria) e diverse categorie qualitative (reputazione, perdita di disponibilità, danni alle persone e violazioni della compliance).

I rischi ESG, ove rilevanti, sono considerati come fattori di rischio nelle categorie di rischio esistenti e vengono sistematicamente rilevati e integrati nella gestione del rischio.

PostFinance definisce strategie di gestione del rischio e ne valuta le ripercussioni. A tal fine utilizza il modello delle tre linee: la prima linea è responsabile dei processi di gestione del rischio nelle relative aree di rischio. La seconda linea elabora le disposizioni pertinenti e ha il compito di garantire che il processo di gestione del rischio della prima linea venga concepito e attuato in modo adeguato. Assicura inoltre la rendicontazione integrale dei rischi, compreso l'ambito ESG. Revisione interna rappresenta la terza linea ed è responsabile del monitoraggio della prima e della seconda linea.

A seconda della materialità dei rischi, le relative strategie di gestione dei rischi vengono esaminate e approvate dal Consiglio di amministrazione di PostFinance SA, dal comitato di direzione di PostFinance SA o dalla direzione dell'ufficio specializzato di competenza. La seconda linea monitora l'intero inventario dei rischi e dei controlli. Per i controlli più importanti, la seconda linea è chiamata a eseguire una valutazione indipendente dalle unità specializzate in termini di adeguata progettazione (Design Effectiveness Testing – DET) e di corretta esecuzione (Operating Effectiveness Testing – OET).

PostFinance gestisce i rischi non finanziari conformemente al regolare processo di gestione del rischio (cfr. grafico «Processo di gestione del rischi»), utilizzato per tutti i tipi di rischio.

Descrizione del modello di business

PostFinance è un fornitore di servizi finanziari versatile che offre alla sua clientela, privati e clienti commerciali di tutta la Svizzera, una gamma completa di prodotti e servizi.

Investendo in tecnologie innovative, PostFinance plasma attivamente la trasformazione digitale.

PostFinance offre prodotti e servizi intelligenti a prezzi equi nei settori dei pagamenti, dei risparmi, della previdenza, dei finanziamenti, degli investimenti e delle assicurazioni, che la clientela può personalizzare in base alle proprie esigenze.

Investendo in tecnologie innovative, PostFinance plasma attivamente la trasformazione digitale e offre alla propria clientela servizi moderni e intuitivi. Per i suoi servizi e le sue soluzioni, PostFinance punta su tecnologie e strumenti orientati al futuro che sviluppa e adatta appositamente per il mercato svizzero. Le business unit specializzate di PostFinance collaborano a stretto contatto per offrire una gamma completa di servizi finanziari e con i loro sviluppi contribuiscono a migliorare la vita delle persone in Svizzera, rendendola più semplice e sicura dal punto di vista finanziario. Le esigenze e la soddisfazione della clientela sono sempre al centro dell'attenzione.

Traffico dei pagamenti

In qualità di azienda leader nel traffico dei pagamenti in Svizzera, PostFinance assicura un flusso di cassa efficiente e garantisce il servizio universale nel quadro della legislazione postale.

PostFinance sviluppa costantemente la sua offerta di traffico dei pagamenti, come la sua carta di debito «PostFinance Card»: grazie alla nuova combinazione con Debit Mastercard®, PostFinance consente alla sua clientela privata di utilizzare la carta di debito in molti altri punti vendita in Svizzera e all'estero; grazie a questa combinazione, sempre più clienti commerciali stanno accettando la PostFinance Card nei propri negozi (fisici e online).

Pacchetti bancari e conti

L'offerta di diversi conti copre le esigenze finanziarie quotidiane della clientela. Conti e altri servizi vengono raggruppati nei pacchetti bancari. PostFinance offre soluzioni personalizzate per adulti, giovani e studenti. Con e-finance e la PostFinance App la clientela esegue le sue operazioni bancarie online in modo sicuro e pratico.

Numerosi prodotti sono concepiti su misura delle esigenze individuali della clientela.

Investimenti

Dai conti di risparmio ai fondi fino alla consulenza personalizzata: in materia di investimenti, PostFinance aiuta la sua clientela a creare valore a lungo termine e a raggiungere i propri obiettivi finanziari. A tal fine, PostFinance offre numerosi prodotti che si adattano alle esigenze individuali e alla propensione al rischio della sua clientela, garantendo soluzioni su misura per una gestione patrimoniale professionale. Le nostre e i nostri esperti si impegnano a preservare un valore sostenibile per la sicurezza della nostra clientela.

Finanziamento

PostFinance offre condizioni trasparenti e un'assistenza personalizzata per i prodotti di credito intermediati, come ipoteche e crediti al consumo.

Previdenza e assicurazioni

Conto previdenza 3a, assicurazioni sulla vita o conto di libero passaggio: PostFinance offre soluzioni personalizzate in grado di soddisfare le diverse esigenze previdenziali della sua clientela. Queste soluzioni sono disponibili anche in combinazione con i fondi.

PostFinance offre anche soluzioni assicurative. Indipendentemente dalla polizza, che sia per la famiglia, l'auto, la moto, i viaggi o la tutela legale, le persone assicurate possono proteggere sé stesse e i propri cari con un'assicurazione online o stipulare un'assicurazione sulla vita.

In qualità di azienda leader nel traffico dei pagamenti in Svizzera, PostFinance assicura un **flusso di cassa efficiente** e garantisce un servizio universale nel quadro della legislazione postale.

Doppia analisi di materialità

L'analisi di materialità permette a PostFinance di individuare i criteri ESG (Environmental, Social, Governance) rilevanti per l'azienda e i suoi gruppi d'interesse. PostFinance ha identificato otto temi rilevanti.

La matrice di materialità

L'analisi di materialità esamina ogni tema rilevante da due prospettive (doppia materialità):

- prospettiva outside-in (dall'esterno all'interno): rischi di un tema per il proprio risultato d'esercizio (ad es. rischi del cambiamento climatico per il successo dell'azienda)
- prospettiva inside-out (dall'interno all'esterno): effetti dell'attività commerciale sul mondo esterno (ad es. sull'economia, sulla società o sull'ambiente)

In base al concetto di doppia materialità, i criteri ESG generano opportunità e rischi rilevanti in termini finanziari e/o di impatto. Lo scopo dell'analisi di materialità è esaminare la rilevanza, la fattibilità e l'efficacia di questi temi per garantire che soddisfino i requisiti e gli obiettivi attuali.

Elaborazione della matrice di materialità

Nell'analisi di materialità, le tre società del gruppo, ossia Posta CH SA, AutoPostale SA e PostFinance SA, sono state analizzate separatamente e successivamente consolidate come gruppo Posta (per tutti i dettagli sulla metodologia si veda il Rapporto finanziario della Posta).

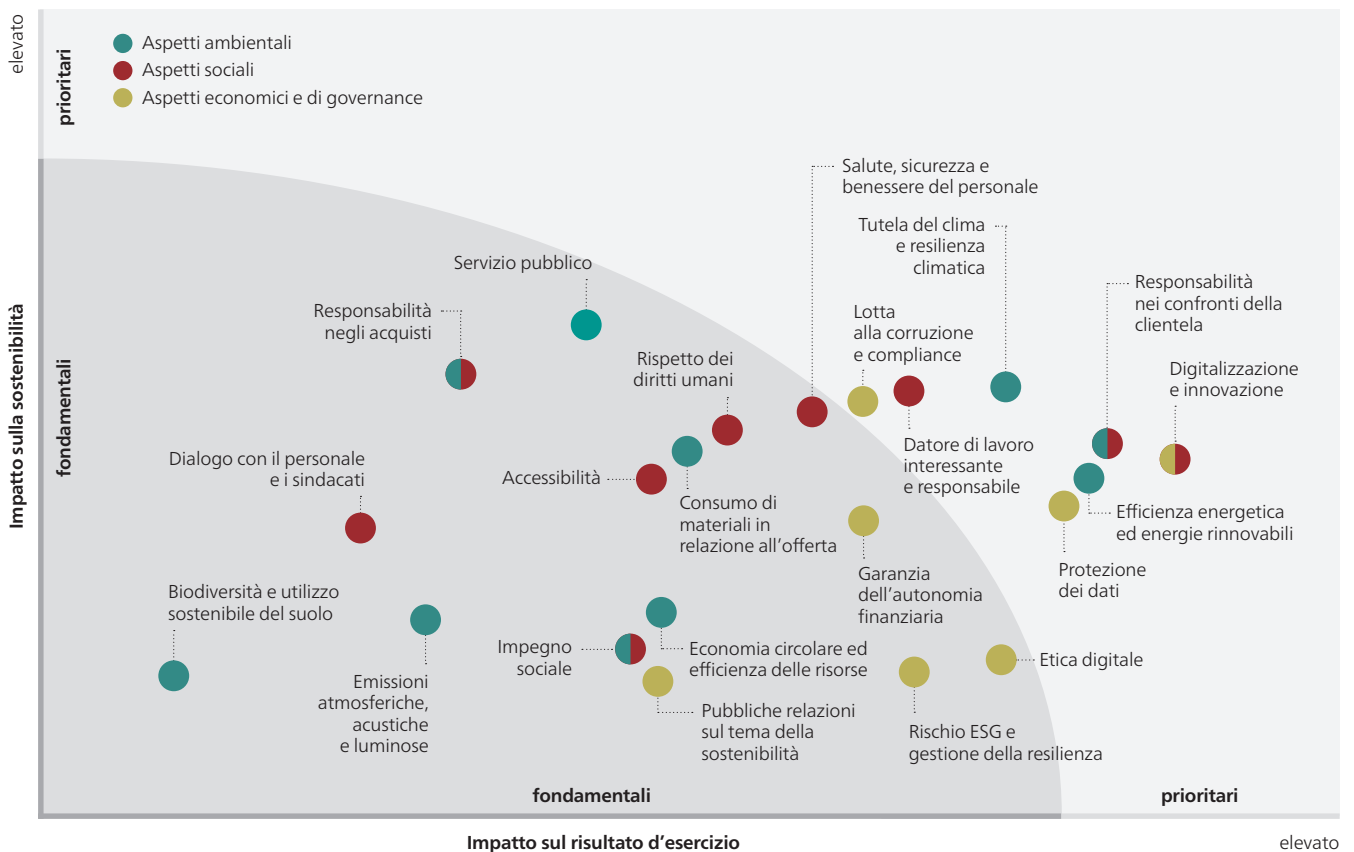
Nel 2022 la Posta ha aggiornato la matrice di materialità nell'ambito di un processo congiunto con PostFinance, finalizzato a convalidare e sviluppare ulteriormente la strategia di Corporate Responsibility e di renderne conto in modo trasparente. PostFinance ha ricavato i temi rilevanti in quattro passaggi (analisi del contesto, identificazione dei temi potenzialmente rilevanti, valutazione degli impatti e dei rischi, analisi e convalida dei temi rilevanti).

Nel 2023, in vista dell'allestimento del Rapporto su questioni non finanziarie, PostFinance ha rivisto e rielaborato la matrice di materialità per adeguarla alle proprie esigenze specifiche. Per convalidare i temi rilevanti, PostFinance ha intervistato ulteriori gruppi d'interesse interni e consulenti esterni e ha effettuato analisi aggiuntive (ad es. confronto con i requisiti regolatori, benchmarking con le analisi di materialità degli istituti pertinenti).

PostFinance verificherà regolarmente la propria matrice di materialità e la adeguerà se necessario.

Temi rilevanti individuati

I risultati dell'analisi di materialità sono riportati nel grafico sottostante. In tale ottica, i temi sono valutati su una scala relativa in termini di impatto sulla sostenibilità e di influenza sul risultato d'esercizio. La matrice di materialità facilita l'allineamento della strategia e degli obiettivi aziendali alle esigenze e alle aspettative dei gruppi d'interesse e contribuisce a una gestione degli affari sostenibile.



→ **Maggiori informazioni sui temi del segmento «fondamentali»**

I temi possono essere suddivisi in due segmenti: «fondamentali» e «prioritari». Rientrano nel segmento «prioritari» i temi rilevanti per PostFinance, che costituiscono la base del Rapporto su questioni non finanziarie e sono stati assegnati ai vari aspetti (cfr. tabella). Il tema «Rispetto dei diritti umani» del segmento «fondamentali» è illustrato anche nel rapporto conformemente ai requisiti di legge ed è quindi uno degli otto temi rilevanti individuati. Maggiori informazioni sui temi che figurano nel segmento «fondamentali» sono riportate nel Rapporto non finanziario della Posta.

Gli otto temi rilevanti riportati di seguito sono illustrati nel presente rapporto:

Aspetti (ai sensi dell'art. 964b CO)	Temi rilevanti individuati
Aspetti ambientali	Tutela del clima e resilienza climatica (pag. 16) Efficienza energetica ed energie rinnovabili (pag. 21)
Aspetti sociali	Responsabilità nei confronti della clientela (pag. 24) Digitalizzazione e innovazione (pag. 29) Protezione dei dati (pag. 33)
Aspetti del personale	Datore di lavoro interessante e responsabile (pag. 35)
Lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione e compliance (pag. 43)
Rispetto dei diritti umani	Rispetto dei diritti umani (pag. 39)



Rendiconto sui temi rilevanti

Nei capitoli successivi illustreremo gli otto temi rilevanti per PostFinance. PostFinance applica l'approccio della doppia materialità e descrive per ogni tema i rischi e gli impatti nonché i concetti, le misure e i principali indicatori di prestazione utilizzati per raggiungere gli obiettivi.



- 16 Tutela del clima e resilienza climatica
- 21 Efficienza energetica ed energie rinnovabili
- 24 Responsabilità nei confronti della clientela
- 29 Digitalizzazione e innovazione
- 33 Protezione dei dati
- 35 Datore di lavoro interessante e responsabile
- 39 Rispetto dei diritti umani
- 43 Lotta alla corruzione e compliance

Tutela del clima e resilienza climatica

In linea con gli ambiziosi obiettivi del gruppo, PostFinance mira a raggiungere la neutralità climatica all'interno dell'azienda entro il 2030 e l'obiettivo delle emissioni nette pari a zero a partire dal 2040. A tal fine, deve ridurre sia le emissioni proprie (dirette) sia quelle indirette. Alla luce dell'attività che svolge sul mercato internazionale dei capitali, a gravare sono soprattutto le emissioni finanziate dai suoi investimenti.

Emissioni di gas a effetto serra

99%

è la percentuale di emissioni di gas serra rilevate imputabili al portafoglio di investimenti propri.



→ **Maggiori informazioni nel rapporto «Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima»**

PostFinance vuole contrastare attivamente il cambiamento climatico. Come operatore finanziario focalizza la propria attenzione sulla riduzione delle emissioni causate dai finanziamenti nel proprio portafoglio investimenti (Scope 3, categoria 15), che costituiscono più del 99% delle emissioni iscritte a bilancio da PostFinance. I piani e le misure di riduzione delle emissioni negli Scope 1, 2 e 3 (escluso lo Scope 3, categoria 15) sono illustrati nel capitolo «Efficienza energetica ed energie rinnovabili».

Con la sua strategia, PostFinance persegue obiettivi ambiziosi per ridurre al minimo l'impatto del suo operato sul clima nell'ambito degli investimenti propri. La strategia è in linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi sul clima e con la Science Based Targets initiative (SBTi) (cfr. capitolo «Piani e misure»).

Come società del gruppo Posta, PostFinance vuole raggiungere l'obiettivo net zero entro il 2040. Con la misurazione delle emissioni conformemente al Greenhouse Gas Protocol (GHG), l'istituto mira a creare trasparenza. Inoltre, per il suo modello di business, sviluppa costantemente la valutazione dei rischi e delle opportunità che il cambiamento climatico comporta.

La strategia è in linea con gli obiettivi dell'**Accordo di Parigi sul clima** e con la Science Based Targets initiative (SBTi).

Descrizione del rischio

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo potrebbe avere un impatto negativo sulla reputazione e sulla credibilità di PostFinance nei confronti della clientela, del personale e della proprietaria. I rischi rilevanti sono stati registrati nel sistema di controllo interno (SCI).

PostFinance contempla i rischi legati al clima nel quadro delle categorie di rischio esistenti (rischi finanziari come rischi di credito, rischi di mercato, rischi legati a tassi d'interesse e liquidità, nonché rischi operativi). In questo contesto, di norma si distingue tra rischi di transizione (ad es. cambiamenti regolatori in materia di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, soddisfacimento delle mutevoli esigenze della clientela) e rischi fisici (ad es. danni causati da episodi di intemperie, siccità e altre catastrofi naturali). Sono soprattutto i rischi di credito e i rischi d'inadempimento degli investimenti sul mercato dei capitali a essere interessati. A breve termine i dati e i prezzi di mercato disponibili rispecchiano in misura sufficiente i fattori legati al cambiamento climatico che sono rilevanti per i rischi di credito. Mentre, a medio e lungo termine, aumentano la probabilità e il rischio che le attuali aspettative di mercato sottovalutino l'impatto dei fattori climatici su tali rischi. Se PostFinance mancasse di integrare adeguatamente nel suo processo di investimento il rischio di credito associato a fattori climatici, potrebbero insorgere conseguenze finanziarie negative nel medio e lungo termine. Inoltre, si presenta anche un rischio di reputazione se PostFinance non risponde tempestivamente alle sfide derivanti dal cambiamento climatico.

PostFinance ha valutato in ottica climatica anche i rischi legati a tassi d'interesse e liquidità pervenendo tuttavia alla conclusione che sussiste solo un nesso indiretto con i rischi climatici.

Il contesto regolatorio per gli istituti finanziari è molto dinamico e per PostFinance presenta sfide operative nella gestione dei cambiamenti. In tema di rischi climatici è lecito attendersi un aumento degli adempimenti normativi, il che comporta inevitabilmente, in un settore nel quale non vigono ancora standard chiari per ogni ambito, un maggiore onere sul piano organizzativo.



→ **Maggiori informazioni nel rapporto «Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima»**

Descrizione delle ripercussioni

Con le loro attività commerciali le aziende contribuiscono alle emissioni di gas serra e favoriscono il cambiamento climatico che sta avendo una gamma sempre più ampia di effetti negativi sull'ambiente e sull'umanità. Oltre il 99% delle emissioni di gas a effetto serra di PostFinance misurate sono riconducibili al portafoglio di investimenti propri, vale a dire alle emissioni di aziende che PostFinance finanzia attraverso investimenti sul mercato globale dei capitali. PostFinance può pertanto ottenere il massimo effetto adottando misure volte a ridurre l'impronta ecologica in materia di gas serra imputabile agli investimenti propri e alle emissioni finanziate.

Piani e misure

Come società del gruppo La Posta Svizzera SA, che persegue il proprio obiettivo climatico orientandosi alla Science Based Targets initiative (SBTi), anche PostFinance fa riferimento a questo quadro. In qualità di istituto finanziario, per le categorie di asset attualmente disponibili PostFinance attua le disposizioni specifiche della Financial Sector Science-Based Targets Guidance.

Nel 2023 l'obiettivo climatico di PostFinance è stato approvato dalla SBTi che ha così confermato la sua conformità con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi. PostFinance monitora regolarmente il raggiungimento degli obiettivi SBTi e rendendo noto quest'ultimo e l'impronta di CO₂ delle obbligazioni corporate nel rapporto Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima.

Valore attuale

26,9%

è la percentuale di investimenti finanziari confluita entro la fine del 2023 in aziende che dispongono di un obiettivo climatico approvato dalla SBTi.

Per quanto riguarda, ad esempio, la categoria di asset degli investimenti finanziari in aziende, PostFinance si è prefissata l'obiettivo di detenere entro il 2040 solo partecipazioni in aziende che hanno aderito alla SBTi e dispongono di un obiettivo climatico basato su dati scientifici e approvato¹. Come obiettivi intermedi vincolanti è previsto che entro il 2027 almeno il 35,1% degli investimenti finanziari siano effettuati in aziende che dispongono di un obiettivo climatico approvato dalla SBTi, percentuale che dovrà raggiungere almeno il 50,1% entro il 2030.

Per gli investimenti finanziari in debitori pubblici e strumenti garantiti da immobili, come le obbligazioni fondiari svizzere, attualmente non esiste ancora uno standard affermato secondo la SBTi. PostFinance monitora gli sviluppi per questi segmenti ed esamina gli obiettivi corrispondenti. Il gruppo ha affidato a una società esterna la convalida degli indici per le emissioni negli Scope 1–3.

Valori assoluti di emissioni di gas a effetto serra, Scope 1–3

Emissioni di gas a effetto serra rilevate in tCO ₂ e	Emissioni di gas a effetto serra 2022	Emissioni di gas a effetto serra 2023
Scope 1 Emissioni dirette derivanti dalla combustione di combustibili e perdite da elementi refrigeranti	895	782
Scope 2 (in base al mercato) Emissioni indirette derivanti dalla produzione di energia	21	31
Scope 3 (esclusa la categoria 15) Emissioni indirette derivanti da viaggi di lavoro, traffico pendolare, rifiuti, acqua, carta ed edifici in locazione	3'223	2'299
Scope 3 (categoria 15) Emissioni del portafoglio investimenti ¹	1'389'646	1'300'705
Totale (Scope 1–3)	1'393'785	1'303'817

¹ Valori basati su emissioni Scope 1 e Scope 2 delle rispettive controparti.

¹ Le aziende con un obiettivo climatico approvato dalla SBTi hanno tempo fino al 2050 per raggiungere il net zero. Poiché PostFinance intende tagliare questo traguardo già entro il 2040, monitora le sue emissioni di CO₂ finanziate e, se necessario, adotterà ulteriori provvedimenti.

Approccio improntato all'impegno

PostFinance garantisce il raggiungimento dei suoi obiettivi con il cosiddetto approccio improntato all'impegno nell'ambito del quale, nel 2023, ha assegnato un mandato a un fornitore di servizi affermato. L'approccio improntato all'impegno persegue la strategia di raggruppare e sfruttare l'influenza di vari istituti finanziari attraverso fornitori di servizi specializzati, al fine di utilizzare gli investimenti finanziari dei loro committenti per promuovere (tra l'altro) pratiche più rispettose del clima in determinate aziende. Nell'ambito del mandato assegnato, l'obiettivo è incoraggiare le aziende beneficiarie degli investimenti a fissare i propri obiettivi climatici basati su dati scientifici e approvati dalla SBTi. Le aziende sono tenute ad adottare misure concrete per realizzare questi obiettivi e ridurre di conseguenza le loro emissioni di gas a effetto serra. Con l'approccio improntato all'impegno, i committenti come PostFinance possono aiutare le aziende in cui investono a convertirsi a un modo di fare impresa più sostenibile, consentendo loro di raggiungere i propri obiettivi climatici o di sostenibilità. L'approccio improntato all'impegno è riconosciuto esplicitamente dalla SBTi. PostFinance prevede di pubblicare gli indici pertinenti nei prossimi rapporti.

Dal 2017 PostFinance si basa sull'elenco di esclusione del **fondo sovrano norvegese**.



→ **Maggiori informazioni nel rapporto «Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima»**

Per valutare i rischi relativi alla sostenibilità e al clima dei suoi investimenti, dal 2017 PostFinance si basa sull'elenco di esclusione del fondo sovrano norvegese, stilato nel rispetto di rigorosi criteri etici, sociali ed ecologici che vanno ben oltre le raccomandazioni di esclusione comparabili delle associazioni svizzere (ad es. SVVK-ASIR). Applicando tali criteri, gli investimenti propri di PostFinance sono sottoposti tra l'altro a chiari parametri quantitativi per i produttori di carbone e di energia da esso derivata. I ricavi provenienti dal settore petrolifero e del gas sono rilevanti per il fondo sovrano norvegese. Per tale ragione, PostFinance vi intravede un potenziale conflitto d'interessi, motivo per cui, in sede di valutazione degli investimenti finanziari in questo settore, tiene conto anche dei valori ESG dell'agenzia indipendente di rating ISS ESG, escludendo dai suoi investimenti le aziende più inquinanti. Di conseguenza, i criteri di esclusione applicati sono ancora più severi di quelli del fondo sovrano norvegese.

Dal 2021 PostFinance calcola le emissioni di gas a effetto serra delle obbligazioni corporate nel portafoglio di investimenti propri. Il sistema segue le linee guida del Greenhouse Gas Protocol (GHG) e si concentra in particolare sulle emissioni nello Scope 3, categoria 15. Con il rapporto Pubblicazione dei rischi finanziari legati al clima, PostFinance crea trasparenza e fornisce ai gruppi d'interesse informazioni sull'impronta ecologica del portafoglio di investimenti propri, formulando, laddove necessario, misure mirate di riduzione delle emissioni e definendone il grado di urgenza.

I risultati del monitoraggio delle emissioni di CO₂ finanziate nell'attività di investimenti propri e la percentuale di investimenti finanziari in aziende con un obiettivo SBTi approvato vengono regolarmente comunicati alle commissioni competenti del comitato di direzione e del Consiglio di amministrazione. PostFinance ha introdotto appositi indicatori di prestazione, strutture e processi, nonché meccanismi di controllo per il monitoraggio dei processi rilevanti per la protezione del clima adattando, se necessario, le misure.

Le commissioni del comitato di direzione sono responsabili dell'attuazione come segue: l'Asset & Liability Committee prende decisioni in merito a misure legate all'attuazione degli obiettivi climatici e alla gestione della riduzione del CO₂ nell'attività di investimenti propri. La commissione Investment Credit Committee decide in merito ai rischi nel portafoglio investimenti di PostFinance a livello di singole controparti prendendo in considerazione indici climatici rilevanti nella gestione dei rischi di credito della controparte. La commissione di Controllo interno gestisce i rischi climatici nel quadro dei rischi operativi.

PostFinance ha introdotto indicatori di prestazione, strutture e processi, nonché **meccanismi di controllo** per il monitoraggio dei processi rilevanti per la protezione del clima.

Efficienza energetica ed energie rinnovabili

Promuovendo le energie rinnovabili e l'efficienza energetica nelle proprie infrastrutture e nella propria mobilità, PostFinance riduce le emissioni. In tale ottica, si allinea agli obiettivi dell'iniziativa federale «Energia e clima esemplari», impegnandosi entro il 2030 a migliorare la sua efficienza energetica e a raggiungere una quota di energie rinnovabili almeno dell'85%.

Entro il 2030 PostFinance vuole raggiungere la neutralità climatica nelle attività proprie.

La Posta punta a essere clima neutrale nelle proprie attività entro il 2030 e a raggiungere l'obiettivo net zero nella catena di creazione del valore entro il 2040. Quale società del gruppo de La Posta Svizzera SA, PostFinance sostiene questi obiettivi climatici e li ha integrati nella sua strategia.

PostFinance adotta misure mirate volte alla riduzione delle emissioni. La sua impronta è principalmente imputabile alle emissioni finanziate (Scope 3, categoria 15) che sono illustrate nel capitolo «Tutela del clima e resilienza climatica».

PostFinance adotta inoltre misure per ridurre le emissioni nelle proprie attività e lungo la catena del valore. Insieme al gruppo, dal 2010 PostFinance registra, in conformità con i requisiti del Greenhouse Gas Protocol, le emissioni dirette della propria azienda (Scope 1), le emissioni indirette da consumo energetico (Scope 2) e le emissioni indirette di alcune categorie della catena di creazione del valore a monte e a valle (Scope 3, categorie 1, 3, 5, 6, 7, 8 e 15) e, sulla base di tali dati, attua misure di riduzione delle emissioni.

Nell'ambito degli obiettivi climatici del gruppo approvati dall'SBTi, PostFinance definisce percorsi concreti di riduzione per le emissioni degli Scope 1 e 2 ed entro il 2030 mira a ridurre del 42% le emissioni di gas serra generate con le proprie attività (anno di riferimento 2021). Le restanti emissioni prodotte dall'azienda saranno neutralizzate con apposite misure a partire dal 2030.

Descrizione del rischio

I principali rischi climatici sono descritti nel capitolo «Tutela del clima e resilienza climatica».

Nel sistema di controllo interno (SCI) PostFinance ha integrato aspetti climatici in altri rischi esistenti, compresi quelli con bassa materialità. Ne è un esempio la collaborazione con partner che presentano rischi legati al clima per i quali è pertanto prevista una verifica e una sorveglianza speciali al fine di evitare ripercussioni negative, nonché danni alla reputazione.

Descrizione delle ripercussioni

Le principali ripercussioni delle emissioni di gas serra sono descritti nel capitolo «Tutela del clima e resilienza climatica». Aumentando la domanda di energie rinnovabili, le aziende possono avere un impatto positivo sulla trasformazione del sistema energetico e sull'ampliamento della rete in Svizzera. Insieme al gruppo Posta, PostFinance può contribuire alla strategia energetica della Confederazione attraverso l'utilizzo e la produzione di energie rinnovabili.

Piani e misure

Per raggiungere gli obiettivi di riduzione, nel settore immobiliare PostFinance ha introdotto il cosiddetto Building Monitor, un software che mostra nel dettaglio il consumo energetico di un edificio e che permette di ottimizzare l'esercizio negli immobili dell'azienda, riducendo così il consumo energetico e definendo le priorità degli interventi di risanamento energetico.

PostFinance utilizza altre banche dati sulle emissioni provenienti dalle proprie attività e dalla catena di creazione del valore per monitorare lo stato di attuazione e valutare le misure avviate.

Con la riduzione delle emissioni negli Scope 1 e 2, PostFinance si allinea anche agli obiettivi dell'iniziativa «Energia e clima esemplari» (ECE) della Confederazione nell'ambito della quale si è impegnata a migliorare l'efficienza energetica entro il 2030 e ad aumentare la quota di energie rinnovabili (esclusa l'elettricità) ad almeno l'85% entro il 2030, con un obiettivo intermedio vincolante del 65% entro il 2026. La quota di fonti energetiche rinnovabili rispetto al consumo finale complessivo viene costantemente monitorata.

Vettori energetici rinnovabili

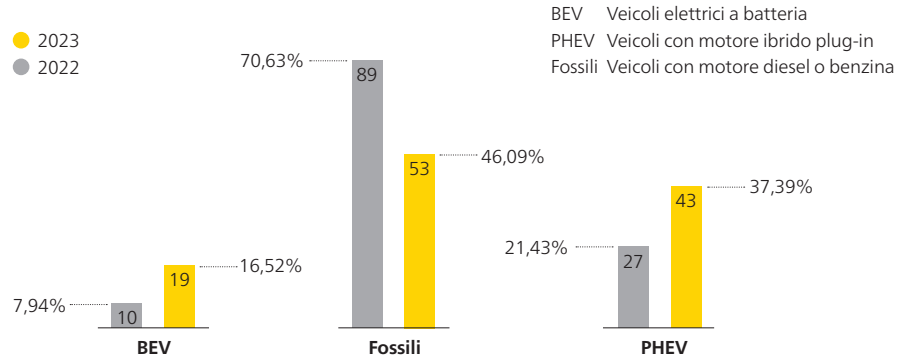


Dal 1° gennaio 2023 PostFinance acquista per la sua flotta esclusivamente veicoli elettrici a batteria, compiendo così un passo importante verso la riduzione di CO₂ richiesta nella mobilità aziendale. Come misura di accompagnamento, presso le sedi di PostFinance viene allestita e ampliata l'infrastruttura di ricarica per i veicoli elettrici.

Per ridurre gli spostamenti del suo personale, PostFinance permette una regolamentazione molto flessibile per il lavoro da casa. Inoltre promuove iniziative come «Bike to Work» e offre al personale agevolazioni per l'utilizzo delle biciclette a noleggio di PubliBike o per gli abbonamenti delle FFS.

Dal 1° gennaio 2023
PostFinance acquista per
la sua flotta esclusivamente
veicoli elettrici a batteria.

Parco veicoli e acquisti



Il gruppo affida a una società esterna la convalida degli indici per le emissioni negli Scope 1–3.

Nell'acquisto di prodotti e servizi PostFinance tiene conto di tutta una serie di aspetti ecologici che sono parte integrante della strategia degli acquisti e del manuale per gli acquisti sostenibili, strumenti con i quali l'istituto finanziario assicura il totale rispetto di criteri sociali, ambientali e inerenti al lavoro in tutto il processo di acquisto, dal rilevamento del fabbisogno alla gestione dei contratti. Oltre al manuale, sono disponibili numerosi factsheet per l'acquisto di beni o servizi specifici, ad esempio per give-away sostenibili, dispositivi IT, software o eventi.

Le singole sezioni specializzate sono responsabili dell'attuazione delle misure, mentre il servizio specializzato Corporate Responsibility svolge un ruolo di coordinamento. Per monitorare l'attuazione di misure di efficienza energetica e per l'utilizzo di energie rinnovabili, registra l'andamento delle emissioni di gas a effetto serra e inoltra i risultati direttamente al gruppo che analizza in modo approfondito gli indici e le informazioni.

Responsabilità nei confronti della clientela

La soddisfazione della clientela è alla base del successo aziendale di PostFinance. A tal fine PostFinance considera determinanti, tra l'altro, un'esperienza cliente positiva, una consulenza orientata alle esigenze, una comunicazione trasparente e un approccio responsabile nello sviluppo di prodotti e servizi.

PostFinance adempie al mandato di servizio universale nel traffico dei pagamenti sancito nella Legge sulle poste.

La responsabilità nei confronti della clientela è centrale per PostFinance per due motivi: in primo luogo è alla base del suo successo aziendale ed è pertanto essenziale comprendere le diverse esigenze dei circa 2,5 milioni di clienti privati e commerciali e orientare le attività commerciali di conseguenza. Per la soddisfazione della clientela, PostFinance considera determinanti, tra l'altro, un'esperienza cliente positiva, una consulenza orientata alle esigenze, una comunicazione trasparente e un approccio responsabile nello sviluppo di prodotti, servizi e pratiche di vendita. In secondo luogo, PostFinance adempie al mandato di servizio universale nel traffico dei pagamenti sancito nella Legge sulle poste, nell'ambito del quale garantisce l'accesso e la disponibilità di un'ampia gamma di servizi e prodotti finanziari.

Descrizione del rischio

L'incapacità di soddisfare le esigenze del mercato e della clientela in termini di sviluppo di prodotti e servizi è un rischio significativo per PostFinance. Se i prodotti o i servizi non soddisfano le aspettative o se i servizi non sono disponibili o accessibili, c'è il rischio di perdere clienti.

Per evitare restrizioni all'utilizzo di importanti servizi finanziari, PostFinance deve garantire che vi si possa accedere in modo agevole. In caso contrario si verificherebbe una limitazione della capacità di agire della clientela con conseguenze finanziarie negative sia per quest'ultima sia per PostFinance e un peggioramento della soddisfazione della clientela o rischi per la reputazione dell'istituto finanziario.

Anche il mancato rispetto dei requisiti legali o regolatori nello sviluppo di prodotti e servizi o nella comunicazione avrebbe conseguenze negative per PostFinance.

Un'elevata soddisfazione della clientela è un obiettivo strategico rilevante per PostFinance. Di conseguenza, i rischi identificati nell'area di responsabilità verso la clientela sono riassunti, monitorati e mitigati all'interno del sistema di controllo interno (SCI) nel quadro del rischio sovraordinato di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici.

Soddisfazione della clientela

81 punti

su 100 è il punteggio raggiunto dalla soddisfazione complessiva della clientela privata.

Descrizione delle ripercussioni

Il comportamento di un singolo operatore può influenzare la fiducia dell'opinione pubblica in tutto il settore finanziario. PostFinance si impegna a promuovere la fiducia della clientela nel proprio istituto finanziario attraverso misure di comunicazione trasparenti e comprensibili e un comportamento improntato al rispetto delle leggi, rafforzando al contempo la fiducia nel settore finanziario (svizzero).

Il buon funzionamento del traffico dei pagamenti è indispensabile per la vita quotidiana della popolazione e per l'economia svizzera e consente l'elaborazione efficiente e affidabile di transazioni finanziarie essenziali. PostFinance è incaricata di erogare il servizio universale nel traffico dei pagamenti. Con oltre 1,3 miliardi di transazioni si assume una notevole responsabilità nei confronti della clientela.

La gamma completa di servizi e prodotti finanziari di PostFinance copre le diverse esigenze della clientela nelle rispettive fasi di vita. Con il suo approccio di consulenza orientato alle esigenze e i suoi programmi di formazione, PostFinance affianca la clientela nel processo decisionale in materia finanziaria. L'istituto si impegna inoltre per l'inclusione finanziaria e consente a gruppi di clienti con disabilità fisiche diverse di accedere ai suoi prodotti e servizi.

Piani e misure

Nella sua strategia SpeedUp (2021–2024) PostFinance ha definito la centralità della clientela come massima priorità. Per attuare questo approccio, PostFinance ha allineato ogni business unit in modo specifico alle esigenze della clientela. La suddivisione in business unit aziendali consente un posizionamento più preciso sul mercato e aumenta la velocità con cui PostFinance può adattarsi alle mutevoli esigenze della clientela.

Per garantire la centralità della clientela nelle singole business unit, le esigenze dei segmenti clienti vengono analizzate e valutate in modo mirato e prese in considerazione nella consulenza, nella politica di informazione, nello sviluppo dei prodotti e nell'accesso e nella disponibilità dei servizi finanziari. A tal fine, la clientela è coinvolta attivamente nelle ricerche di mercato e nei processi di innovazione.

Il sondaggio annuale sulla soddisfazione della clientela (indagine KuZu) fornisce a PostFinance importanti indicazioni sulla soddisfazione della clientela privata e commerciale (Retail). Per maggiori informazioni si rimanda al Rapporto di gestione.

Indagine KuZu

Soddisfazione complessiva		2022	2023
Clientela privata	Punti (0–100)	79	81
Clientela commerciale (Retail)	Punti (0–100)	76	75

Viene altresì raccolta una serie di altri indici sulla soddisfazione, la fedeltà e l'esperienza cliente. Oltre a misurare la soddisfazione della clientela (indagine KuZu), ogni due anni (in alternanza privati e PMI) viene misurato il Net Promoter Score facendo un confronto con la concorrenza. Un'altra indagine importante si focalizza sulla Customer Experience (misurazione CX) e analizza ogni sei mesi come la clientela valuta la propria esperienza con PostFinance in vari punti di contatto personale. PostFinance conduce anche diverse indagini per valutare i punti di contatto digitali. Per ottenere un riscontro più dettagliato e specifico direttamente dopo il contatto con la clientela, sta inoltre introducendo il «Customer Feedback Cycle», uno strumento di feedback istantaneo che consentirà di valutare in modo mirato le opportunità di miglioramento (ad es. relative a processi, consulenze ecc.).

A livello di unit, il team di direzione monitora i temi importanti con cadenza mensile e, laddove opportuno, si serve dei risultati per desumere misure specifiche per i vari segmenti clienti. Sui temi importanti vengono inoltrati al comitato di direzione rapporti trimestrali nell'ambito della revisione della strategia. Eventuali eventi straordinari sono segnalati immediatamente ai vari livelli fino alla direzione. Anche il Consiglio di amministrazione viene informato con cadenza trimestrale in merito ai temi importanti. La valutazione strutturata e la procedura di reporting consentono di agire in modo agile nell'adattamento delle misure strategiche e garantiscono la soddisfazione della clientela.

Monitorando costantemente lo sviluppo della clientela, la sua soddisfazione e l'esperienza cliente, PostFinance si assicura che le misure descritte di seguito sul tema della soddisfazione della clientela siano attuate in modo efficace.

Approccio di consulenza orientato alle esigenze

Con il suo approccio di consulenza orientato alle esigenze, PostFinance si assicura di comprendere a fondo la clientela, offrirle una consulenza mirata e accompagnarla con prodotti e servizi ottimali.

Per garantire che il processo di consulenza sia conforme agli standard di qualità, PostFinance ha introdotto nella vendita un iter unitario in tutta la Svizzera. Le e i consulenti operanti nella vendita si sottopongono alla certificazione SAQ nel settore del retail banking. Per evitare conflitti d'interessi nelle attività di consulenza e vendita, PostFinance adotta misure mirate. Alla clientela privata, nuova o attuale, che detiene un portafoglio investimenti, chiede specificamente le preferenze ESG, in modo da tenerle in debita considerazione in sede di consulenza. Le preferenze vengono rilevate nell'ambito della verifica di idoneità (con domande sugli obiettivi d'investimento, sulla situazione finanziaria ecc.) in conformità con l'autoregolamentazione dell'Associazione svizzera dei banchieri². Per fornire alla clientela informazioni mirate, nel 2023 le e i consulenti addetti alla vendita hanno seguito una formazione specifica sui temi ESG e in materia di sostenibilità.

Politica dell'informazione e sviluppo dei prodotti trasparenti e responsabili

PostFinance garantisce che tutte le misure di comunicazione e i prodotti siano conformi alle prescrizioni di legge e alle direttive di autoregolamentazione. Si assicura inoltre che le informazioni siano facili da capire per la clientela e si adopera affinché sul sito web siano pubblicati tutti i costi e tutte le commissioni di ciascun prodotto e servizio.

Per garantire una politica dell'informazione e uno sviluppo dei prodotti trasparenti e responsabili, nella configurazione della sua offerta PostFinance tiene conto delle esigenze della clientela e laddove opportuno, la coinvolge attivamente nello sviluppo di nuovi prodotti (ad es. nell'ambito di sondaggi e workshop). Inoltre, le e i clienti testano regolarmente i prodotti e i servizi, fornendo un prezioso feedback.

² «Direttive per i fornitori di servizi finanziari in materia di inclusione delle preferenze e dei rischi ESG nelle attività di consulenza in investimenti e di gestione patrimoniale», direttiva dell'ASB, giugno 2022.

PostFinance è presente in Svizzera con i suoi diversi canali di vendita.

PostFinance comunica regolarmente l'opinione sul mercato attraverso pubblicazioni e video nei quali espone le proprie osservazioni sull'evoluzione congiunturale dei mercati finanziari e dell'economia mondiale. L'obiettivo è ridurre la complessità del tema investimenti e fornire alla clientela risposte di facile comprensione. PostFinance organizza per la clientela eventi su diversi temi e attraverso newsletter e blog la informa su argomenti di attualità.

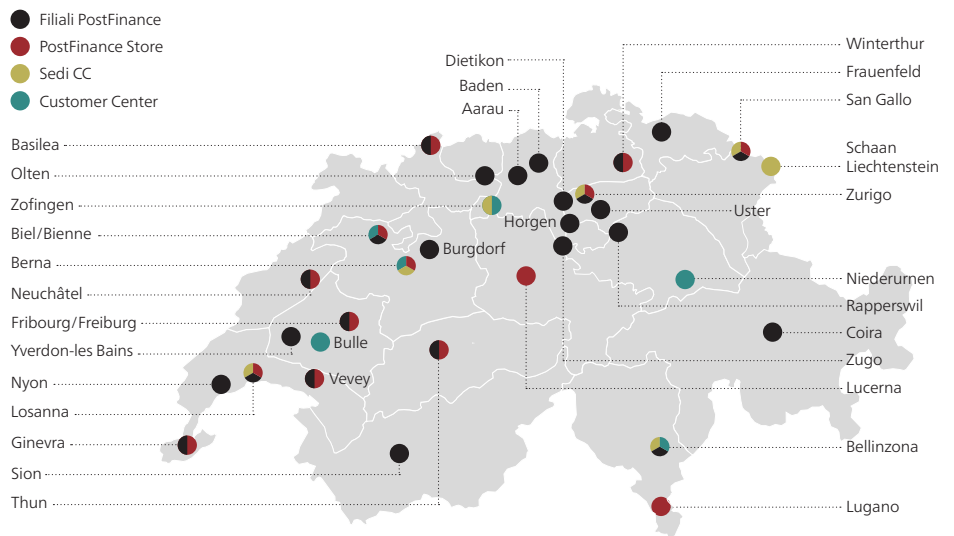
PostFinance sta attuando iniziative di formazione finanziaria con l'obiettivo di fornire alla clientela e alla società una maggiore conoscenza dei prodotti e dei servizi finanziari. Con MoneyFit, ad esempio, ha creato un'offerta didattica per le scuole che mira a fornire in modo ludico le competenze di base della gestione del denaro. PostFinance è inoltre partner di eccellenza di card2brain, il sistema di schede digitali per l'apprendimento, con cui fornisce utili strumenti didattici alle scuole.

Accesso e disponibilità dei servizi finanziari

PostFinance si adopera per rendere i propri prodotti e servizi accessibili alla clientela attraverso canali fisici e digitali al fine di garantire che ognuno possa accedervi comodamente in base alle proprie preferenze ed esigenze.

Per garantire l'erogazione del servizio universale nel traffico dei pagamenti, PostFinance è presente in Svizzera con diversi canali di vendita. Inoltre la clientela ha la possibilità di fruire dei servizi del traffico dei pagamenti e di altri servizi finanziari anche attraverso i canali di vendita della Posta.

Canali di vendita PostFinance



PostFinance si impegna per offrire un accesso senza barriere online, nelle filiali e nel Customer Center, ad esempio con l'utilizzo di applicazioni per non vedenti e ipovedenti e dotando di norma le filiali di infrastrutture che consentano a tutti di accedere senza difficoltà.

In Svizzera, PostFinance sta portando avanti il suo sviluppo come operatore finanziario ad alto tasso tecnologico (cfr. capitolo «Digitalizzazione e innovazione»).



→ **Maggiori informazioni sui prodotti d'investimento**

Possibilità d'investimento

PostFinance mette a disposizione della clientela un'ampia gamma di possibilità d'investimento che comprende, tra l'altro, mandati di gestione patrimoniale, fondi d'investimento, fondi di previdenza, fondi di terzi selezionati, certificati.

In conformità con la strategia di sostenibilità, in tutti i fondi ESG propri PostFinance tiene conto nella strategia d'investimento di aspetti legati all'ambiente (Environment), al sociale (Social) e alla gestione aziendale responsabile (Governance). In tal modo PostFinance ha integrato gli approcci ESG nella maggior parte dei suoi fondi. Con i fondi self-service, PostFinance offre anche fondi di terzi che perseguono un obiettivo di sostenibilità specifico o tengono conto dei criteri ESG nelle decisioni d'investimento. Attraverso l'apposita dicitura, entrambi gli approcci sono chiaramente riconoscibili per la clientela che può applicare anche un filtro per visualizzare soltanto i prodotti che tengono conto dei criteri ESG o perseguono un obiettivo di sostenibilità. PostFinance pubblica i suoi approcci d'investimento sul sito.

Verificare e adattare la gamma di prodotti e servizi

PostFinance verifica regolarmente la propria gamma di prodotti e servizi per garantire che l'offerta sia interessante e rilevante per la clientela e rimanga tale. Indicatori come la varietà di prodotti, il tasso d'innovazione e l'accettazione di nuovi prodotti aiutano a comprendere meglio le esigenze della clientela e ad adattare continuamente l'offerta. In questo modo PostFinance rimane competitiva.

In tutti i fondi propri con la designazione ESG PostFinance tiene conto di aspetti **ambientali, sociali e di gestione aziendale** responsabile.

Digitalizzazione e innovazione

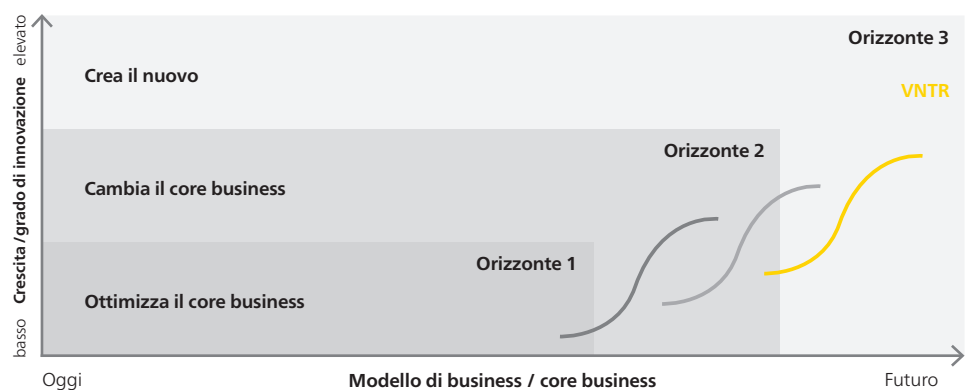
Con l'impiego di tecnologie digitali, PostFinance diventa più agile ed efficiente e può reagire tempestivamente ai rapidi sviluppi nel settore finanziario. Grazie all'utilizzo di dati, soluzioni basate sui dati e intelligenza artificiale, aumenta il successo dell'azienda, ne garantisce la competitività ed esplora in modo mirato i temi del futuro.

Con l'impiego di tecnologie digitali, PostFinance diventa più agile e può reagire tempestivamente ai rapidi sviluppi.

L'utilizzo e lo sviluppo di tecnologie digitali e innovative è essenziale per rendere il modello di business di PostFinance adatto al futuro e per proteggere gli interessi di clienti e azionisti. Le tecnologie innovative consentono di proporre nuovi prodotti e servizi e di crescere e ottimizzare allo stesso tempo.

Grazie all'implementazione strutturata dei tipi di innovazione basati sul modello a tre orizzonti³ e sulla strategia dati, PostFinance garantisce l'ottimizzazione dei modelli di business esistenti e lo sviluppo di nuovi modelli a prova di futuro. PostFinance è attiva in tutti e tre gli orizzonti e utilizza tecnologie digitali e innovative per garantire la propria competitività. Qui vengono illustrati nello specifico i piani nell'orizzonte 3 (Venturing and Innovation, VNTR), in quanto sono finalizzati a riconoscere e testare temi e opportunità rilevanti per il futuro e a sviluppare le conoscenze necessarie per evitare punti ciechi e valutare nuovi modelli di business. Vengono inoltre illustrati i piani della strategia dati e di «data-driven company», le cui attività di innovazione sono orientate all'ottimizzazione e all'ulteriore sviluppo del modello di business esistente. Sviluppando tali approcci, è possibile trovare nuove soluzioni per le sfide sociali esistenti.

Modello a tre orizzonti



³ Adattato secondo Baghai, Coley, e White, 2000. The Alchemy of Growth: Kickstarting and Sustaining Growth in Your Company, McKinsey & Company, United States.

PostFinance supporta le startup e partecipa a reti di innovazione e di investitori.

Descrizione del rischio

PostFinance riconosce l'importanza della digitalizzazione e dell'innovazione nell'attuale contesto concorrenziale e integra questi temi nella propria strategia aziendale. Il tema dell'innovazione è anche parte fondante della strategia di Corporate Responsibility.

I rischi strategici per PostFinance sono principalmente l'incapacità di soddisfare le esigenze del mercato e della clientela, nonché la concorrenza rappresentata da offerte più interessanti. Anche i modelli di business dirompenti rappresentano una minaccia importante se la digitalizzazione e l'innovazione sono insufficienti. Sussiste il rischio significativo di non agganciare sviluppi (tecnologici) determinanti per il successo, soprattutto quelli che possono avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Per contrastare in modo proattivo questi rischi, PostFinance persegue un approccio ai dati e all'innovazione che le consente di reagire tempestivamente ai futuri sviluppi del mercato e alle nuove esigenze della clientela.

Descrizione delle ripercussioni

I modelli di business innovativi aiutano a superare le sfide sociali e a migliorare la qualità della vita e la soddisfazione delle persone. PostFinance utilizza approcci innovativi e la digitalizzazione per consentire alla clientela di accedere a prodotti e servizi che fanno risparmiare tempo e denaro, offrono un'esperienza migliore o forniscono maggiori vantaggi.

PostFinance supporta in modo mirato le startup, partecipa a reti nazionali e internazionali di innovazione e di investitori e contribuisce alla loro creazione. In questo modo, partecipa anche alla digitalizzazione della piazza finanziaria ed economica svizzera. PostFinance condivide con le università e le scuole universitarie professionali il know-how acquisito in materia di innovazione.

Focalizzandosi sulla digitalizzazione, PostFinance sostiene l'economia svizzera nell'automazione del traffico dei pagamenti e dei relativi processi. Il ricorso a offerte digitali mira a ridurre il dispendio per la clientela commerciale e ad aumentare la soddisfazione della clientela privata e commerciale. Ciò contribuisce allo sviluppo di soluzioni rispettose delle risorse e crea valore aggiunto per l'economia.

Piani e misure

Data-driven company

Data-driven company (DDC) è un'importante iniziativa strategica che viene applicata in tutti e tre gli orizzonti e mira a identificare e realizzare incrementi dell'efficienza e opportunità di crescita.

L'uso di dati, soluzioni basate sui dati e intelligenza artificiale migliorano il successo dell'azienda. Da un lato, l'attenzione è rivolta all'ottimizzazione dei processi e delle procedure di lavoro: ciò consente a PostFinance di rispondere in modo più rapido ed efficace alle esigenze della clientela e del personale, aumentando al contempo l'efficienza e l'efficacia. Dall'altro lato, PostFinance si concentra su una User Experience straordinaria, supportata dal digitale, che promuove modelli di business per la prossima generazione. PostFinance mira così a migliorare l'esperienza cliente e a creare un valore aggiunto duraturo. Gli approcci innovativi vanno a beneficio della clientela.

Data use case

34

Nel 2023 PostFinance ha introdotto i data use case.

I casi d'uso adatti per le soluzioni basate sui dati sono raggruppati come data use case.

Per valutare quali data use case implementare PostFinance utilizza obiettivi chiaramente definiti. I data use case vengono valutati principalmente in base al loro contributo all'aumento della soddisfazione della clientela, della redditività e della gestione continua del rischio.

Il portafoglio DDC è monitorato in modo permanente e gli indici rilevanti vengono riferiti agli organi di competenza.

Innovation & Venturing (VNTR)

Già dieci anni fa PostFinance ha introdotto un processo di innovazione per il personale. Oggi diversi team e figure all'interno di PostFinance si occupano sistematicamente del tema, prendendo in considerazione tutti i tipi e orizzonti di innovazione, dal core business a temi completamente nuovi. L'unità specializzata VNTR assicura una visione più a lungo termine sul futuro e pensa in anticipo al successivo periodo strategico. VNTR ha il compito di individuare opportunità e punti ciechi al di fuori del core business di PostFinance e di ampliare le relative conoscenze a livello interno. Nel quadro di un processo sistematico, si cercano campi di innovazione e tecnologie, si sviluppano opportunità e si creano insieme soluzioni ottimali per il futuro. VNTR è responsabile della gestione delle innovazioni per i tre orizzonti per tutte le unit di PostFinance. Tuttavia PostFinance si focalizza sull'orizzonte 3 (ampliamento del settore di attività, cfr. grafica). Al fine di far confluire importanti innovazioni interne ed esterne nell'ulteriore sviluppo di PostFinance, VNTR gestisce un portafoglio di progetti d'innovazione (portafoglio esplorativo) e un portafoglio di investimenti finanziari in startup (portafoglio di investimento). Ne possono risultare un nuovo modello di business, la fondazione di una startup, un nuovo prodotto o un nuovo servizio. Con il suo approccio, VNTR garantisce che PostFinance non si lasci sfuggire nessun tema rilevante per il futuro, contribuisca a dare forma a sviluppi sociali e sostenibili e crei valore aggiunto per la clientela e l'ambiente.



→ **Maggiori informazioni sulle partecipazioni in startup**

PostFinance costruisce reti di innovazione e di investitori che vengono utilizzate per scambiare conoscenze e informazioni, creare partnership e reagire più rapidamente ai cambiamenti del mercato. In tale ottica riveste un ruolo molto importante la collaborazione con le startup perché la loro modalità di lavoro agile e creativa consente spesso di implementare nuove idee e strategie in modo rapido.

VNTR verifica regolarmente il successo delle varie misure e iniziative e ne riferisce i risultati ogni tre mesi all'organo direttivo competente e ogni sei mesi al Consiglio di amministrazione. I risultati ottenuti finora da numerosi casi pratici e le opinioni degli esperti in materia sono stati riassunti in un successbook e in un failbook.

L'unità specializzata Innovation & Venturing (VNTR) ha il compito di **individuare opportunità** e ampliare le conoscenze a livello interno.

Protezione dei dati

Per garantire il rispetto dei requisiti in materia di protezione dei dati, PostFinance ha elaborato una serie di documenti normativi interni contenenti regolamentazioni complete. Le collaboratrici e i collaboratori ricevono una formazione adeguata e le loro conoscenze vengono regolarmente verificate. PostFinance ha creato un'organizzazione per la protezione dei dati con strutture e processi adeguati ai rischi, definendo in modo chiaro ruoli, responsabilità e regole, e la sviluppa costantemente.

PostFinance protegge efficacemente la privacy e i diritti della personalità dei suoi gruppi d'interesse.

Per garantire un utilizzo sicuro dei propri prodotti, servizi e canali digitali, PostFinance raccoglie ed elabora dati personali di clienti, personale, partner commerciali e parti interessate, nonché delle persone che visitano le sue pagine web.

Descrizione del rischio

La protezione dei dati in Svizzera è disciplinata dalla Legge sulla protezione dei dati (LPD) e dall'Ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa). Eventuali violazioni possono indurre un trattamento dei dati personali non conforme alle norme vigenti. PostFinance ha istituito all'interno del suo organico la figura di consulente per la protezione dei dati che ha il compito di fornire formazioni e consulenze a PostFinance su questioni relative alla protezione dei dati e di contribuire all'applicazione delle norme pertinenti. Dispone delle conoscenze specialistiche necessarie e non svolge attività incompatibili con i suoi compiti. Svolge la propria funzione presso PostFinance in maniera indipendente dal punto di vista tecnico e senza assoggettamento alle direttive.

Eventuali rischi potrebbero insorgere in particolare se la protezione dei dati non fosse sufficientemente garantita o se il consulente per la protezione dei dati non adempisse adeguatamente ai compiti che gli sono attribuiti per legge. In tal caso potrebbero essere intraprese azioni legali contro PostFinance o contro il suo personale cui potrebbero aggiungersi perdite finanziarie e rischi di reputazione.

PostFinance rileva e monitora i rischi in materia di protezione dei dati nel sistema di controllo interno (SCI).

Descrizione delle ripercussioni

PostFinance protegge la privacy e i diritti della personalità dei suoi gruppi di interesse trattando i dati che le vengono affidati in modo affidabile, responsabile e conforme alla legge, rafforzando così non solo la fiducia nell'istituto, ma anche nel settore finanziario svizzero.

Piani e misure

Per garantire il rispetto dei requisiti in materia di protezione dei dati, PostFinance ha elaborato una serie di documenti normativi interni contenenti regolamentazioni complete. Essi dimostrano, tra l'altro, che PostFinance ha messo in atto processi adeguati per la protezione dei dati personali e garantisce che vengano effettuate e documentate valutazioni delle conseguenze in materia di protezione dei dati qualora il trattamento possa comportare un rischio elevato per la personalità o per i diritti fondamentali delle persone interessate.

Con i documenti normativi PostFinance garantisce altresì che all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) vengano segnalate tutte le violazioni della sicurezza dei dati che possano presumibilmente comportare un rischio elevato per la personalità o per i diritti fondamentali delle persone interessate. Tali violazioni vengono comunicate anche al comitato di direzione e al Consiglio di amministrazione. I documenti normativi sono sottoposti regolarmente a un controllo per verificarne l'attualità e la completezza e sono approvati dal comitato di direzione.

Attraverso formazioni obbligatorie e misure di sensibilizzazione, PostFinance garantisce che tutto il personale sia adeguatamente istruito in merito alle vigenti disposizioni legali e interne in materia di protezione dei dati. La partecipazione alle formazioni obbligatorie è sottoposta a controlli.

Attraverso un'organizzazione di protezione dei dati, che PostFinance sviluppa continuamente, l'istituto garantisce strutture e processi adeguati al rischio con ruoli, responsabilità, compiti e regolamenti corrispondenti.

PostFinance garantisce che il personale sia adeguatamente istruito in merito alle vigenti disposizioni legali e interne in materia di protezione dei dati.

Datore di lavoro interessante e responsabile

PostFinance si impegna a garantire condizioni di lavoro interessanti e salari equi. La cultura aziendale è improntata al rispetto reciproco e alla correttezza. PostFinance sostiene il work life balance del proprio personale e promuove le pari opportunità e la diversità. Le collaboratrici e i collaboratori si assumono la responsabilità personale per lo svolgimento della propria attività e dispongono di margine di manovra.

Alla fine del 2023 PostFinance contava un organico di 3818 persone, confermandosi un importante datore di lavoro in Svizzera. PostFinance può raggiungere i suoi obiettivi e attuare la strategia solo se può contare su personale qualificato. Per attirare e trattenere le figure specializzate giuste, PostFinance vanta una cultura aziendale moderna e offre un ambiente di lavoro interessante con condizioni di lavoro favorevoli.

Descrizione del rischio

Il reclutamento di nuove collaboratrici e nuovi collaboratori e la fidelizzazione e lo sviluppo di quelli esistenti sono essenziali per PostFinance, in particolare nelle funzioni strategicamente importanti. Per avere successo sul mercato del lavoro sono decisivi due fattori: la percezione di PostFinance come datore di lavoro interessante ed equo e la soddisfazione del personale. In caso contrario, PostFinance rischia di non essere in grado di coprire le posizioni. Nel peggiore dei casi, la carenza di personale specializzato potrebbe avere perfino un impatto negativo sul successo dell'azienda.

Descrizione delle ripercussioni

Le condizioni di lavoro e la cultura aziendale hanno un'influenza significativa sulla soddisfazione e sul benessere del personale. Promuovere la conciliabilità tra lavoro e vita privata aiuta a mantenere il personale in salute, efficiente e impegnato. Attraverso programmi e formazioni mirati, PostFinance migliora o mantiene a un livello elevato l'impiegabilità sul mercato del proprio personale.

D'altronde, un comportamento rispettoso e la promozione della diversità sono alla base di un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante. Attraverso un'idea di leadership improntata alla fiducia e al supporto, PostFinance crea una cultura che si basa sulla sicurezza psicologica (ad es. gli errori sono ammessi e servono per migliorarsi) e che consente e promuove una comunicazione aperta, l'apprendimento collettivo e lo sviluppo personale.

Piani e misure

PostFinance si impegna a garantire condizioni di lavoro interessanti e salari equi. Sostiene il work life balance del proprio personale e promuove le pari opportunità e la diversità. Le collaboratrici e i collaboratori si assumono la responsabilità personale per lo svolgimento della propria attività e dispongono di margine di manovra.

I piani e le misure relativi alla cultura aziendale sono radicati strategicamente e vengono portati avanti sotto la guida di Human Resources (HR) di concerto con il servizio specializzato Corporate Responsibility. HR monitora e valuta costantemente l'efficacia dei piani e delle misure di seguito elencati, utilizzando indicatori high value selezionati e desumendo le misure necessarie.

I progressi compiuti nel raggiungimento dell'obiettivo in materia di diversità fissato nella strategia di Corporate Responsibility, che indica la rappresentanza di genere ai livelli di quadro, vengono riferiti al Consiglio di amministrazione ogni sei mesi.

Condizioni di lavoro

Condizioni d'impiego eque e interessanti

PostFinance si impegna a garantire condizioni d'impiego eque e interessanti. Tali condizioni sono disciplinate nel contratto collettivo di lavoro (CCL). Rispetto alle disposizioni minime di legge, il CCL definisce condizioni di lavoro vantaggiose per il personale, tra cui il versamento continuato del salario in caso di malattia, la regolamentazione delle vacanze e il congedo di maternità e paternità.

Dal 2021 PostFinance ha introdotto un piano sociale che include disposizioni per evitare, se possibile, o attenuare le conseguenze economiche e sociali per il personale interessato a seguito di cambiamenti nell'esercizio.

Conciliabilità fra lavoro e vita privata

Per garantire un buon work life balance PostFinance sostiene il personale con modelli di lavoro come il tempo parziale, il job sharing o il congedo non retribuito. Tutti gli impieghi a tempo pieno vengono messi a concorso con un grado di occupazione tra l'80 e il 100%. Le persone con responsabilità direttiva e le collaboratrici e i collaboratori possono inoltre optare per la condivisione della funzione (top sharing e job sharing).

Grado di occupazione	Unità	2021	2022	2023
Tempo parziale <=80%				
Donne	5	47,7%	48,1%	48,0%
Uomini	%	16,4%	18,7%	18,0%
Tempo pieno >=80%				
Donne	%	52,3%	51,9%	52,0%
Uomini	%	83,6%	81,3%	82,0%



→ **Maggiori informazioni sul lavorare a PostFinance**

Tempo parziale

18%

è la percentuale di uomini che lavorano a tempo parziale.

Per offrire ai giovani genitori il massimo sostegno possibile, PostFinance offre un congedo di maternità e paternità che va oltre il minimo legale: le madri ricevono quattro settimane aggiuntive di congedo, i padri due. Le madri e i padri hanno inoltre diritto al congedo non retribuito e possono contare su una garanzia di rientro nell'attuale posto di lavoro almeno alle stesse condizioni. PostFinance fornisce sostegno finanziario ai genitori per la custodia dei figli. Durante le vacanze estive sostiene le madri e i padri assunti in azienda con una «settimana di vacanze» assistita per i figli della durata di cinque giorni presso la sede principale di Berna e con offerte di custodia regionali individuali. PostFinance contribuisce in media con 1270 franchi all'anno per ogni figlio alla custodia complementare alla famiglia fino al compimento del decimo anno di età. L'importo del contributo dipende dal reddito del nucleo familiare e dai costi effettivi della custodia.

Analisi della parità salariale

3,1%

è la differenza salariale non giustificabile a svantaggio delle donne. Il risultato si colloca all'interno della soglia di tolleranza statistica del $\pm 5\%$.

PostFinance misura la propria performance nella conciliabilità tra lavoro e vita privata sulla base di fattori quali i contributi integrativi erogati per la custodia dei figli e il tasso di lavoro a tempo parziale.

Parità salariale

PostFinance vuole retribuire il personale con salari equi ed evitare ogni forma di discriminazione salariale. Per questo motivo, nella maggior parte dei bandi di concorso indica la fascia del salario iniziale per consentire alle candidate e ai candidati di stimare realisticamente l'importo che riceveranno in base alle proprie qualifiche e all'esperienza lavorativa.

Per garantire la parità salariale PostFinance effettua regolarmente analisi interne. Il risultato dell'analisi del 2023, pari a $-3,1\%$, si colloca all'interno della soglia di tolleranza statistica del $\pm 5\%$. La società Mazars SA di Zurigo ha verificato lo svolgimento dell'analisi e ha confermato che è stata effettuata correttamente, che è conforme ai requisiti di legge in tutti gli ambiti e che PostFinance rispetta la parità salariale. Il risultato viene comunicato agli organi direttivi competenti e al Consiglio di amministrazione. Qualora dall'analisi emerga la necessità di intervenire, gli adeguamenti necessari vengono attuati in sede di trattativa salariale annuale.

Impiegabilità sul mercato del lavoro

Con programmi di formazione mirati e opportunità di sviluppo professionale, PostFinance garantisce al proprio personale l'acquisizione e il mantenimento delle competenze e delle conoscenze necessarie per una carriera professionale. PostFinance concede alle proprie collaboratrici e ai propri collaboratori sostegno sia in termini economici sia di tempo per partecipare a formazioni e perfezionamenti e fornisce l'opportunità di cambiare temporaneamente funzione all'interno dell'azienda. Sono inoltre disponibili diverse offerte di apprendimento e sviluppo interne. Ad esempio, PostFinance anticipa le opportunità e le possibilità offerte da temi di tendenza come l'intelligenza artificiale generativa (IA) e propone un'ampia gamma di offerte didattiche di cui il personale può fruire per ampliare le proprie competenze in materia di dati e IA. Oltre a programmi di sviluppo specifici, il personale ha libero accesso a piattaforme didattiche interne ed esterne che aiutano a sviluppare le competenze in base alle esigenze, agli interessi e agli obiettivi personali.

Cultura aziendale

Idea di leadership

Le persone con responsabilità direttiva incentivano la responsabilità individuale del personale e concedono margine d'azione. Corsi di gestione e offerte di coaching appositamente concepiti assicurano che le persone con responsabilità direttiva dispongano delle competenze necessarie per creare un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo. I feedback a 360 gradi e le formazioni incentrate sulla conduzione dei colloqui e sulla definizione degli obiettivi completano l'offerta.

La base della cultura aziendale di PostFinance è costituita dalla cultura auspicata definita nel 2019 a livello interdisciplinare e trasversale alle gerarchie. Oltre alle caratteristiche consolidate, ossia coesione, affidabilità e umanità, abbiamo bisogno allo stesso tempo anche di nuovi modelli di comportamento per essere in grado di affrontare il futuro. A tal fine, PostFinance ha definito tre poli di sviluppo culturali per la cultura auspicata: lungimiranza e ispirazione, spirito di scoperta e sete di conoscenza, passione e grinta. Il modello delle competenze culturali e l'idea di leadership supportano e concretizzano il raggiungimento della cultura auspicata. Il personale valuta la cultura attuale con cadenza biennale e, ove necessario, dai risultati si ricavano misure di sviluppo della cultura a livello aziendale o di singole unit. Ne sono un esempio le iniziative sul tema della cultura del feedback, l'introduzione di una gestione suddivisa e non gerarchica e la definizione di obiettivi del team partecipativi e trasparenti.

In caso di cambiamenti e riorganizzazioni, PostFinance supporta le persone con responsabilità direttiva con misure di accompagnamento gestite da Human Resources.

PostFinance si impegna per la parità di trattamento e promuove la carriera indipendentemente dall'età o dal sesso.

In seno al Consiglio di amministrazione di PostFinance si contano più donne che uomini.

Pari opportunità e diversità

PostFinance si impegna per la parità di trattamento e promuove la carriera indipendentemente dall'età o dal sesso. Per promuovere una struttura di gestione equilibrata e diversificata, sul lungo termine i due generi devono essere rappresentati per almeno un terzo ai livelli direttivi medi e superiori. PostFinance intende garantire questa quota con una pianificazione attiva delle successioni.

Organico PostFinance

Distribuzione per genere	Unità	2021	2022	2023
Genere				
donna	Persone	1'677	1'667	1'717
uomo	Persone	1'960	2'023	2'101
Piramide dell'età				
25 e meno	%	9,3%	8,7%	8,2%
26-35	%	27,3%	27,2%	27,9%
36-45	%	26,9%	27,0%	27,2%
46-55	%	23,2%	23,1%	22,2%
56 e più	%	13,3%	14,0%	14,6%

Le pari opportunità e la diversità sono ancorate come obiettivi nella strategia di Corporate Responsibility.

Il Consiglio di amministrazione viene informato sui progressi compiuti con un rapporto semestrale.

All'interno dell'organico complessivo PostFinance presenta un rapporto equilibrato tra i generi. Anche in seno al Consiglio di amministrazione e al comitato di direzione garantisce una ripartizione equilibrata. Rimane invece da recuperare un po' di terreno nei quadri medi e superiori, e si stanno sviluppando e implementando misure per aumentare la percentuale di donne a livello di quadri. Alla fine del 2023 gli organi direttivi presentano la seguente compagine:

Rappresentanza di genere negli organi direttivi

Organi direttivi	Donne	Uomini
Comitato di direzione	33,3%	66,7%
Consiglio di amministrazione	57,1%	42,9%
Quadri superiori	16,1%	83,9%
Quadri medi	20,7%	79,3%

PostFinance conduce un sondaggio del personale annuale e una misurazione della cultura biennale. A ogni partenza, alla persona interessata viene chiesto il motivo per cui lascia PostFinance. I risultati del sondaggio del personale e gli indici relativi alla salute (ad es. percentuale di presenze, tipi di malattie, statistica sugli infortuni professionali e non professionali) vengono riferiti al comitato di direzione e al Consiglio di amministrazione.

Rispetto dei diritti umani

PostFinance si impegna senza riserve per il rispetto dei diritti umani e si attiene alle condizioni quadro legali e a elevati standard interni. Il codice di condotta sancisce il principio di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi azione che violi i diritti umani. Per valutare i rischi relativi alla sostenibilità e al clima dei suoi investimenti, PostFinance si basa sull'elenco di esclusione del fondo sovrano norvegese.

Nel suo ruolo di datore di lavoro responsabile e nei suoi propri investimenti, PostFinance si impegna senza riserve per il rispetto dei diritti umani e ne tiene conto nello svolgimento delle sue attività.

Il rispetto dei diritti umani è ancorato nella Costituzione federale svizzera. L'adesione della Svizzera alla Convenzione europea dei diritti dell'uomo contribuisce anch'essa al suo impegno in quest'ambito.

PostFinance è fortemente orientata al mercato svizzero ed è pertanto poco esposta a potenziali violazioni dei diritti umani. Le condizioni quadro legali e gli elevati standard interni garantiscono il rispetto dei diritti umani. L'azienda ha provveduto a implementare piani mirati per il rispetto dei diritti umani del personale, nella catena di fornitura e nel portafoglio di investimenti propri.

Descrizione del rischio

I rischi di violazione dei diritti umani sorgono principalmente nel caso in cui PostFinance o il suo personale non rispettassero le leggi o i processi. Le violazioni possono comportare danni finanziari e alla reputazione.

PostFinance impiega collaboratrici e collaboratori esclusivamente in Svizzera. Con contratti di lavoro basati sul diritto svizzero, garantisce il rispetto dei diritti umani in qualità di datore di lavoro.

PostFinance collabora con innumerevoli fornitori, non solo in Svizzera, ma anche all'estero. Sussiste pertanto il rischio che attività commerciali non etiche, ad esempio il lavoro minorile o altre violazioni dei diritti umani, possano causare danni alla reputazione.

PostFinance effettua investimenti finanziari in aziende svizzere e straniere. È pertanto esposta al rischio che le controparti si comportino in modo non etico, provocando danni alla reputazione e perdite finanziarie.



→ **Codice di condotta
di PostFinance SA**

PostFinance esige da tutto il proprio personale una condotta conforme al codice.

Descrizione delle ripercussioni

Attraverso una gestione aziendale responsabile e il rispetto dei diritti umani, PostFinance fornisce un contributo positivo alla società.

PostFinance sostiene i diritti umani del proprio personale garantendo condizioni di lavoro eque e moderne, pari opportunità, protezione da qualsiasi forma di discriminazione e diritto di organizzazione sindacale (cfr. capitolo «Datore di lavoro interessante e responsabile»).

Nella scelta dei fornitori, PostFinance adotta misure mirate volte a promuovere il rispetto dei diritti umani del personale nella catena di creazione del valore. In fase di selezione degli investimenti da inserire nel proprio portafoglio, PostFinance ricorre a elenchi di esclusione impedendo così che vengano finanziate aziende colpevoli di violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani.

Piani e misure

PostFinance non tollera alcuna violazione dei diritti umani. Per la salvaguardia dei diritti umani nei rapporti con il personale, i fornitori e altri gruppi d'interesse, l'istituto ha implementato diversi piani e processi.

Codice di condotta: tolleranza zero nei confronti di qualsiasi azione che violi i diritti umani

PostFinance vuole garantire il rispetto dei diritti umani nella sua attività commerciale. Il codice di condotta sancisce il principio di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi azione che violi i diritti umani. Altrettanto esplicita è la condanna di PostFinance di ogni forma di discriminazione, mobbing e molestie sessuali. Il codice di condotta è stato approvato dal Consiglio di amministrazione.

PostFinance esige dal proprio personale una condotta conforme al codice. I principi di base del codice di comportamento sono vincolanti per tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori, indipendentemente dalla loro funzione e posizione e sono parte integrante del contratto di lavoro. Ogni condotta non conforme al codice viene sistematicamente sanzionata.

Nel codice di condotta sono stabiliti anche i requisiti posti ai partner commerciali dai quali si pretende il rispetto delle richieste e dei valori con un comportamento socialmente responsabile (cfr. sottocapitolo «Rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura»).

Per la segnalazione di abusi e violazioni delle disposizioni esterne e interne PostFinance ha istituito un centro di segnalazione confidenziale (whistleblowing), cfr. capitolo «Lotta alla corruzione e compliance».

**PostFinance non tollera alcuna
violazione dei diritti umani.**

PostFinance esige da tutti i principali fornitori il rispetto del codice di condotta e del Codice etico e sociale.

Rispetto dei diritti umani delle collaboratrici e dei collaboratori

Nei rapporti con le collaboratrici e i collaboratori PostFinance garantisce il rispetto di tutte le leggi e direttive vigenti (cfr. capitolo «Lotta alla corruzione e compliance»), li protegge dalla discriminazione, dal mobbing e dalle molestie sessuali e preserva la loro integrità personale. PostFinance offre inoltre un ambiente di lavoro interessante (cfr. capitolo «Datore di lavoro interessante e responsabile»). Regolamenti, direttive e disposizioni di servizio dalla comprovata efficacia chiariscono le questioni relative al rapporto d'impiego e garantiscono la diversità, le pari opportunità e la protezione dalla discriminazione. I documenti vengono aggiornati regolarmente.

Oltre al sondaggio annuale del personale, alle collaboratrici e ai collaboratori viene sottoposto ogni due anni il questionario «Salute e affari sociali» per indagare il loro stato di salute fisica, psichica e sociale. I nuovi valori rilevati vengono confrontati con i dati già noti e, laddove necessario, vengono desunte apposite misure.

Rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura

Per il rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura PostFinance ha definito delle linee guida che vengono attuate lungo i processi di acquisto.

Per gli acquisti ricorrenti di importo superiore a 5000 franchi PostFinance obbliga i propri fornitori a rispettare il codice di condotta e il Codice etico e sociale che definiscono i principali standard sociali, ambientali ed etici. Ciò significa che il rispetto della Dichiarazione universale dei diritti umani (ONU, 1948) e delle disposizioni contenute nelle relative legislazioni nazionali sono parte integrante del contratto in tutte le principali relazioni con i fornitori. Il Codice sociale ed etico è attualmente in fase di rielaborazione e integrazione. La nuova versione entrerà in vigore nel 2024.

PostFinance si avvale di un fornitore di servizi esterno riconosciuto (rating CSR) per monitorare i fornitori con acquisti ricorrenti superiori a 5000 franchi (ad es. rischi ESG come violazioni dei diritti umani e del lavoro) e per l'ulteriore sviluppo. PostFinance provvede alla verifica delle segnalazioni di fornitori registrati. Se il rating CSR di fornitori importanti peggiora in modo significativo, PostFinance richiede all'azienda interessata di adottare misure di sviluppo.

PostFinance intrattiene inoltre un dialogo intenso con i fornitori strategici (che presentano un'alta percentuale del volume di acquisti in termini di valore e un elevato rischio di fornitura). PostFinance valuta sistematicamente ogni anno i suoi fornitori strategici sulla base di numerosi criteri e, se necessario, definisce misure di sviluppo individuali (anche relative a disposizioni in materia di diritti umani e del lavoro) e le monitora regolarmente.

Il rating CSR contribuisce alla trasparenza presso i principali fornitori per quanto concerne i criteri ESG e aiuta a identificare tempestivamente i potenziali rischi per i diritti umani e ad avviare le misure necessarie. Nel 2023 il 69% dei fornitori strategici di PostFinance aveva ricevuto un rating CSR da parte del fornitore di servizi esterno. Il rating in materia di diritti umani e del lavoro ha fornito i seguenti risultati: il 38% dei fornitori ha ricevuto la valutazione «avanzato» e il 31% «buono». Per il 31% dei suoi fornitori strategici PostFinance non dispone attualmente di nessun rating e li incoraggia a sottoporsi a una valutazione esterna. Nel frattempo, richiede loro ulteriori documenti per poter valutare i rischi in materia di diritti umani.

Per gli investimenti propri, PostFinance si basa sull'elenco di esclusione del fondo sovrano norvegese.

Fornitori con rating in materia di diritti umani e del lavoro

			Valutazione	percentuale
	nessun rating	31%	85-100 eccellente	0
	buono	31%	64-84 avanzato	38
	avanzato	38%	45-64 buono	31
			25-44 incompleto	0
			0-24 insufficiente	0
			nessun rating	31
			Totale	100

Rispetto dei diritti umani nel portafoglio di investimenti propri

Per valutare i rischi relativi alla sostenibilità e al clima dei suoi investimenti, PostFinance si basa sull'elenco di esclusione del fondo sovrano norvegese («Government Pension Fund Global»), stilato nel rispetto di rigorosi criteri etici, sociali ed ecologici. I criteri specifici relativi ai diritti umani si basano su direttive concernenti le esclusioni basate sulla condotta (conduct based exclusions). Per quanto riguarda i diritti umani, sono escluse dagli investimenti propri di PostFinance le aziende che secondo la definizione del fondo sovrano norvegese commettono violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani (serious or systematic human rights violations), violazioni gravi dei diritti individuali in situazioni di guerra o di conflitto (serious violation of individual's rights in situations of war or conflict) o altre violazioni particolarmente gravi delle norme etiche fondamentali (other particularly serious violations of fundamental ethical norms).

Le direttive norvegesi escludono anche le aziende che sviluppano o producono armi o componenti chiave di armi il cui uso viola i principi umanitari fondamentali (develop or produce weapons or key components of weapons that violate fundamental humanitarian principles through their normal use). Tali armi includono armi biologiche, chimiche e nucleari, frammenti non rilevabili, armi incendiarie, laser accecanti, mine antiuomo e munizioni a grappolo. Sono escluse anche le aziende che forniscono armi a stati coinvolti in conflitti armati che utilizzano tali armi per violazioni gravi e sistematiche delle disposizioni del diritto internazionale umanitario sulla conduzione delle ostilità (the sale of weapons to states engaged in armed conflict that use the weapons in ways that constitute serious and systematic violations of the international rules on the conduct of hostilities).

Il fondo sovrano norvegese emette esclusioni sulla base delle suddette direttive, tenendo conto delle raccomandazioni della sua commissione etica indipendente (Council on Ethics), ma decidendo in autonomia. Questa procedura e le direttive sono accessibili pubblicamente, così come l'elenco delle aziende escluse.

PostFinance definisce l'universo d'investimento sistematicamente secondo i criteri di esclusione del fondo sovrano norvegese, andandolo a consultare per ogni nuovo investimento. Se una nuova potenziale controparte vi è riportata, non sarà effettuato alcun investimento. PostFinance controlla con cadenza mensile se nell'elenco di esclusione sono stati aggiunti investimenti in essere e, in caso affermativo, tali posizioni vengono di norma dismesse.



→ **Elenco di esclusione del fondo sovrano norvegese**

Lotta alla corruzione e compliance

PostFinance monitora costantemente gli sviluppi legali e regolatori e il suo personale è rappresentato in organi specializzati e settoriali esterni. Con l'adesione a «Transparency International Svizzera», PostFinance sottolinea il proprio impegno nella lotta alla corruzione. Un centro di segnalazione confidenziale permette al personale e ai gruppi d'interesse di segnalare in forma anonima eventuali violazioni.

Casi di corruzione

0

Casi di corruzione con il coinvolgimento di collaboratrici o collaboratori

Il modello di business di PostFinance è incentrato sulla Svizzera ed è soggetto a severi requisiti legali e regolatori.

Per poter avviare e intrattenere relazioni d'affari, PostFinance deve rispettare una serie di obblighi di diligenza legali e regolatori (compliance) e deve conoscere il tipo e lo scopo della relazione d'affari. Ciò include, ad esempio, informazioni sulle e sui clienti, sul loro contesto economico, sui loro valori patrimoniali e sul paese in cui sono soggetti all'obbligo fiscale.

Gli obblighi di diligenza si basano essenzialmente sulla Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche (CDB), sulla Legge federale relativa alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo (LRD), sull'ordinanza FINMA sul riciclaggio di denaro (ORD-FINMA), sulla Legge federale sull'applicazione di sanzioni internazionali (LEmb), sulle disposizioni in materia di scambio automatico di informazioni (SAI) e sulle disposizioni del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

Descrizione del rischio

L'inosservanza da parte di PostFinance o del suo personale delle disposizioni legali e regolatorie o dei processi interni potrebbe comportare rischi finanziari o danni alla reputazione. In caso di violazioni, il personale e l'azienda potrebbero subire delle sanzioni. I rischi in materia di lotta alla corruzione e compliance sono quindi parte integrante dell'Integrity Management di PostFinance. Per quanto concerne le violazioni delle leggi, PostFinance applica il principio di tolleranza zero.

Descrizione delle ripercussioni

PostFinance opera in conformità con le leggi ed è pertanto affidabile. Sostiene il personale nel lavoro quotidiano e stabilisce linee guida vincolanti in modo da ridurre al minimo i rischi per la proprietaria, il personale, la clientela e gli altri gruppi d'interesse. In senso più ampio, operando nel rispetto delle leggi, PostFinance rafforza anche la fiducia nella piazza finanziaria svizzera e, con una gestione aziendale responsabile, contribuisce alla salvaguardia dello stato di diritto.

Piani e misure

Il codice di condotta stabilisce i principi generali dell'agire quotidiano del personale. Comprende tra l'altro gli obblighi di diligenza per evitare il riciclaggio del denaro, il finanziamento del terrorismo, i reati fiscali, la corruzione o altre forme di comportamento criminali nell'ambito della fornitura di servizi. Il codice di condotta è stato approvato dal Consiglio di amministrazione ed è vincolante per tutto il personale. Le violazioni sono soggette a sanzioni. I nuovi membri del personale si impegnano, apponendo la propria firma all'entrata in servizio, a rispettare il codice di condotta. L'azienda organizza regolarmente formazioni per il personale sulle disposizioni legali e regolatorie e sul contenuto del codice di condotta. Tali formazioni sono obbligatorie e al termine è previsto il superamento di un test. I casi di mancata frequenza vengono segnalati e si svolgono indagini approfondite per garantire il successivo adempimento dell'obbligo di formazione o si procede all'applicazione di sanzioni.

Formazione di base sulla compliance

2'765

collaboratrici e collaboratori hanno superato il test dopo la formazione di base sulla compliance.

Formazione di base sulla compliance: 2'765 collaboratrici e collaboratori hanno superato il test dopo la formazione di base sulla compliance (obbligatorio all'entrata in servizio, successivamente ogni due anni).

Violazione dell'obbligo di formazione di base sulla compliance: 0 collaboratrici e collaboratori non hanno svolto per tempo la formazione di base obbligatoria sulla compliance o non hanno superato il test.

Il codice di condotta è anche parte integrante del contratto nelle relazioni di PostFinance con i fornitori (cfr. capitolo «Rispetto dei diritti umani»).

PostFinance applica il principio delle tre linee (cfr. capitolo «Gestione del rischio») basato sulla circolare 2017/1 «Corporate governance – banche» dell'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari FINMA.

- 1ª linea: tutto il personale è responsabile del rispetto delle disposizioni esterne e interne e ne verifica l'osservanza in prima istanza.
- 2ª linea: la cosiddetta funzione di compliance assicura l'indipendenza richiesta a livello regolatorio nel controllo dell'osservanza delle disposizioni da parte della prima linea.
- 3ª linea: la Revisione interna vigila sulla prima e seconda linea e riferisce al Consiglio di amministrazione come massimo organo di sorveglianza interno e indipendente.

Sull'osservanza delle disposizioni vigilano anche l'ufficio di revisione esterno incaricato, nonché l'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari.

Per i rischi principali relativi a violazioni del codice di condotta o di disposizioni interne, PostFinance definisce appositi indici che monitora regolarmente, desumendo, laddove necessario, misure adeguate. Il comitato di direzione, la Revisione interna, altri organi competenti e il Consiglio di amministrazione sono regolarmente informati.

Per contrastare le violazioni del codice di condotta o di altre disposizioni interne, PostFinance si avvale di processi efficaci e di una sorveglianza regolare degli indici.

PostFinance monitora costantemente gli sviluppi a livello legale e regolatorio. Per chiarire l'eventuale necessità di intervento vengono predisposte informazioni tempestive per gli uffici di competenza. PostFinance e il suo personale sono rappresentati in diversi organi specializzati e settoriali esterni (ad es. presso l'Associazione svizzera dei banchieri (ASB)). Queste rappresentanze consentono a PostFinance di riconoscere rapidamente gli adeguamenti o le novità nei requisiti legali e regolatori e di attuarli in modo tempestivo ed efficiente all'interno dell'azienda.

PostFinance è membro di Transparency International Svizzera e, con la sua adesione, adotta espressamente la visione dell'associazione il cui scopo è contrastare la corruzione in Svizzera e nelle relazioni d'affari degli attori elvetici all'estero.

In questo contesto, PostFinance considera un indicatore importante il numero di casi di corruzione individuati che coinvolgono il personale. In presenza di casi simili, PostFinance provvederebbe ad analizzarli attentamente e a sanzionare in maniera adeguata le collaboratrici o i collaboratori colpevoli.

Le disposizioni interne contengono regole di condotta specifiche per la gestione dei conflitti d'interessi che disciplinano i rapporti tra PostFinance e il suo personale, tra le collaboratrici e i collaboratori e la clientela, nonché i partner commerciali. Ogni anno PostFinance analizza possibili scenari a livello di azienda e, nel caso in cui rilevi conflitti d'interessi, adotta misure opportune. Gli organi competenti vengono informati regolarmente.

Per la segnalazione di abusi e violazioni delle disposizioni esterne e interne, PostFinance ha istituito un centro di segnalazione confidenziale (whistleblowing) che consente al personale e ai gruppi d'interesse di PostFinance di segnalare in forma anonima casi sospetti di violazione in tutti gli ambiti. Tutte le segnalazioni vengono elaborate in modo strutturato e tempestivo, analizzate approfonditamente e inoltrate agli uffici competenti.

Per la segnalazione di abusi e violazioni, PostFinance ha istituito un centro di segnalazione confidenziale.

PostFinance è membro
di Transparency
International Svizzera.

Glossario

Termine	Spiegazione
Autoregolamentazione dell'Associazione svizzera dei banchieri (nell'ambito della finanza sostenibile)	L'autoregolamentazione dell'Associazione svizzera dei banchieri si riferisce agli standard e ai principi definiti dall'associazione e seguiti dalle banche associate in materia di pratiche commerciali ed etica.
Certificazione SAQ	La certificazione SAQ attesta il rispetto di specifici standard di sicurezza. È previamente richiesta la compilazione di un questionario di autovalutazione.
Compliance	Per compliance si intende l'osservanza di leggi, disposizioni, direttive e standard interni. Con la sua compliance PostFinance garantisce che le attività aziendali siano in linea con i requisiti legali ed etici applicabili.
Indagine KuZu	KuZu è un'indagine condotta da PostFinance per valutare la soddisfazione della clientela e ottenere feedback per migliorare i prodotti e i servizi offerti.
Indicatori high value	Gli indicatori high value sono parametri misurabili che riflettono importanti aspetti riguardanti la performance di PostFinance. Vengono impiegati per valutare la salute finanziaria e il successo dell'azienda.
Integrity Management	Per Integrity Management si intende un insieme di regole e principi specifici per l'azienda che forniscono al personale un orientamento sulla condotta corretta da tenere (Code of Conduct).
Isritto a bilancio	Isritto a bilancio indica la rappresentazione di tutte le attività, passività e voci del patrimonio proprio di PostFinance nel suo bilancio.
Ispirazione	Comprensione interna: ispiriamo chi ci sta intorno e ci lasciamo ispirare dagli altri. Vediamo il senso del nostro modo di pensare e agire. Creiamo reti aperte anche al di fuori della nostra organizzazione.
Neutralità climatica	Al fine di contribuire alla protezione dell'ambiente, PostFinance si adopera per ridurre al minimo le sue emissioni di CO ₂ e per compensare le emissioni residue con apposite misure.
Partecipazioni CVC	Per partecipazioni CVC si intendono le partecipazioni di PostFinance in aziende. Questi investimenti consentono all'istituto di investire in realtà innovative e di avviare potenziali partnership strategiche.
Rischi di transizione	I rischi di transizione sono i pericoli che possono derivare dalla transizione verso un'economia più sostenibile, compresi gli adeguamenti regolatori, gli sviluppi tecnologici e i cambiamenti nelle preferenze del mercato.
Rischi fisici	I rischi fisici si riferiscono ai pericoli e ai danni che derivano direttamente dai cambiamenti climatici o da catastrofi naturali e che possono pregiudicare i processi operativi e i valori patrimoniali di PostFinance.
Tool CSR	I tool CSR sono applicazioni software o piattaforme utilizzate dalle banche nell'ambito della Corporate Social Responsibility per supportare l'attuazione e il monitoraggio di pratiche aziendali responsabili sotto il profilo sociale ed ecologico.
Valore ESG	Il valore ESG indica la performance di sostenibilità delle aziende sulla base di aspetti come ambiente (Environment), sociale (Social) e gestione aziendale responsabile (Governance). Questo valore permette agli investitori di stimare la resistenza di un'impresa.

Allegato

Obblighi di diligenza in materia di lavoro minorile e minerali provenienti da zone di conflitto

Lavoro minorile

PostFinance è assoggettata all'obbligo di verifica in relazione a sospetti di lavoro minorile in quanto non trova applicazione nessuna delle eccezioni elencate agli articoli 6 e 7 ODiT. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 5 capoverso 1 ODiT, PostFinance ha sottoposto la propria catena di fornitura a una verifica dalla quale non è emerso nessun indizio fondato di ricorso al lavoro minorile. PostFinance è pertanto dispensata dagli obblighi di diligenza e di riferire in conformità all'articolo 964j CO (art. 5 cpv. 2 ODiT).

Minerali originari di zone di conflitto

PostFinance non immette in libera pratica in Svizzera né trasforma minerali o metalli originari di zone di conflitto (art. 2 ODiT). PostFinance non utilizza né estrae minerali o metalli originari di zone di conflitto. Gli obblighi di diligenza e di riferire in materia di minerali e metalli non si applicano pertanto a PostFinance.

460.386 IT 2024

PostFinance SA
Mingerstrasse 20
3030 Berna
Svizzera

N. tel. +41 58 338 25 00
www.postfinance.ch

PostFinance 