

BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ

2019

perXmicro

il microcredito in italia



*“Non mi giudicate per i miei  
successi ma per tutte quelle  
volte che sono caduto e sono  
riuscito a rialzarmi.”*

Nelson Mandela





perXmicro

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

*Cari stakeholder,*

nelle pagine seguenti presentiamo il nostro Bilancio di Sostenibilità.

L'obiettivo principale che ci poniamo è quello di fornire una rappresentazione, in termini sia qualitativi sia quantitativi, dei valori e degli effetti che la nostra attività d'impresa produce nei contesti in cui operiamo e di rendicontare le principali attività promosse nel corso del 2019, garantendo piena trasparenza nei confronti di tutti i nostri stakeholder.

Nel 2019 PerMicro ha superato i 10.000 clienti attivi e ha erogato finanziamenti a soggetti esclusi dai tradizionali canali del credito, per oltre 36 milioni di euro.

È un risultato di cui siamo particolarmente orgogliosi ma che allo stesso tempo ci fa sentire ancora più la responsabilità che abbiamo verso queste persone e le comunità in cui operiamo.


Abbiamo lavorato tanto per essere più vicini ai nostri clienti sia in termini di prodotti offerti, ampliando il catalogo prodotti (di credito e di servizi, come l'offerta di prodotti assicurativi e di strumenti di pagamento) per i privati e per le aziende, sia in termini di supporto e accompagnamento, aprendo nuove filiali sul territorio e rafforzando la struttura centrale a supporto dei clienti.

Vicinanza ai clienti e ai colleghi e nuovi strumenti sono state anche le chiavi con le quali PerMicro ha risposto all'emergenza Covid-19.

Prima di tutto abbiamo cercato di tutelare la salute dei nostri dipendenti e clienti, garantendo comunque nei momenti più difficili un supporto e un presidio costante, sia sul territorio sia dalla sede. Le nostre filiali non hanno mai chiuso, anche se sono state presidiate con un organico ridotto. Quasi tutti i colleghi della sede invece hanno lavorato in modalità smart, fin dall'inizio dell'emergenza.

Abbiamo messo a disposizione nuovi prodotti, grazie alle garanzie offerte dal Fondo Centrale di Garanzia, che prevedessero la concessione di nuova liquidità, necessaria a far ripartire le attività.






Abbiamo continuato a concedere credito anche a tutte le persone in precaria situazione lavorativa e con reddito temporaneamente sospeso e, infine, abbiamo accolto tutte le richieste di dilazione che ci sono arrivate, sia dai nostri clienti azienda, sia dai nostri clienti privati.

I clienti e i dipendenti sono le nostre persone.

Uno degli aspetti che più mi ha colpito arrivando in PerMicro è l'amore e la passione che tutti i dipendenti mettono nel proprio lavoro quotidiano, dimostrazione continua del fatto che lavorare in PerMicro non sia considerato solo un mestiere, ma un sistema di valori condiviso con un obiettivo sociale comune.



Ai nostri colleghi, infatti, nel corso dell'anno abbiamo aumentato le ore di formazione, rivisto il processo di valutazione delle prestazioni e rafforzato gli strumenti di comunicazione interna.

Per i nostri clienti abbiamo riattivato importanti accordi commerciali con alcuni nostri partner che, grazie al radicamento sui loro territori, ci permetteranno di poter realizzare meglio la nostra mission di inclusione finanziaria e sociale e poter supportare un sempre maggior numero di persone.

L'anno 2019 è stato caratterizzato da un importante rafforzamento patrimoniale, avvenuto attraverso un aumento di capitale avviato lo scorso anno.

Ad ottobre 2019 è entrata nella nostra compagine sociale Banca Etica, un nuovo ed importante partner bancario, votato da sempre ai principi della finanza etica.

A dicembre 2019 è entrata nella compagine sociale Servizi e Finanza FVG, società costituita da importanti enti territoriali del Friuli Venezia Giulia, funzionale ad una nostra prossima presenza in quella regione.

Nel corso dell'anno è proseguita la collaborazione con il Centro Tiresia del Politecnico di Milano, centro di ricerca internazionale nel campo dell'ecosistema dell'innovazione sociale: con loro abbiamo concluso il Report di Misurazione dell'Impatto Sociale generato da PerMicro in 10 anni di attività (dal 2009 al 2018).

È emersa tutta l'importanza e la rilevanza dell'impatto socia-



le generato dall'accesso al credito dei nostri clienti; in quasi 10 anni, circa 850 imprenditori e più di 3.400 famiglie sono passati da essere non bancabili a bancabili.

Della nostra attività svolta in questi 10 anni ne hanno beneficiato anche le casse del nostro Stato, con un aumento delle entrate statali (circa 80 milioni di euro grazie ai finanziamenti concessi alle imprese e circa 16 milioni grazie ai prestiti alle famiglie) e una riduzione della spesa pubblica (in totale circa 15 milioni di euro) per minori sussidi.

Molto è stato fatto, ma tanto è ancora da fare. Le sfide e l'amore per quello che facciamo fanno parte della nostra storia e da qui, ogni giorno, noi ripartiamo per costruire un futuro migliore, inclusivo e sostenibile.

Buona lettura!

L'Amministratore Delegato



Torino, 10 giugno 2020







## NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio di Sostenibilità è un documento realizzato da PerMicro per comunicare a tutti gli stakeholder i valori, le strategie e le performance direttamente collegate ai propri impatti economici, sociali e ambientali.

La rendicontazione riguarda il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019 e per il primo anno è stata realizzata in conformità alle Linee Guida del *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)*, secondo il livello di applicazione "Referenced". Il perimetro dei dati e delle informazioni riportate si riferisce alla società PerMicro SpA.

Come richiesto dallo Standard, i temi trattati all'interno del documento sono quelli che, a seguito di un'analisi e valutazione di materialità, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività della società o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder. Eventuali limitazioni dell'informativa sono riportate in nota, così come il ricorso a stime ed approssimazioni nel calcolo degli indicatori.

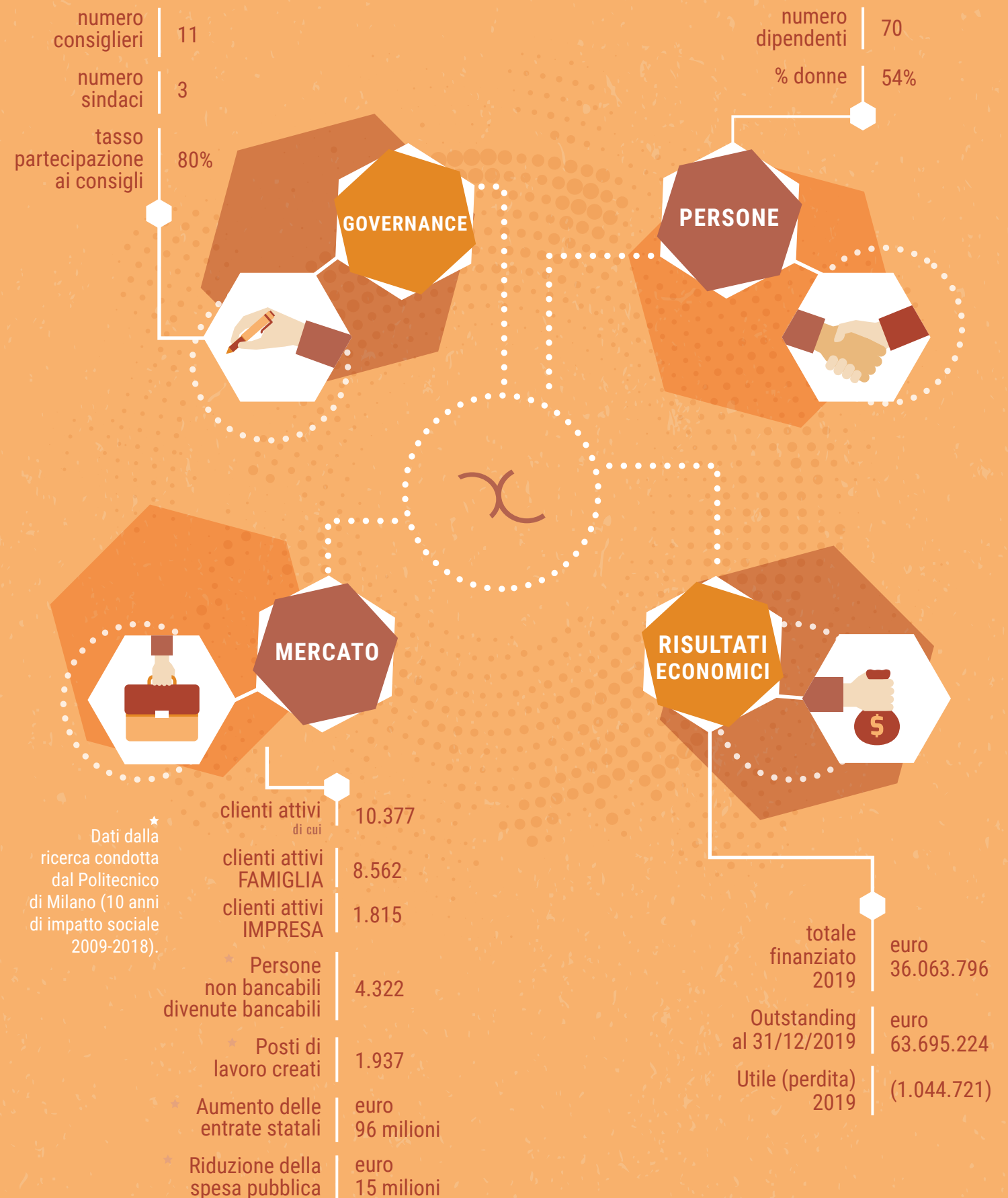
La redazione di questo documento ha coinvolto trasversalmente tutte le funzioni aziendali.

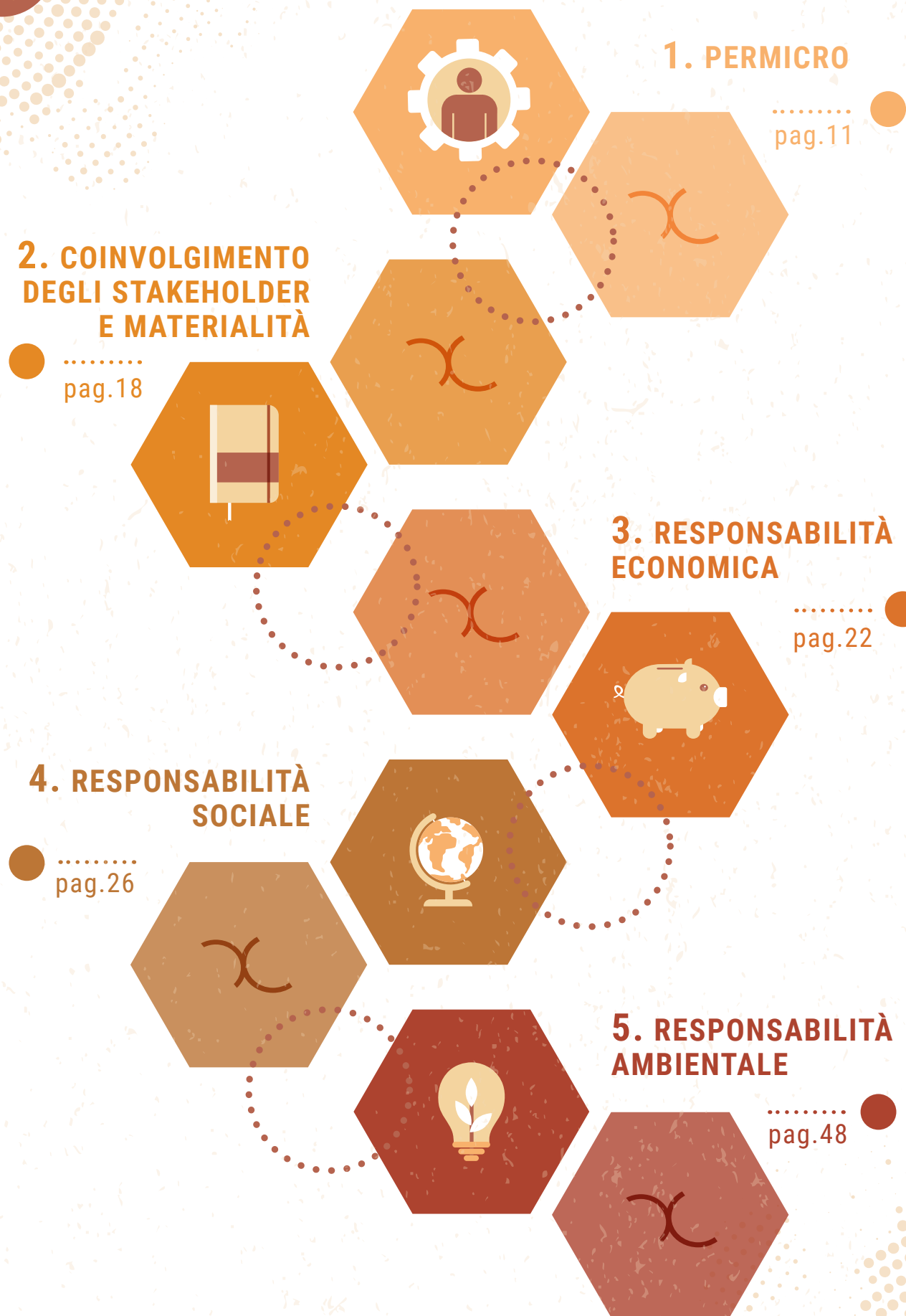
Il documento è composto da cinque parti che trasmettono tutte le dimensioni delle attività della società, partendo dalla sua identità aziendale. Seguono gli ambiti in cui si declina la sostenibilità della società su aspetti economici, ambientali e sociali.

PerMicro ha intrapreso un percorso che pone attenzione al tema della sostenibilità aziendale, motivo per cui si è deciso di redigere il Bilancio di Sostenibilità a partire dall'Agenda 2030 dell'ONU. I 17 Sustainable Development Goals (SDGs) rappresentano degli "obiettivi comuni" da raggiungere in ambiti rilevanti per lo sviluppo sostenibile.

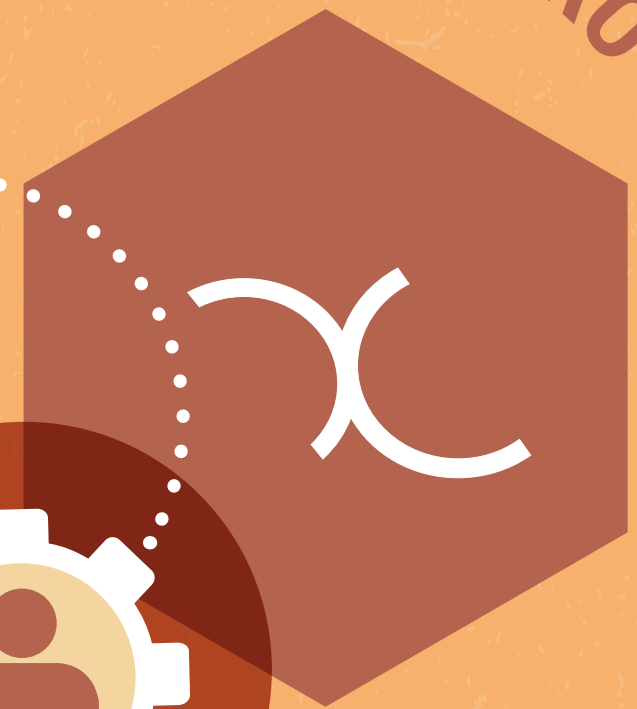
Ogni feedback degli stakeholder è utile a migliorare l'impegno di sostenibilità della società e della sua rendicontazione.

## HIGHLIGHTS 2019





# 1. PERMICRO





## CHI SIAMO

PerMicro è tra le società più importanti di microcredito in Italia ed opera su tutto il territorio nazionale con una **chiara mission di inclusione sociale**, attraverso l'erogazione di crediti e microcrediti, **l'educazione finanziaria e l'offerta di servizi di avviamento e accompagnamento all'impresa**.

Il microcredito è uno strumento finanziario rivolto a chi non riesce ad accedere al credito tradizionale a causa di mancanza di garanzie reali oppure per insufficiente storico creditizio. Tale strumento offre a soggetti deboli e a rischio di emarginazione una valida opportunità di inclusione finanziaria e sociale.

In Europa il microcredito ha conosciuto un importante sviluppo nel corso degli ultimi decenni, durante il quale si è sviluppato l'European Microfinance Network, la rete europea della microfinanza, e una sensibilità specifica in merito alla tematica dell'inclusione finanziaria e sociale. La Commissione Europea ha definito l'ammontare massimo che identifica il microcredito in 10mila euro per esigenze familiari e 25mila euro per l'avvio o lo sviluppo di attività imprenditoriali.

PerMicro è socio fondatore della Rete Italiana degli operatori di Microfinanza (RITMI) e membro attivo dell'European Microfinance Network (EMN).

## LA STORIA

PerMicro è nata nel 2007 a Torino grazie al sostegno di **Oltre Venture** e **Fondazione Paideia**, i due soci fondatori. Tra il 2008 e il 2019 la compagine sociale di PerMicro si è ampliata, arrivando oggi ad unire l'interesse di sogget-

ti fra loro molto diversi accomunati dall'unico obiettivo di **favorire l'inclusione sociale e l'occupazione attraverso la pratica del microcredito**.

PerMicro è un intermediario finanziario ex art. 106 vigilato da Banca d'Italia.

**Dalla sua nascita nel 2007, PerMicro ha erogato 27.389 crediti per un valore di oltre 201 milioni di euro**, contribuendo a sostenere numerose famiglie in difficoltà temporanea e favorendo la nascita e lo sviluppo di attività imprenditoriali in diversi settori, dal piccolo commercio alla ristorazione, l'artigianato, servizi alla persona e molti altri.

PerMicro collabora, nell'attività di mentoring, con l'**Associazione MicroLab**, un'associazione senza scopo di lucro con finalità di solidarietà sociale che mira a migliorare le condizioni di persone socialmente ed economicamente svantaggiate.

## PRODOTTI E SERVIZI

PerMicro ha dimostrato, nel corso dell'esercizio 2019, di essere sempre vicino ai propri clienti sia in termini di prodotti offerti, ampliando il catalogo prodotti per i privati e per le aziende, sia in termini di supporto e accompagnamento, aprendo nuove filiali sul territorio e rafforzando la struttura centrale a supporto dei clienti.

Di seguito vengono riportati le principali categorie di prodotti e servizi offerti:

### PERMICRO IMPRESA

Prodotto rivolto a soggetti che vogliono avviare o sviluppare una piccola attività imprenditoriale, sebbene privi di garanzie reali o storico creditizio. Sono previsti finanziamenti nella forma del microcredito ex.D.M.17 ottobre 2014, n.176 o del prestito all'impresa.

- **Importo finanziato:** da €5.000 a €27.000\*
- **Rate:** mensili
- **Durata:** 24-72 mesi (solo multipli di 12 mesi)
- **Servizi inclusi:** consulenza e supporto nelle fasi di stesura del business plan, del piano di investimenti e del cash flow. Accompagnamento e monitoraggio per tutta la durata del finanziamento.

*\*Per le operazioni di "Microcredito" l'importo massimo finanziabile è 25.000 euro.*

### PERMICRO FAMIGLIA

Prodotto pensato e disegnato per rispondere alle esigenze legate alla famiglia, casa (anche al paese d'origine), al lavoro, alla salute e alla formazione, per soggetti in difficoltà economiche temporanee privi di storico creditizio o esclusi dal credito per caratteristiche sociologiche (nazionalità, ridotta anzianità lavorativa/tipo di contratto ecc). Per accedere al prestito non è necessaria la cittadinanza italiana ma sono comunque obbligatori la residenza/domicilio in Italia e il permesso/carta di soggiorno validi.

- **Importo finanziato:** da €3.000 a €15.000
- **Rate:** mensili
- **Durata:** 12-72 mesi (solo multipli di 12 mesi)
- **Servizi inclusi:** educazione finanziaria di base, predisposizione ed analisi del bilancio familiare.

### ALTRI SERVIZI

A completamento dei prodotti di credito, PerMicro, attraverso accordi commerciali con società partner, offre anche servizi di microfinanza, quali conti correnti, polizze assicurative, sistemi di pagamento.



## PERMICRO SUL TERRITORIO

Oggi PerMicro è presente con **19 filiali in 12 regioni italiane**.



- Torino
- Genova
- Milano (2 filiali)
- Brescia
- Padova
- Venezia Mestre
- Bologna
- Firenze
- Macerata
- Pescara
- Roma (3 filiali)
- Napoli
- Bari
- Lecce
- Palermo
- Catania





## MISSION E VALORI

*“Creiamo occupazione e inclusione sociale attraverso l'erogazione professionale di crediti e microcrediti, l'educazione finanziaria e l'offerta di servizi di avviamento e accompagnamento all'impresa, in un'ottica di sostenibilità della nostra attività. Ci rivolgiamo a persone competenti con una buona idea imprenditoriale e a persone con esigenze finanziarie primarie (casa, salute, formazione), escluse dai tradizionali canali del credito per insufficiente storia creditizia o precaria posizione lavorativa.*

## GOVERNANCE TRASPARENTE

Gli organi di governo di PerMicro sono il Consiglio di Amministrazione (CdA), composto da 11 consiglieri, e il Collegio Sindacale, costituito nel 2018, cui sono demandate anche le funzioni di Organismo di Vigilanza (OdV).

L'OdV si riunisce almeno una volta a trimestre ed effettua controlli in proprio e verifiche tramite colloqui con i responsabili di direzione sulle materie di competenza.

**Il sistema di Governance di PerMicro prevede il coinvolgimento diretto della direzione nelle tematiche economiche, sociali e di sostenibilità.** Questo modus operandi consente la realizzazione di processi decisionali snelli e rapidi, che contraddistinguono la Governance della società.

## COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI PERMICRO SPA

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Presidente ANDREA LIMONE
- Vice Presidente ANTONIO PIRONTI
- Amministratore Delegato BENIGNO IMBRIANO
- Consigliere ANDREA ANTONIO CARRIERO
- Consigliere DIEGO LUIGI DAGRADI
- Consigliere MAURIZIO IRRERA
- Consigliere NAZZARENO GABRIELLI
- Consigliere PAOLA PIERRI
- Consigliere FREDERIC, ROGER, CHARLES, JEAN RENAUD
- Consigliere FABRIZIO SERRA
- Consigliere ANDREA VELTRI

### COLLEGIO SINDACALE

- Presidente Collegio Sindacale GIAN PIERO BALDUCCI
- Sindaco Effettivo MASSIMO BIANCHI
- Sindaco Effettivo MARCO CASALE
- Sindaco Supplente MAURIZIO FERRERO
- Sindaco Supplente ANNAMARIA ESPOSITO ABATE

## COMPOSIZIONE DEL CAPITALE

Il 15 dicembre 2019 si è concluso l'aumento di capitale sociale deliberato il 9 maggio 2018, collocato in tre tranches di cui la prima nel 2018 e due nel 2019.

La prima tranche ha portato nell'anno 2018 versamenti per euro 1.376.640, la seconda e la terza tranche hanno portato nell'anno 2019 versamenti rispettivamente per euro 1.210.240 e per euro 1.666.688.

Il capitale è detenuto al 31 dicembre 2019 da quattro istituti di credito, cinque fondazioni, due fondi di investimento 'sociale' e alcuni investitori privati.

La quota principale del capitale sociale è detenuta da BNL - Gruppo BNP Paribas, partner industriale di PerMicro dal 2012.

A fine 2019 il capitale sociale nominale di PerMicro risulta deliberato per € 5.677.808,50, sottoscritto e versato per € 5.407.646,30, ripartiti come segue:







## MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE DEI RISCHI 231/2001

Nel 2017 PerMicro è diventato un ente vigilato da Banca d'Italia, motivo per cui ha deciso di consolidare il percorso teso al rafforzamento del presidio dei rischi, per evitare di essere coinvolta in operazioni di riciclaggio, di finanziamento al terrorismo, di erogare prestiti a tassi sopra la soglia di usura o di non fornire ai clienti tutti i diritti e le informazioni trasparenti che spettano loro. Nel 2018 queste azioni si sono concretizzate con l'**adozione del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo**, ritagliato sull'operatività ed esperienza di PerMicro, finalizzato a vigilare l'azione della società e dei suoi attori, in modo da prevenire reati in almeno 16 diversi campi, che comprendono temi quali la discriminazione razziale, la corruzione verso la Pubblica Amministrazione e i reati contro la Pubblica Amministrazione.

Nel quadro del rafforzamento della conformità interna alle leggi e per il contenimento dei rischi aziendali, nel 2019 sono state emesse 55 normative interne di cui 8 aggiornamenti.

Relativamente all'implementazione del Modello ex DL 231/2001 (MOG), nel corso del 2019 i membri del CdA e del Collegio Sindacale e tutto il personale delle filiali hanno ricevuto una specifica formazione sul MOG.

## COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

Nel 2019 la funzione Compliance e Antiriciclaggio di PerMicro ha articolato la sua attività sui seguenti assi:

- monitoraggio della normativa europea e nazionale e conseguenti interventi su processi e conoscenze della struttura al fine di renderli conformi alle modifiche normative;
- rafforzamento dei processi interni e delle relative normative di competenza con particolare riguardo a temi quali il contrasto al riciclaggio e finanziamento al terrorismo, contrasto all'usura, trasparenza, Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex d.lgs. n.231/2001;
- formazione della funzione dedicata a vantaggio degli operativi;

- incremento dei controlli di secondo livello, circa 50, in attuazione del Piano Operativo dei Controlli che hanno interessato tutti i principali ambiti di operatività di competenza della funzione. I controlli hanno dato vita a confronti con le aree interessate e richiesta di interventi e miglioramenti dei singoli processi e del sistema informativo, al fine di correggere ed evitare le anomalie rilevate;
- formalizzazione dei controlli delle visite presso le filiali e successiva visita presso i punti operativi di Firenze, Palermo e Catania.

Relativamente al rischio di **riciclaggio** del denaro e finanziamento al **terrorismo**, nel corso del 2019 sono stati analizzati 85 casi sospetti (70 nel 2018 e 45 nel 2017) e sono state ef-



fettuate 16 segnalazioni di operazioni sospette alle autorità competenti (UIF). Pari attenzione è stata posta all'uso del contante da parte dei clienti: non si è registrata nessuna violazione del limite di legge.

Le informazioni relative ai clienti e alle operazioni sono state raccolte, verificate e opportunamente registrate sull'Archivio Unico Informatico.

Infine, sono state presidiate le funzioni connesse ai contratti di credito proposti da PerMicro: in tema di **trasparenza finanziaria**, PerMicro si è assicurata che la rete di vendita abbia regolarmente fornito ai clienti tutte le informazioni dovute sul prodotto (caratteristiche, prezzi, diritti esercitabili) prima della stipula del contratto.

La società ha ottemperato agli obblighi per il contrasto dell'usura, informando gli addetti ed aggiornato trimestralmente il sistema informatico.

A tutti i clienti è stata espressamente richiesta l'autorizzazione al **trattamento dei dati personali**, fornendo le opportune informazioni sull'utilizzo degli stessi.





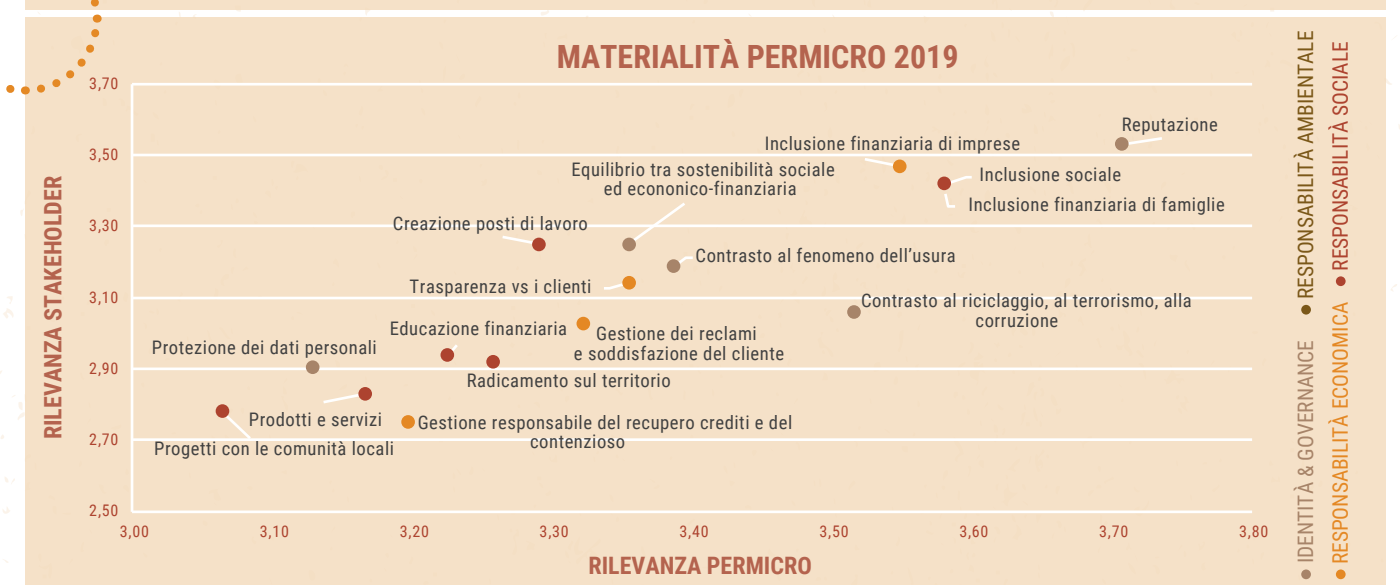
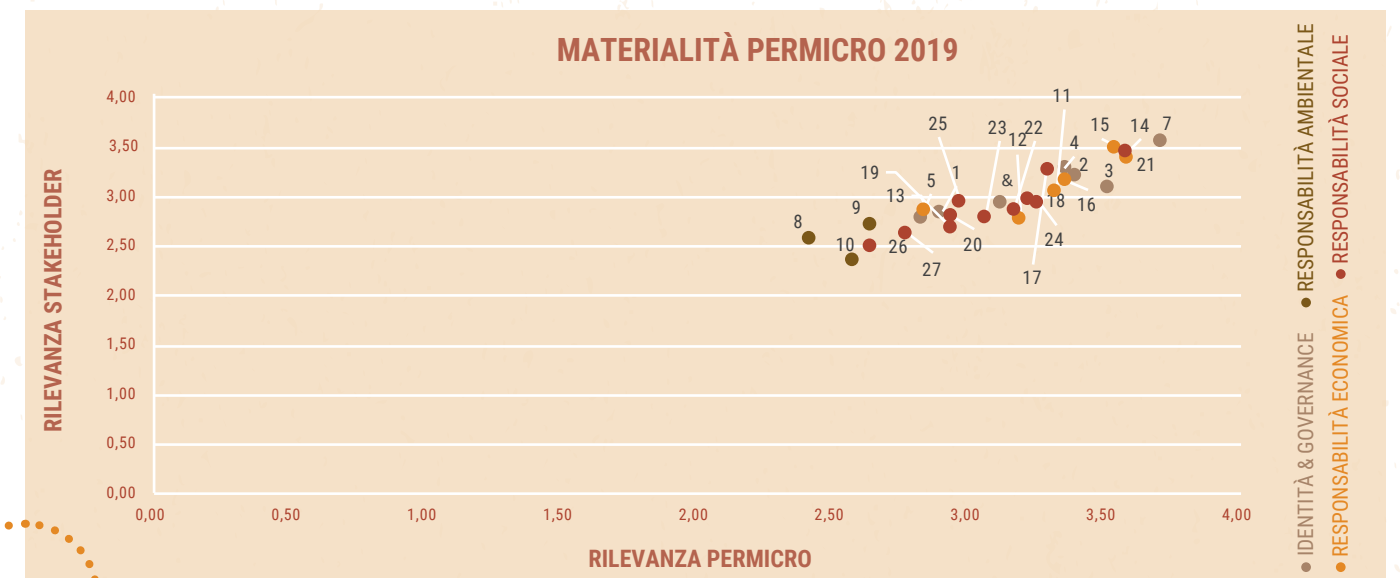


# 2. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E MATERIALITÀ



PerMicro ha definito un processo finalizzato ad individuare le tematiche di maggiore rilevanza per gli stakeholder e per la società, maggiormente significative e rappresentative della sua natura. L'analisi di materialità ha visto la partecipazione diretta dei referenti delle principali funzioni delle filiali facenti parte del perimetro di rendicontazione, che rivestono un ruolo di supporto per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità. A tali referenti è stato distribuito un questionario contenente una serie di tematiche afferenti a quattro macro-aree: Identità & Governance, Responsabilità sociale, Responsabilità ambientale e Responsabilità economica. Per ciascuna tematica ogni

referente ha espresso una valutazione, tramite un punteggio da 1 (minima rilevanza) a 4 (massima rilevanza), in base alla propria percezione e sensibilità all'argomento esaminato, al fine di far emergere le tematiche maggiormente significative per PerMicro. Per quanto riguarda gli stakeholder, sono stati considerati azionisti, investitori, clienti, fornitori, istituzioni e comunità locali. Si è deciso di svolgere l'analisi in forma indiretta chiedendo ai referenti interni, tramite il questionario, di dare un punteggio, sempre da 1 a 4, anche in base alla rilevanza percepita che gli stakeholder della società considerati assegnano, secondo una propria valutazione, alle singole tematiche in esame.







L'analisi di materialità descritta ha consentito di identificare le tematiche maggiormente significative per PerMicro, definite da un punteggio superiore alla cosiddetta soglia di materialità (rilevanza per PerMicro punteggio >3,0 e rilevanza per gli stakeholder punteggio >2,5).

Le tematiche emerse come materiali, illustrate nel grafico seguente, definiscono i temi su cui sarà incentrata la rendicontazione.

Dall'analisi sono state individuate 16 tematiche maggiormente significative per PerMicro, che risultano in linea con le priorità individuate rispetto al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals).

*Come si evince dalla tabella, le tematiche maggiormente significative per PerMicro sono coerenti con l'approccio che l'azienda ha avviato e intende perseguire, in linea con l'ulteriore obiettivo di contribuire al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals).*

*Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sono posti dunque a guida e supporto nella determinazione delle priorità strategiche aziendali, su cui incentrare politiche, obiettivi e azioni per creare valore.*

AMBITO	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA PERMICRO	SDGs
<b>IDENTITÀ &amp; GOVERNANCE</b>	CONTRASTO AL FENOMENO DELL'USURA	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	CONTRASTO AL RICICLAGGIO, AL TERRORISMO, ALLA CORRUZIONE	10 REDUCED INEQUALITIES, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
	EQUILIBRIO TRA SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICO-FINANZIARIA	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	5 GENDER EQUALITY, 10 REDUCED INEQUALITIES
	REPUTAZIONE	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



AMBITO	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA PERMICRO	SDGs
<b>RESPONSABILITÀ ECONOMICA</b>	GESTIONE DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	GESTIONE RESPONSABILE DEL RECUPERO CREDITI E DEL CONTENZIOSO	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	INCLUSIONE FINANZIARIA DI FAMIGLIE	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	INCLUSIONE FINANZIARIA DI IMPRESE	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	TRASPARENZA VERSO I CLIENTI	10 REDUCED INEQUALITIES

AMBITO	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA PERMICRO	SDGs
<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	CREAZIONE POSTI DI LAVORO	1 NO POVERTY, 4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	EDUCAZIONE FINANZIARIA INCLUSIONE SOCIALE	4 QUALITY EDUCATION, 10 REDUCED INEQUALITIES
	PRODOTTI E SERVIZI: RISPONDEZZA AI BISOGNI DEI CLIENTI	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	PROGETTI CON LE COMUNITÀ LOCALI	4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
	RADICAMENTO SUL TERRITORIO	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



# 3. RESPONSABILITÀ ECONOMICA



I principali elementi che hanno caratterizzato l'andamento economico del 2019 di PerMicro, che evidenzia una perdita d'esercizio pari a euro 1.044,721, possono essere così sintetizzati:

- volume di erogazioni pari a circa 36,1 milioni di euro di cui il 20,2% alle imprese, in aumento rispetto all'esercizio precedente (+32%), ma non in linea con il budget atteso;
- crescita debole dei ricavi per servizi, da 223 mila euro a 366 mila euro;
- miglioramento del margine di intermediazione, che ammonta a 6,4 milioni di euro, in crescita del 22,5% rispetto al 2018.

Sul conto economico si rileva un effetto positivo per 219 mila euro a seguito della cessione di circa 2 milioni di euro di crediti in sofferenza, il cui aumento di accantonamento non ha inciso sul conto economico.

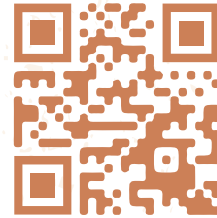
## CONTO ECONOMICO

	2019	2018	
Interessi attivi e proventi assimilati	4.349.462	4.054.618	
Interessi passivi e oneri assimilati	(708.539)	(653.957)	
<b>MARGINE DI INTERESSE</b>	<b>3.640.923</b>	<b>3.400.662</b>	
Commissioni attive	3.027.839	2.156.876	
Commissioni passive	(457.601)	(399.249)	
<b>COMMISSIONI NETTE</b>	<b>2.570.238</b>	<b>1.757.627</b>	
Dividendi e proventi simili	13	-	
Utile/perdita da cessione o riacquisto di:			
• attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	218.626	92.274	+
<b>MARGINE DI INTERMEDIAZIONE</b>	<b>6.429.801</b>	<b>5.250.562</b>	<b>22%</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:			
• attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(2.938.867)	(1.946.701)	+
<b>RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>3.490.933</b>	<b>3.303.861</b>	<b>5,6%</b>
<b>COSTI OPERATIVI</b>	<b>(4.453.896)</b>	<b>(3.728.279)</b>	
<b>UTILE (PERDITA) LORDO</b>	<b>(962.962)</b>	<b>(424.418)</b>	
Imposte sui redditi	(81.759)	49.041	
<b>UTILE (PERDITA) NETTO</b>	<b>(1.044.721)</b>	<b>(375.377)</b>	



L'anno 2019 è stato caratterizzato da un importante rafforzamento patrimoniale, avvenuto attraverso un aumento di capitale avviato nel 2018, collocato in tre tranche che si è concluso nel 2019. L'aumento del capitale ha prodotto benefici importanti sui capital ratios rafforzando il rispetto delle soglie di capitale ai fini di vigilanza.

*bilanciPerMicro*



## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

La distribuzione del valore aggiunto costituisce il punto di contatto tra il profilo economico e il profilo sociale della gestione di PerMicro e consente di analizzare come la ricchezza creata venga distribuita a vantaggio dell'intero sistema con cui interagisce. Nel 2019 il Valore Economico Generato è risultato pari a € 5.992.548, il quale viene in massima parte distribuito ai diversi stakeholder con cui PerMicro entra in contatto nello svolgimento della propria attività, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli stessi interlocutori. **Il Valore Economico Distribuito, di € 4.714.508, rappresenta circa il 79% del Valore Economico Generato che, oltre a coprire i costi operativi sostenuti nell'esercizio, viene impiegato per remunerare il sistema socioeconomico con cui l'azienda interagisce, tra cui il personale dipendente, i finanziatori e la Pubblica Amministrazione.** Infine, il Valore Economico Trat-

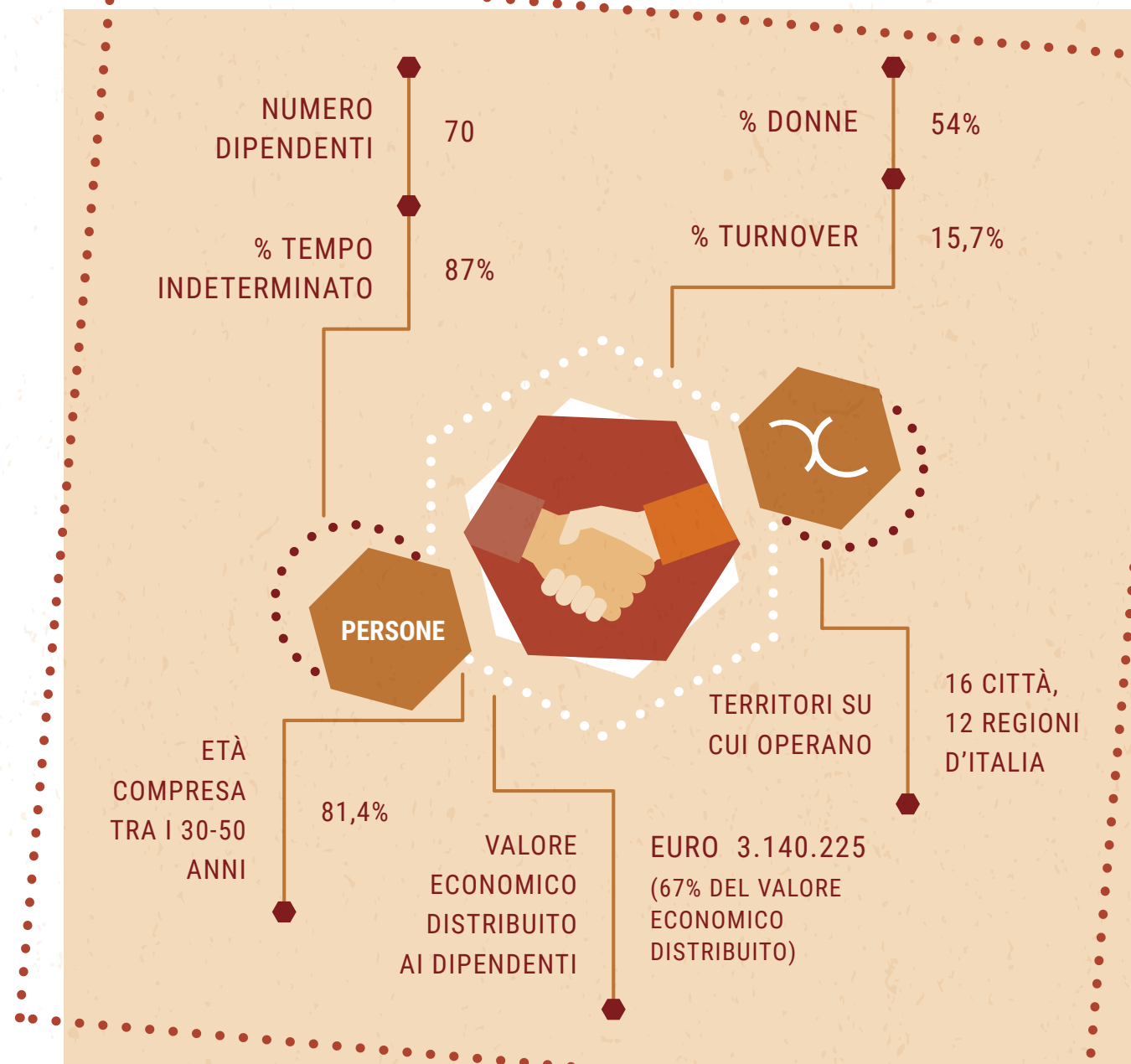
tenuto, il 21% del Valore Economico Generato, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale del sistema impresa. La riclassificazione a Valore Aggiunto pone a confronto il valore della produzione e i costi sostenuti per la sua creazione, consentendo di verificare l'attitudine della gestione aziendale alla produzione di valore e le modalità di remunerazione dei fattori produttivi impiegati. Tale schema presuppone la classificazione dei componenti positivi e negativi di reddito secondo la loro natura. PerMicro, pertanto, produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera e misura tale ricchezza in termini di Valore Aggiunto prodotto e distribuito ai propri stakeholder di riferimento. Il valore rappresenta la misura della ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio ed è espresso all'interno della tabella che segue.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (€)		
	31.12.2019	31.12.2018
RICAVI	3.640.923	3.400.662
ALTRI PROVENTI	2.570.238	1.757.627
PROVENTI FINANZIARI	218.613	92.724
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ</b>	<b>5.992.548</b>	<b>5.065.565</b>
COSTI OPERATIVI	1.286.868	1.196.702
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	3.140.225	2.565.279
REMUNERAZIONE DEGLI INVESTITORI	206.516	106.656
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	80.899	37.544
LIBERALITÀ ESTERNE	-	-
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ</b>	<b>4.714.508</b>	<b>3.906.181</b>
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-
DIFFERENZE DI CAMBIO NON REALIZZATE	-	-
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ MATERIALI ED IMMATERIALI	197.846	72.954
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	-	-
AMMORTAMENTI	-	-
ACCANTONAMENTI	35.473	-
RISERVE	1.044.721	1.086.430
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ</b>	<b>1.278.040</b>	<b>1.159.384</b>

*\*per la riclassificazione del conto economico a Valore Aggiunto, in linea con quanto richiesto dallo Standard GRI, non sono state valutate le rettifiche di valore nette per rischio di credito.*



## 4. RESPONSABILITÀ SOCIALE



### PERMICRO E I SUOI DIPENDENTI

PerMicro riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di un'organizzazione sia costituito dal contributo professionale e umano delle persone che vi operano. In particolare, PerMicro, nella consapevolezza che il contributo di ciascuno, nel proprio lavoro quotidiano, sia il motore della crescita, riconosce il valore e la dignità della persona quale requisito fondamentale del servizio offerto. La valorizzazione delle persone attraverso l'accrescimento delle competenze è punto centrale dell'attività dell'area Risorse Umane.

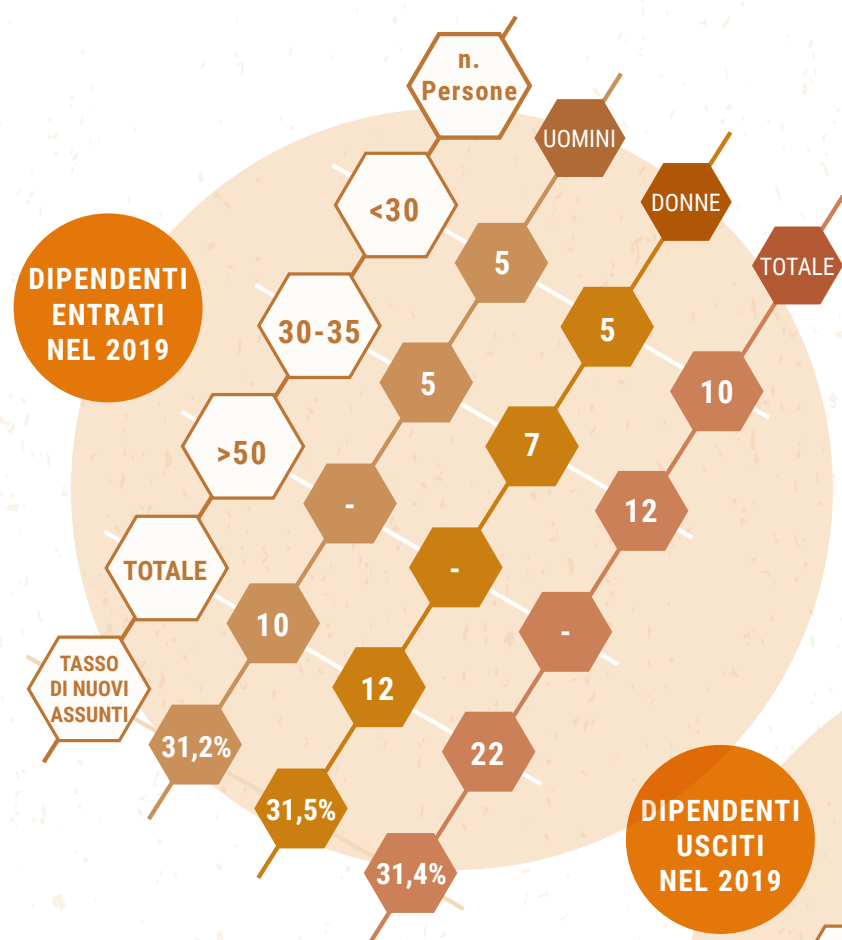


I rapporti di lavoro dei dipendenti sono disciplinati dalle disposizioni del Codice Civile e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro con cui è coperto il 100% del personale. Al 31

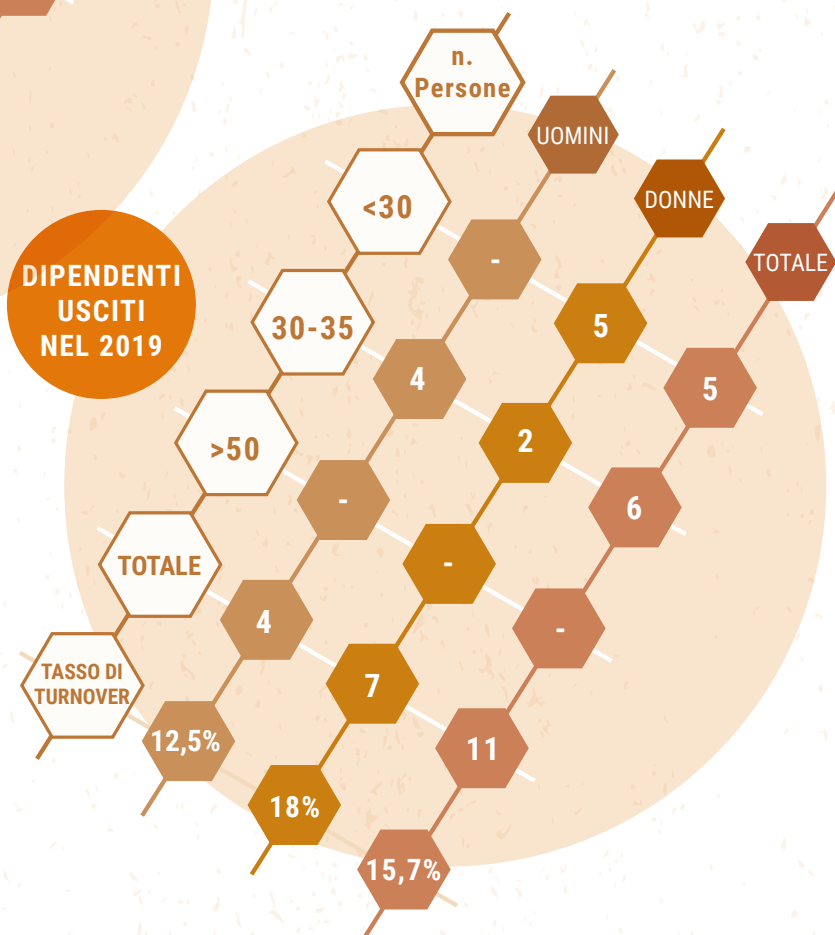
dicembre 2019 PerMicro conta **70 risorse occupate in organico**, a fronte delle 59 del 2018. La composizione del personale di PerMicro evidenzia l'attenzione della società alle poli-

tiche di genere, alla stabilità dei contratti di lavoro e alle pari opportunità. Al termine del 2019 si riscontra il **54% di personale femminile** tra i dipendenti e **più dell'81% del perso-**

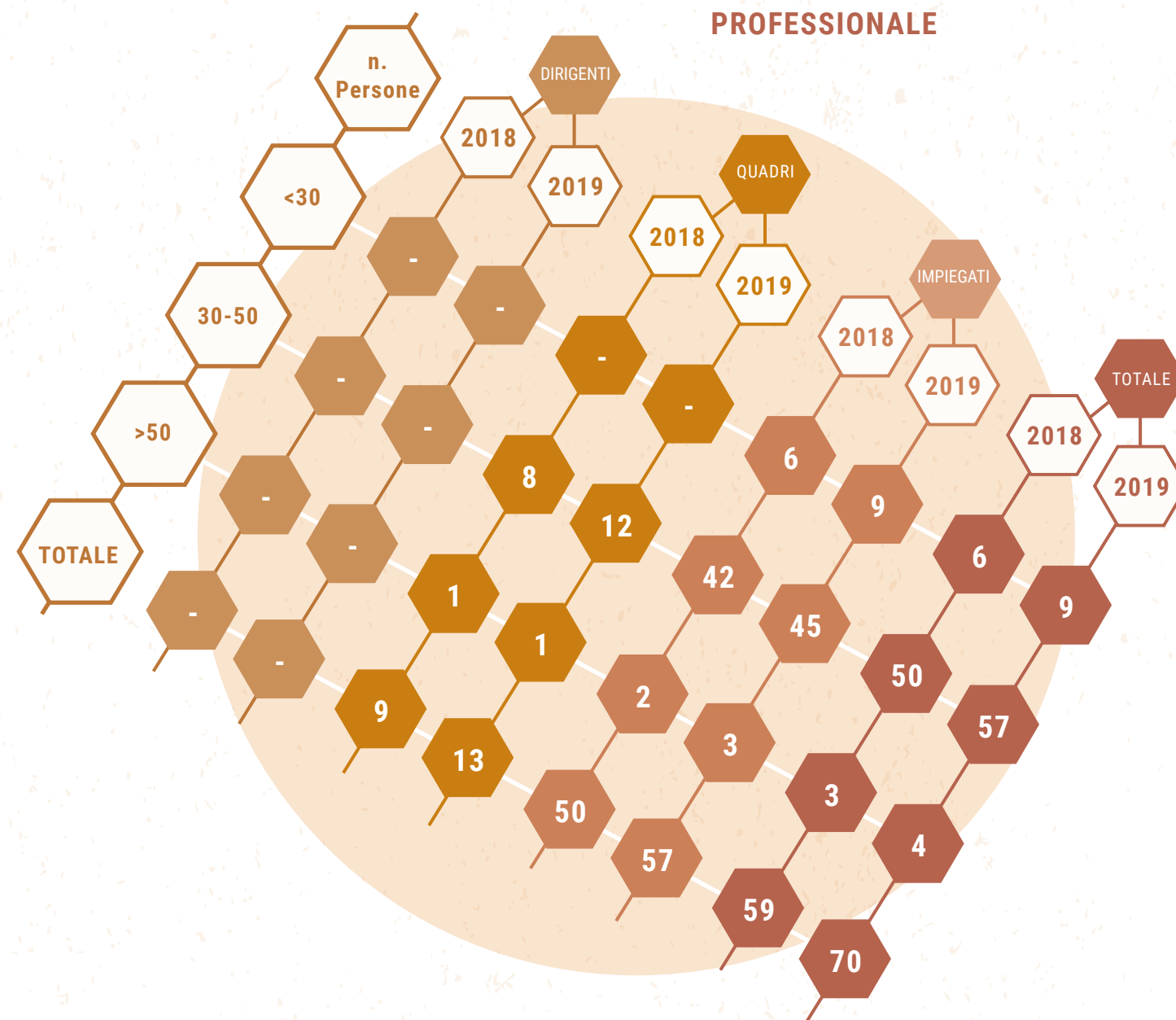
**nale con età compresa tra i 30 e 50 anni.** Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi volti a fornire una panoramica completa all'interno della composizione del personale di PerMicro:

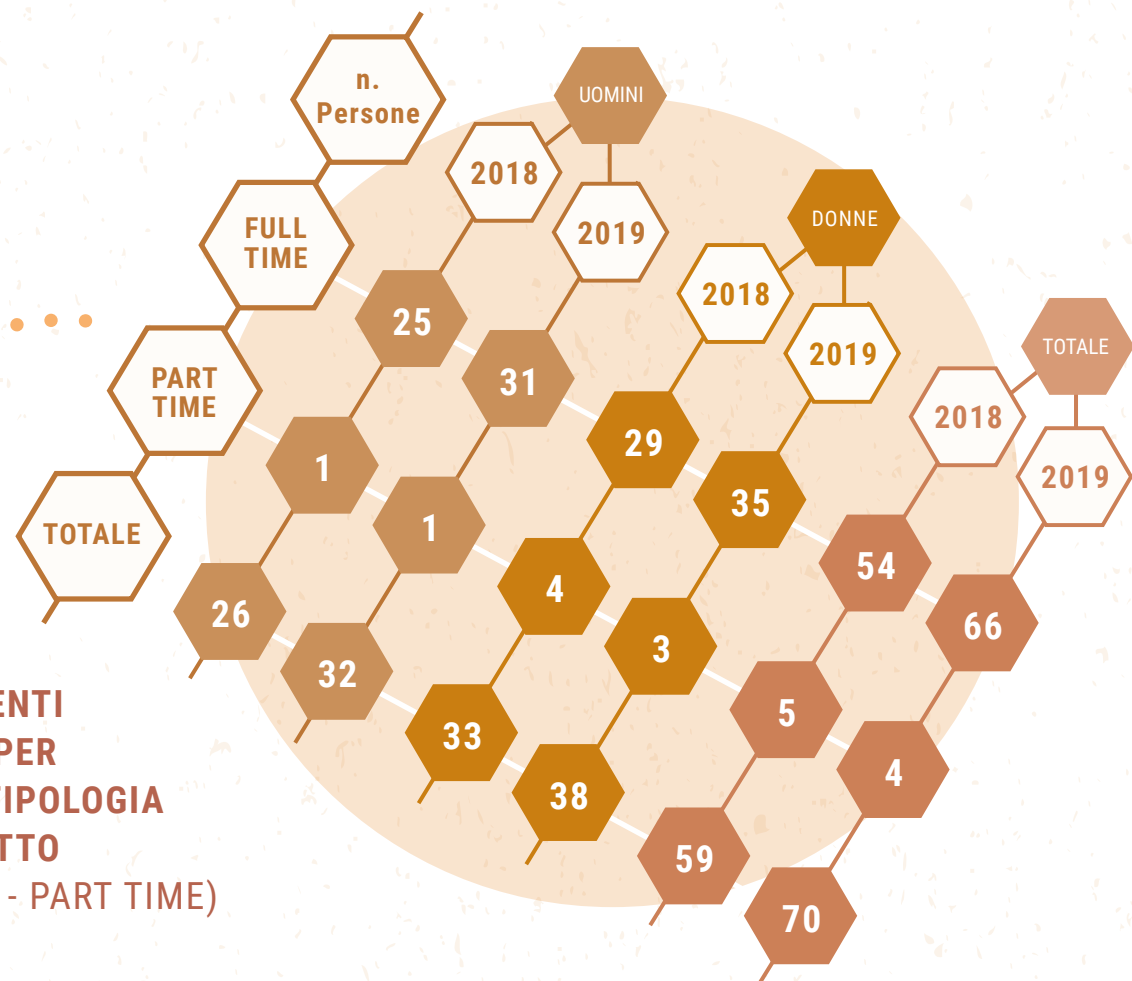


**DETTAGLIO DEL TURNOVER IN ENTRATA E USCITA AL 31 DICEMBRE 2019 (N. DI PERSONE)**

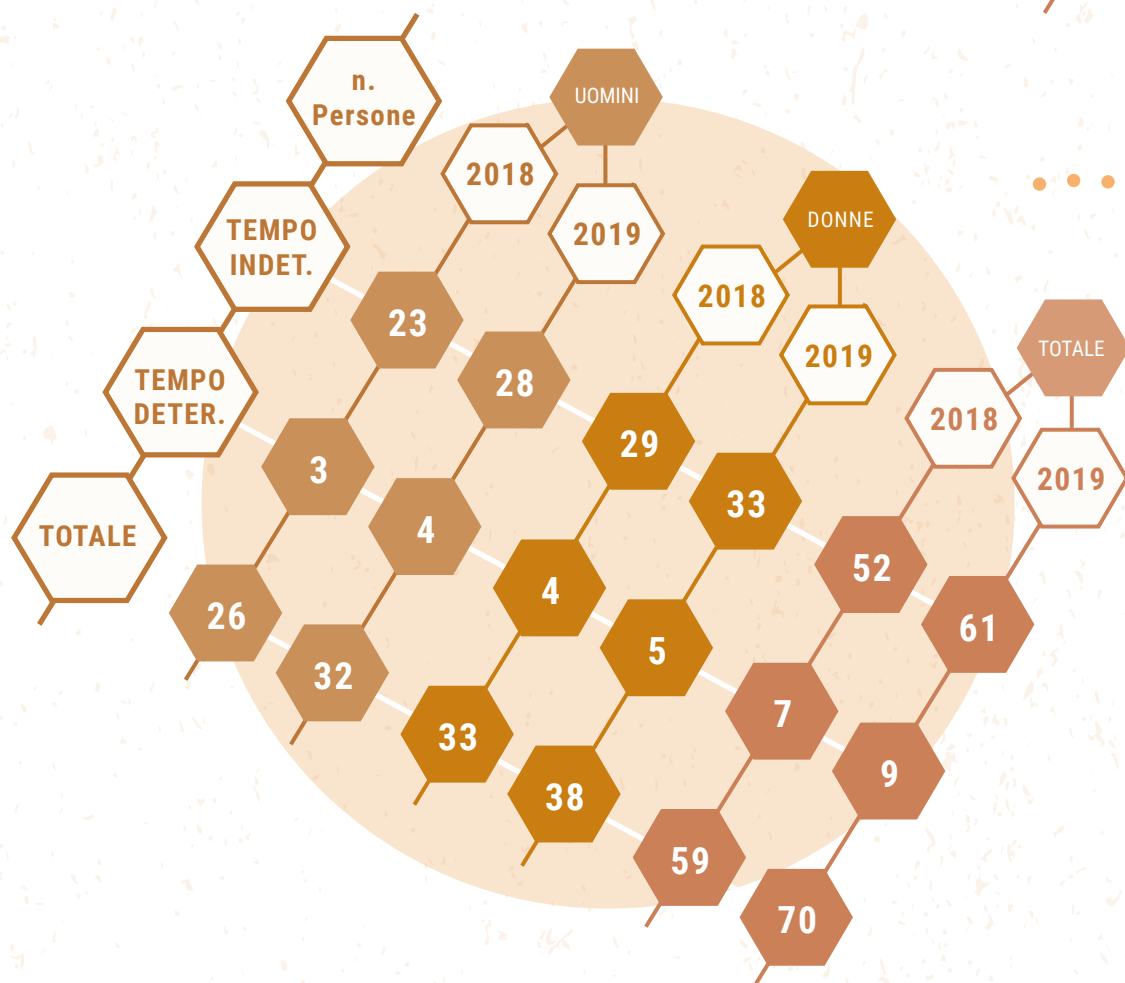


**N° DIPENDENTI SUDDIVISI PER FASCE DI ETÀ E QUALIFICA PROFESSIONALE**





**N° DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO (FULL TIME - PART TIME)**



**N° DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO (TEMPO DETERMINATO - TEMPO INDETERMINATO)**

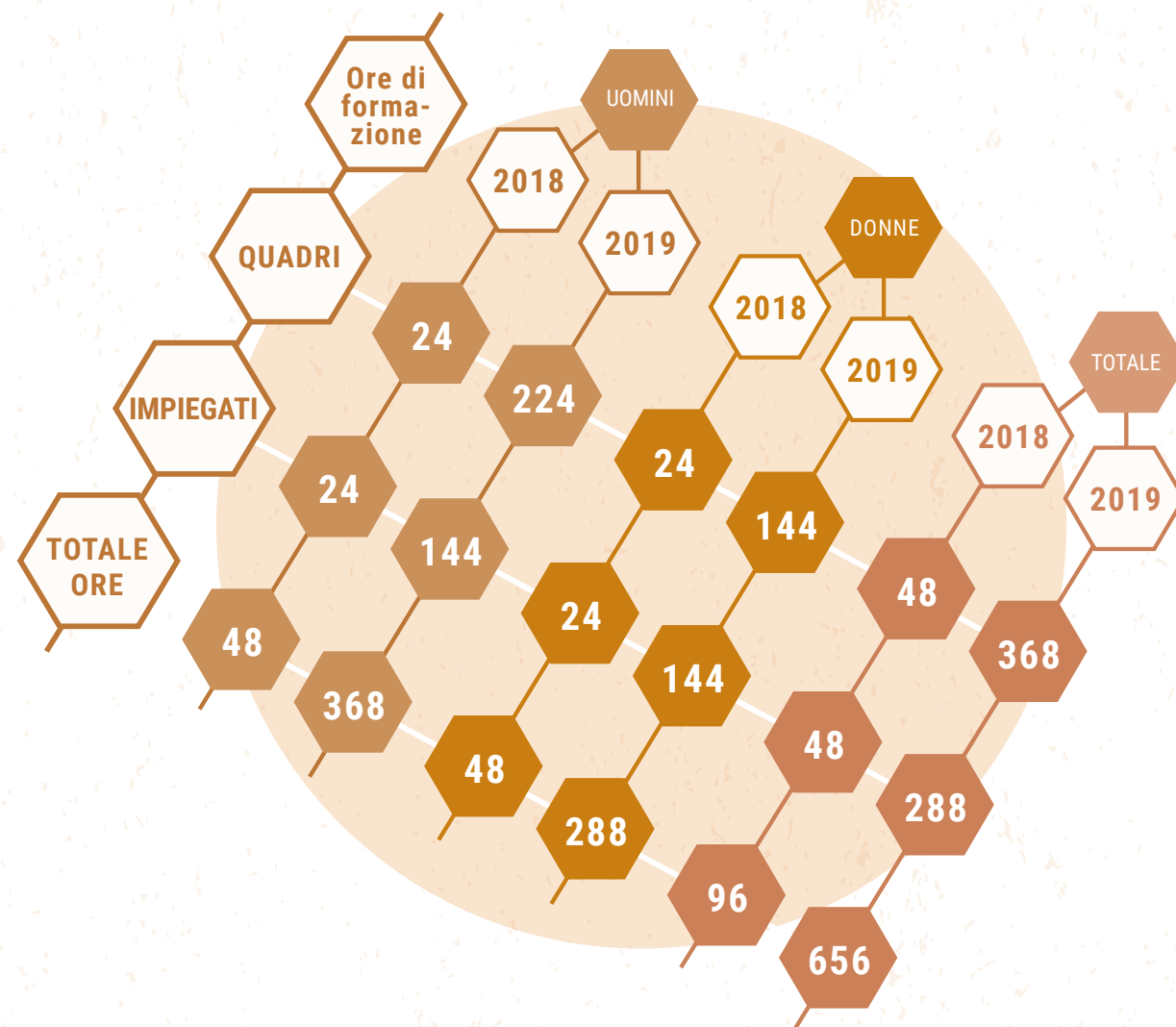


## FORMAZIONE

PerMicro ritiene fondamentale l'apprendimento e l'evoluzione professionale dei propri dipendenti. Nel 2019 sono stati erogati corsi di formazione di natura:

- specifica in base al ruolo ricoperto in azienda (es. neo-assunti, manager e responsabile di filiale);
- tecnica su nuovo regolamento privacy GDPR e modello di gestione e controllo ex D. LGS 231.

In caso di nuove assunzioni viene effettuato un corso di formazione specifico su tematiche connesse al Modello di gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, che illustra i principi generali del decreto e fornisce indicazioni sul modello e il codice etico adottato da PerMicro SpA.







L'area Risorse Umane, costituita nel 2018, ha proseguito nel 2019 la sua attività perseguendo i seguenti obiettivi:

- ◆ **Piano di rilevamento presenze e workflow:** a fini della sicurezza, e nel rispetto della normativa giuslavoristica è stata definita l'introduzione di un portale dove il dipendente segnala la propria presenza e carica il giustificativo specifico dell'assenza.
- ◆ **Processo di valutazione della prestazione:** PerMicro attraverso questo processo, già rodato nel 2019, prevede nel 2020 un incremento degli incontri con i collaboratori (da 2 a 4), al termine di ogni trimestre, al fine di favorire un proficuo allineamento tra le aspettative, gli obiettivi assegnati e la prestazione realizzata. Inoltre, sempre nel 2020, la valutazione qualitativa sarà cancellato di accesso al meccanismo incentivante del 2020.
- ◆ **Piano di crescita professionale:** per rispondere all'esigenza di un costante aggiornamento professionale, l'area Risorse Umane ha coordinato due progetti:
  - ◆ **Libreria:** attraverso una rete virtuosa di docenti interni, sono state prodotte 13 "pillole formative". Tra i temi trattati si è spaziato da quelli più tecnici (privacy nel recupero, rischi operativi, ecc.) a quelli più di contesto o formativi come la descrizione dello stesso Annual Report o comunicazione "internet of people";
  - ◆ **Gruppi trasversali:** tutti i colleghi con più di un anno di anzianità sono stati invitati ad aderire a gruppi di lavoro aventi specifici focus, ovvero l'ideazione di nuovi prodotti, la definizione della vision aziendale con un approc-

cio bottom up, un focus group di compliance ed infine l'approfondimento sui temi di employer branding.

Nell'ambito dei gruppi trasversali, accompagnato da una società di consulenza, il gruppo di lavoro sulla Vision ha impostato il percorso utilizzando la metodologia "bottom up", ovvero sono stati coinvolti in prima battuta i dipendenti nell'individuazione dei valori (il DNA dell'azienda), dei fattori critici di successo del presente e quelli emergenti e dei partner commerciali. Interpellare tutti i dipendenti sui valori aziendali è stata una conferma di come la fiducia, la sostenibilità sociale, la professionalità trasparente e la soddisfazione del cliente siano realmente percepiti come centrali dalla maggioranza dei dipendenti. Tra i fattori critici di successo sono stati individuati il servizio al cliente, le competenze di analisi e la prossimità al cliente; mentre tra quelli emergenti troviamo la diversificazione del prodotto/servizio e l'efficienza dei processi. In occasione delle Giornate PerMicro, il gruppo ha presentato la sintesi dei lavori all'AD e al Presidente, presentando anche due proposte di formulazione della vision. I prossimi passi, in termini di coinvolgimento del CdA, saranno definiti nel corso del 2020.



- ◆ **Formazione manageriale:** sono state svolte:
  - ◆ una giornata specifica sul ruolo del **responsabile di filiale**, sottolineando in particolare gli aspetti legati alla gestione dei collaboratori.
  - ◆ a fine anno i **4 responsabili di area** una settimana a Torino per uno specifico allineamento sui processi core aziendali.
- ◆ **Primi passi:** per tutti gli assunti da meno di un anno è stata svolta una formazione di circa 2 ore legata alla conoscenza dell'azienda, sia in termini di mission, presenza sul territorio, sia per accrescere la consapevolezza dei principali assi di lavoro delle altre aree.

## SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

La tutela delle risorse umane è uno dei principi fondamentali del Codice Etico di PerMicro: la sicurezza, la salute ed il benessere dei dipendenti e di tutte le persone che, a qualunque titolo, operano per la società, sono valori fondamentali della stessa. L'azienda, attraverso un gestionale, conduce le comunicazioni ai propri dipendenti e monitora informazioni come infortuni, malattie e presenze. Nel corso dell'esercizio 2019 non sono stati registrati infortuni né sul lavoro né in itinere. L'azienda è seguita da un RSPP esterno che si occupa dell'aggiornamento del DVR, delle verifiche sulle sedi, della riunione periodica e delle prove di evacuazione. Tutti i dipendenti

hanno a disposizione l'APP "Lillo the worker" per svolgere il corso generale sulla sicurezza. L'aggiornamento periodico del modulo specifico viene svolto in presenza.

## ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Nei giorni 10 e 11 ottobre 2019 tutto lo staff PerMicro si è riunito a Torino per attività di team-building, aggiornamento sull'andamento 2019, presentazione del piano industriale 2019-2021 e formazione interna. Con l'occasione, è stata anche organizzata un'esperienza di volontariato di impresa presso l'Arsenale della Pace, struttura coordinata dal Sermig, importante realtà di volontariato torinese, che ha visto impegnati i dipendenti PerMicro a smistare vestiti di seconda mano, svolgere piccole attività di semina, animazione bambini, lezioni di italiano. L'esperienza è stata molto apprezzata, sia perché il personale è entrato in contatto con una realtà così rilevante in termini di impatto sul territorio, sia per l'impegno fisico richiesto. In occasione delle Giornate PerMicro, tutti i dipendenti hanno ricevuto in dono uno zaino personalizzato per aumentare la brand awareness della società all'esterno e per incentivare i colleghi a sentirsi dei veri e propri "brand ambassadors". Nell'anno 2019 il regalo natalizio ha assunto una veste nuova, ovvero sono state donate al dipendente quattro ore di lavoro, nella consapevolezza che il tempo sia davvero la risorsa più preziosa.



## FORNITORI E PARTNER DI PERMICRO

### MENTOR

Nell'ambito dei servizi accessori che PerMicro offre a corredo dei finanziamenti alle imprese, vi è anche il **Mentoring**: un importante strumento di accompagnamento all'impresa sia nella fase precedente all'erogazione del finanziamento, attraverso la redazione di un business plan, sia nella fase successiva, attraverso un monitoraggio dell'andamento dell'impresa.

In particolare PerMicro nel 2019 ha supportato 396 imprenditori, attraverso quasi 1.000 incontri e oltre 6.000 ore di mentoring, oltre agli incontri e alle ore di mentoring offerte alle imprese finanziate negli anni precedenti. Nell'offrire questo servizio PerMicro collabora

con l'Associazione MicroLab, un'associazione senza scopo di lucro con finalità di solidarietà sociale che mira a migliorare le condizioni di persone socialmente ed economicamente svantaggiate. MicroLab conta sulla collaborazione di 69 mentor volontari e opera in 14 città (11 regioni d'Italia). Nel 2019 ha supportato 195 imprenditori (di cui 138 PerMicro) con un totale di 2.360 ore di mentoring.

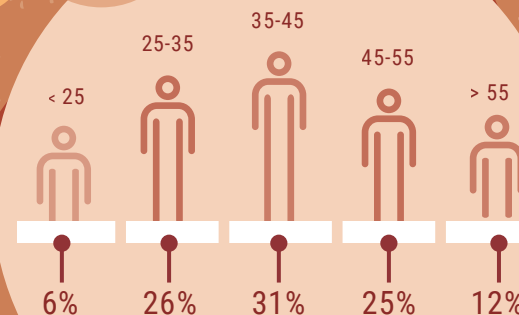
### FORNITORI

PerMicro sta sempre più ponendo attenzione alla selezione dei propri fornitori. Per questo, laddove possibile, pur mantenendo un attento presidio del prezzo praticato e della qualità offerta, nonché di eventuali questioni logistiche, privilegia la collaborazione con realtà che si contraddistinguono per il proprio impatto sociale ed ambientale positivo e con realtà che sono state sostenute dalla stessa PerMicro.

Un esempio di coinvolgimento dei propri fornitori-clienti, è avvenuto nel corso dell'inaugurazione della nuova filiale di Milano, in cui è stato chiesto ad un cliente - imprenditore e fondatore della catena LA CASA IBERICA - di occuparsi del rinfresco: i presenti all'evento hanno non solo apprezzato le pietanze iberiche presentate ma anche la sua testimonianza come imprenditore migrante a Milano, supportato da PerMicro.

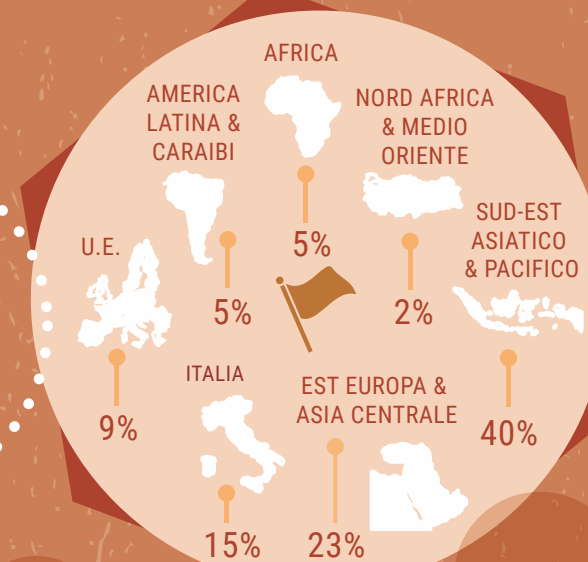
## PERMICRO E I SUOI CLIENTI

### ETÀ



### CLIENTI

finanziati al  
31.12.19

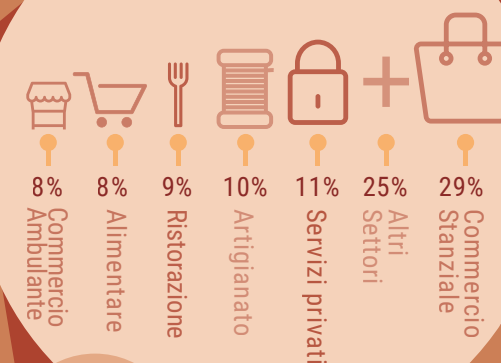


### GENERE

♂ 48%  
♀ 52%

### NAZIONALITÀ

### SETTORE DI ATTIVITÀ



clienti attivi  
10.377

### NEL 2019

- totale finanziato: euro 36.063.796
- finanziamenti alle imprese: 396
- finanziamenti alle famiglie: 4.479

54%  
START UP

48%  
CLIENTI IMPRESA  
GIOVANI  
UNDER 35



## MERCATO E CLIENTI

### CLIENTI

PerMicro è da sempre molto attenta ai suoi clienti, cercando di rispondere il più possibile alle loro esigenze. Per migliorare ulteriormente l'ascolto dei propri clienti, nel corso del 2019 la società ha sentito l'esigenza di porre la figura del cliente al centro delle attività interne di PerMicro. Dopo un'attenta analisi interna è emerso il bisogno di istituire all'interno dell'area Commerciale e Promozione una nuova funzione chiamata "Centro Servizi" dedicata ad assicurare la focalizzazione aziendale sui bisogni e i servizi ai clienti, diretta o a supporto della rete commerciale, promuovendone la soddisfazione, l'inclusione e l'educazione finanziaria.

Il Centro Servizi si occupa di gestire l'attività di post vendita e di educazione finanziaria dei clienti. **Grazie al suo dialogo quotidiano e diretto con i clienti, il Centro è fonte di raccolta di informazioni per indagini legate alla soddisfazione della clientela e dell'impatto sociale che i finanziamenti hanno comportato nella loro vita.**

Infine, il Centro Servizi risponde alle molte richieste di informazioni che persone interessate manifestano sulla attività di PerMicro, mettendole in collegamento con le filiali competenti sul territorio ed è interfaccia commerciale per segnalazioni ed opportunità ricevute direttamente o da partner.



### STORIA DI SUCCESSO

Max è un giovane fotografo di grande talento nato a Tokyo nel 1988 da padre italiano e madre giapponese. Per inseguire il suo sogno da bambino, Max lascia l'università e svolge vari lavori, tra cui meccanico e demolitore, per studiare fotografia e acquistare le prime attrezzature.

Nel 2015 sposa l'amica d'infanzia Enrica, con cui realizza i primi progetti. Il più importante (Parlamento Europeo e Camera dei Deputati) li porta a trasferirsi in Belgio per 2 anni. Nel 2018 sposta l'impresa a Pescara e chiede un finanziamento a PerMicro per innovarsi e dedicarsi anche alla parte video.

Il documentario ***Mom too Soon***, un importante progetto sulle gravidanze adolescenziali in America Latina (area con il più alto tasso di gravidanze tra gli adolescenti nel mondo, dopo l'Africa sub-sahariana), in collaborazione con la ONG Shoot4Change, approda a New York e in Florida. Max sta potenziando la sua rete di clienti e ha lanciato una serie di workshop fotografici in giro per il mondo. Oggi sogna di creare una società con Enrica.

Lo scorso novembre, Max ha ottenuto il premio interno di PerMicro "Young Entrepreneur

Award" che premia la miglior impresa under 35 finanziata da PerMicro. Alla premiazione, era presente anche Roberta, Business Mentor dell'Associazione MicroLab, che lo ha seguito nei primi passi da imprenditore e continua a fargli da "consigliera" nei progetti di sviluppo.

## PERMICRO E LA COLLETTIVITÀ

### IMPATTO SOCIALE GENERATO 2009-2018

Nel 2015 PerMicro ha avviato la propria collaborazione con il centro di ricerca Tiresia, Technology Innovation and Research for Social Impact, ai fini della definizione della metodologia per la misurazione dell'impatto sociale generato dalla propria attività.

In una prima fase è stato misurato l'impatto generato dai prestiti erogati dal 2009 al 2014, integrato in due fasi successive rispettivamente con i prestiti erogati negli anni 2015-2016 e successivamente 2017-2018.

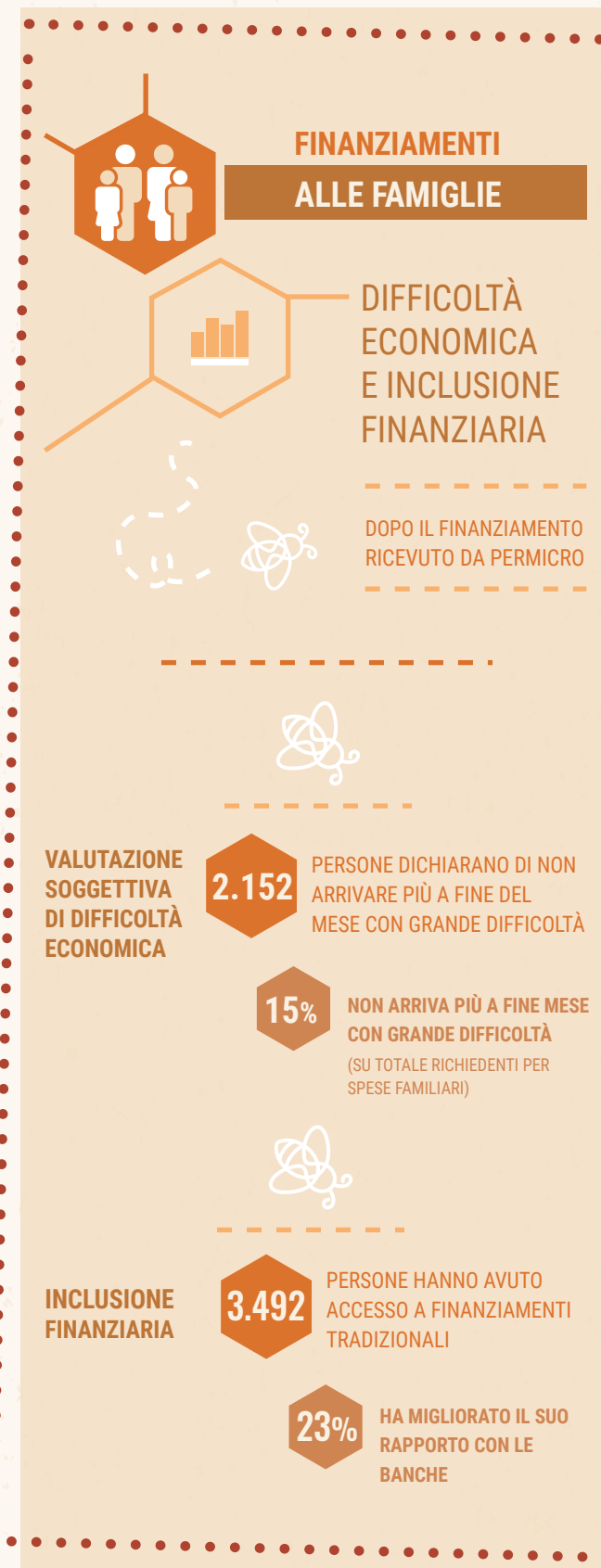
A inizio 2020 è stata completata la misurazione dell'impatto sociale generato dai prestiti erogati dal 2009 al 2018.

Principali risultati della misurazione dell'impatto generato negli anni 2009-2018:

#### Impatto Sociale PerMicro







Con il supporto metodologico di Tiresia (Politecnico di Milano), nel 2018 è stato definito un "tableau de board sociale", che consente, partendo da alcuni *output* di un determinato periodo, di stimare, attraverso dei moltiplicatori, gli *outcome* e gli impatti che questi potrebbero generare nell'arco di due anni dalla loro erogazione<sup>1</sup>.

I prestiti erogati nel 2019 (*output*) generano un effetto (*outcome*) e un impatto nel periodo successivo.

**Nel tableau de board si rappresentano gli outcome e gli impatti, che potenzialmente genereranno i prestiti erogati in un determinato periodo nel corso dei successivi 24 mesi dalla data di liquidazione.**

Stimiamo che i finanziamenti erogati nel 2019 generino i seguenti benefici per l'amministrazione pubblica: un risparmio della spesa pubblica annuo pari a 1.092.799 € e un aumento annuo del gettito fiscale dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico pari a 2.181.173 €.

A seguito della rilevazione dei dati relativi agli anni 2017-2018, la cui analisi è stata completata nel primo trimestre 2020, i moltiplicatori sono stati aggiornati. Il *fine tuning* dei moltiplicatori proseguirà man mano che verranno raccolti nuovi dati che permetteranno di calcolare ex post gli effetti generati; questi aggiornamenti insieme alla modalità di definizione dei moltiplicatori, calcolati secondo una stratificazione dei dati in base alla finalità del prestito e ad alcune caratteristiche socio-demografiche dei richiedenti, consentiranno nel tempo di poter fare previsioni sempre più puntuali sugli *outcome* e impatti potenzialmente generati della produzione di un determinato anno.

## TRASPARENZA VERSO I CLIENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

PerMicro pone particolare attenzione nella trasparenza verso i clienti: due funzioni (Compliance e Internal Audit) che vi lavorano, forniscono direttive ai commerciali e ne controllano l'attuazione. L'impegno della società si sostanzia in azioni formative e di sensibilizzazione interna nei confronti di questa tematica, aggiornamento e facile reperibilità (su internet e in filiale) dei documenti informativi nei quali si espongono i diritti, i costi e le informazioni che i clienti hanno diritto di avere prima di sottoscrivere un contratto, in modo da compiere una scelta consapevole. Tutti i clienti hanno diritto di esporre un reclamo, attraverso uno dei tanti canali messi a disposizione (mail, indirizzo di posta, fax, modulo e box on line, telefonando o recandosi in filiale). La facilità di accesso a questo strumento è voluta non solo per fornire la garanzia di poter esercitare un diritto, ma anche perché PerMicro ritiene che conoscere meglio le criticità che incontrano i clienti, sia il primo passo per migliorare le proprie azioni.

Nel corso del 2019 sono state registrate 25 contestazioni, la maggior parte delle quali (10) sono state relative a iscrizioni ai Sistemi di Informazioni Creditizie dei clienti morosi. Tutti i reclami sono stati riscontrati nei tempi di legge, 3 di essi sono stati giudicati accoglibili. Le altre 22 sono state giudicate infondate da parte della funzione di Compliance, in accordo con il parere della funzione legale.

## COMUNITÀ E TERRITORIO

PerMicro prosegue il proprio impegno in numerose sedi nazionali e internazionali per stimolare la conoscenza e la diffusione del microcredito e dell'inclusione finanziaria. Tra le principali attività promosse nel 2019 con network, istituzioni e associazioni, si segnalano:

### NETWORK MICROFINANZA

#### Rete Italiana Microfinanza (RITMI)

PerMicro dal 2008 è socio fondatore di Ritmi, Rete Italiana della Microfinanza, che si occupa di promuovere la microfinanza e il microcredito in Italia. L'obiettivo dell'associazione è il raggiungimento dell'inclusione sociale e finanziaria.



#### European Microfinance Network (EMN)

PerMicro dal 2008 è membro dell'EMN, European Microfinance Network, rete europea degli operatori di microfinanza impegnata nella promozione di strumenti di microfinanza in risposta ai problemi della disoccupazione e dell'esclusione sociale e finanziaria.



Nel 2018 Andrea Limone, Presidente di PerMicro, è stato eletto all'interno del **Board of Directors EMN**. Nel 2019 il Consiglio di Amministrazione dell'EMN si è riunito 5 volte, di cui una ospitata presso la nostra filiale di Milano.

Durante l'anno molto tempo ed impegno alle attività di integrazione con il Microfinance Center (MFC). Sul fronte dell'*advocacy* l'EMN ha indirizzato gli sforzi verso un maggiore riconoscimento dell'impatto della microfinanza, avviando così una discussione con il Parlamento Europeo sul tema microfinanza (contributo al futuro quadro di bilancio dell'UE, miglioramenti Code of Good Conduct e ulteriore miglioramento del programma EaSI).



A inizio 2019 l'EMN ha chiesto di condividere con gli altri membri dell'EMN l'esperienza sulla misurazione dell'impatto sociale e della social performance di PerMicro.

La "**good practice**" è stata pubblicata sul sito della rete <https://www.european-microfinance.org/publication/ad-hoc-methodology-social-impact-and-social-performance-measurement>

Inoltre, PerMicro ha partecipato, portando la propria esperienza, ad un progetto di ricerca sulla "salute finanziaria" dei microimprenditori (**Financial Health of Micro-entrepreneurs**).

<https://www.european-microfinance.org/publication/enhancing-financial-health-micro-entrepreneurs-beyond-mere-assessment>

## ISTITUZIONI

#### Commissione EU (Code of Good Conduct)

Da qualche anno la Commissione Europea ha deciso di dare accesso ai fondi europei dedicati al microcredito solamente a quegli istituti bancari o finanziari conformi alle clausole di uno specifico codice di buona condotta (cfr. European Code of Good Conduct for Microcredit Provision). PerMicro è stata in Europa la seconda istituzione specializzata in microfinanza ad ottenere questo riconoscimento. Anche per questo motivo fra la fine del 2018 e la prima parte del 2019 è stata invitata dalla Commissione a partecipare a un gruppo di lavoro finalizzato alla revisione di questo strumento: "Revision of the Code of Good Conduct for Microcredit Provision". Nella prima parte dell'anno 2020 PerMicro verrà sottoposta ad un audit esterno che confermerà la conformità al Codice stesso.





Le nostre filiali collaborano sul territorio, in cui operano, con alcune organizzazioni attraverso diverse modalità:

23



#### Istituti bancari sul territorio

segnalazione a clienti o potenziali clienti della banca della possibilità di accedere a prodotti di microfinanza erogati da PerMicro.

29



#### Associazioni e comunità etniche

promozione dell'autoimprenditorialità, di prodotti e servizi di PerMicro attraverso la creazione di un rapporto di fiducia con i network.

30



#### Associazioni di categoria (rapporti territoriali)

promozione di PerMicro presso gli associati e le sedi territoriali attraverso momenti di confronto e attività di comunicazione condivise.

Nel corso del 2019 PerMicro ha sviluppato due progetti sul territorio, di seguito descritti:

### PROGETTO LEI

(Lavoro Emancipazione Inclusione)

Progetto sostenuto dalla Compagnia di San Paolo, con l'obiettivo di potenziare le opportunità di formazione e occupabilità delle donne detenute all'interno della Casa Circondariale di Torino, nella prospettiva dell'uscita dal carcere e di un reinserimento socio-lavorativo volto alla prevenzione della recidiva. PerMicro ha tenuto tre incontri di formazione sull'autoimprenditorialità e accesso al credito.

### PROGETTO RICOMINCIO DA QUI

Il progetto "Ricomincio da QUI" è partito nel mese di luglio 2019 e ha come obiettivo il potenziamento delle opportunità di formazione e auto-occupazione di chi vive nei territori del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria e ha il desiderio di ricominciare da zero un nuovo progetto di vita.

Il percorso desidera fornire, in vari step, alcuni strumenti utili per l'auto-occupazione:

- incontri di orientamento per favorire la comprensione dell'attitudine imprenditoriale e definire il proprio obiettivo di impresa;
- formazione su tematiche specifiche utili a chi sta avviando un'attività imprenditoriale (es. contabilità, marketing)
- consulenza individuale e accompagnamento precedente, ed eventualmente successivo, all'avvio dell'impresa;
- erogazione di finanziamenti per l'avvio di imprese.

Alcune fasi del progetto sono rivolte a persone sottoposte a misure restrittive della libertà destinatari di misure penali sul territorio, altre invece – come le formazioni di gruppo – sono aperte a tutti gli aspiranti imprenditori interessati a formarsi per costruire un nuovo percorso di vita.

Il progetto "Ricomincio da QUI" è finanziato da Council of Europe Development Bank (CEB) ed è svolto da PerMicro in collaborazione con una rete di partner qualificati: il Ministero della Giustizia – Dipartimento per la giustizia minorile e di comunità – Ufficio interdistrettuale esecuzione penale esterna Torino (competente per le regioni Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria), l'Associazione MicroLab e IF Life Design.

#### I NUMERI

2

formazioni di gruppo per potenziali imprenditori a Torino a cui hanno partecipato 41 persone in totale: i temi affrontati sono stati "Business Model Canvas" e "Business Planning".

2

formazioni ai Mentor da parte di IF Life Design per fornire loro gli strumenti e le tecniche migliori nello svolgere attività con detenuti.

17

persone in esecuzione penale esterna sono entrati nel progetto e hanno iniziato i percorsi di orientamento alla carriera e accompagnamento individuale.

1

persona ha elaborato il proprio business plan per poterlo presentare unitamente alla richiesta di finanziamento.



### PROGETTO "LA SCUOLA DEI QUARTIERI"

La Scuola dei Quartieri è un progetto del Comune di Milano per far nascere progetti e servizi, ideati e realizzati dai cittadini, utili a migliorare la vita dei quartieri, e per cambiare le periferie della città, valorizzando l'energia, la creatività e l'intraprendenza dei suoi abitanti. A febbraio 2020 si è concluso il primo percorso di Formazione Avanzata per far crescere le 18 Buone Idee che hanno vinto la prima fase del primo Bando della Scuola dei Quartieri. Un ciclo di incontri e lezioni in diversi spazi e luoghi nei quartieri Lorenteggio, Corvetto e dintorni per passare dalla teoria alla pratica e imparare tutto ciò che serve per trasformare un'idea in un progetto concreto. PerMicro è partner del progetto per attività concernenti la formazione finanziaria e il supporto ai progettisti che vincono il bando nell'avvio della propria impresa.

*lascuoladeiquartieri*





## PARTECIPAZIONI AD EVENTI

Nel corso dell'esercizio 2019, PerMicro è intervenuta in **4 eventi internazionali**:

-  CODE OF GOOD CONDUCT AWARD CEREMONY (BRUXELLES)
-  EMN ANNUAL CONFERENCE (VIENNA)
-  GLOBAL MICROFINANCE SUMMIT (ISTANBUL)
-  WORKSHOP "FUNDRAISING FOR MFIS" (WOLVERHAMPTON)

Inoltre, PerMicro è intervenuta a oltre **15 eventi territoriali** in Italia tra cui: Giornata Europea della Microfinanza (Vicenza), Enterprise for Integration (Milano), Accesso al Credito e Microcredito (Verona), Alfabetizzazione bancaria per donne ucraine (Firenze), Eccomi! L'artigianato di quartiere (Napoli), Evento per partite IVA (Vicenza), Expocook (Palermo), L'impatto della microfinanza in Europa: metodi di valutazione ed esperienze (Piacenza), Impact Now (Torino).

## SPONSORIZZAZIONI

Nel corso del 2019 sono stati investiti oltre **2 mila euro** in sponsorizzazioni sul territorio, alcune di esse rivolte a promuovere eventi di comunità o associazioni migranti, altre invece più legate al mondo delle imprese:

-  Produzione di felpe per la squadra di volley e basket della comunità Filippina a Lecce
-  Contributo per l'evento di Natale dell'Ass. Ucraina Più a Padova
-  Contributo per la festa annuale dell'Associazione Filippina ACFIL di Torino
-  Contributo per il calendario 2020 dell'Ass. Ucraina Più a Treviso
-  Contributo per la Festa d'Estate 2019 a cura dell'Associazione ACC.QUA, Accademia di quartiere, di Reggio Emilia
-  Contributo per la Festa dei Popoli a Brescia
-  Produzione di una divisa per partecipare a competizioni per l'ASD MEDIA @ di Palermo
-  Contributo per la festa di Natale della comunità Rumena Ortodossa di Pescara
-  Contributo per un evento dell'Associazione Ucraina di Prato



## COLLABORAZIONI CON SCUOLE E UNIVERSITÀ

PerMicro collabora attivamente con scuole e università per la creazione di studi di settore utili alla conoscenza e alla crescita dello stesso.

**Nel 2019 PerMicro ha partecipato a 9 incontri di formazione sul tema del microcredito e dell'inclusione finanziaria sul territorio e ha seguito la ricerca di 4 tesi di laurea** (Economia e Finanza, Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche, Economia e Commercio) sul modello di business di PerMicro: una delle quali è a firma di una studentessa che ha svolto un tirocinio presso la filiale PerMicro di Torino ed è oggi assunta a tempo indeterminato come analista del credito presso la sede di PerMicro.

### STUDENTI DI RURAL MICROFINANCE IN VISITA

Nell'ambito del programma di formazione su Rural and Agricultural Finance organizzato dalla FAO e dal Boulder Institute of Microfinance a Torino, il 26 luglio è stata organizzata una visita sul campo per i circa 40 partecipanti del corso provenienti per lo più da Africa e Asia.

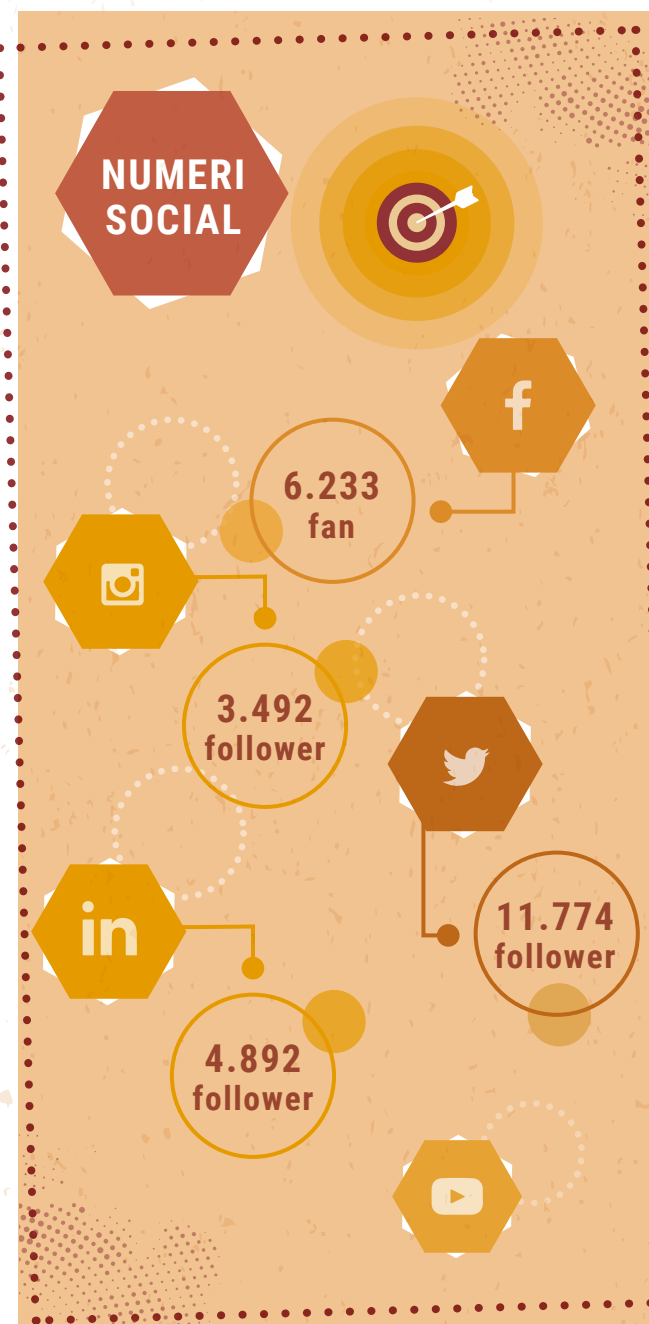
PerMicro ha predisposto e accompagnato la visita a Blerim e Carmen, dei clienti della filiale PerMicro di Torino che nel 2015 hanno avviato l'impresa agricola "L'Orto di Carmen", ormai di grande successo, a Borgofranco d'Ivrea. Nell'Orto di Carmen si pratica un'agricoltura biologica nel rispetto della natura circostante, cercando di garantire la maggior biodiversità possibile e quindi

offrire prodotti sani e buoni. Nel pieno rispetto della natura, per la coltivazione di ortaggi di stagione e di piccoli frutti, non vengono utilizzati alcun tipo di prodotti chimici o erbicidi; viene utilizzato nylon biodegradabile e la rimozione delle erbe infestanti avviene manualmente. Da poco è stato introdotto anche un pollaio per la produzione di uova fresche. Ad oggi l'azienda si estende su 5 ettari di cui 3000mt di coperto non riscaldato, il tutto con certificazione biologica ICEA. Blerim e Carmen coltivano tutti i tipi di ortaggi, seguendo la stagionalità e la tipicità del luogo. L'obiettivo della visita è stato quello di sentire, dal punto di vista di PerMicro, che tipo di analisi è stata fatta, che tipo di strumenti finanziari e non si utilizzano per la riduzione e la gestione del rischio e, al tempo stesso, sentire dal punto di vista del cliente l'esperienza complessiva nella relazione con PerMicro e con il Rotary Distretto 2031 che ha garantito il prestito e accompagnato i giovani imprenditori.

## COLLABORAZIONI CON il CeSPI

Nel corso del 2019 si sono consolidati i buoni rapporti con il Centro Studi di Politiche Internazionali (CeSPI). Le filiali di Napoli e di Milano sono state infatti invitate a intervenire a due seminari territoriali organizzati dal CeSPI sul tema delle imprese migranti, quali risorsa per la città e opportunità di sistema. Inoltre, il dott. Daniele Frigeri, Direttore del CeSPI, è intervenuto alle Giornate PerMicro attraverso una formazione rivolta a tutti i dipendenti dal titolo "Inclusione e bisogni finanziari dei migranti in Italia."

## PROMOZIONE



PerMicro prosegue il proprio impegno in numerose sedi nazionali e internazionali per stimolare la conoscenza e la diffusione del microcredito e dell'inclusione finanziaria. Si segnalano di seguito le principali attività promosse nel 2019 con network, istituzioni e associazioni.

## RASSEGNA STAMPA

Sono stati oltre 15 gli articoli su carta stampata pubblicati nel corso del 2019 sull'attività di PerMicro. Per leggerli è possibile consultare la rassegna stampa sul sito:

[rassegna-stampa](#)

## PROGETTI SOCIAL

### PROIEZIONE DEL FILM "BANGLA" A FIRENZE

PerMicro, in collaborazione con Fandango, Light e Black Oaks Pictures, ha ospitato la proiezione gratuita del film "Bangla" il 14 Luglio 2019 a Firenze presso il locale Light – Il Giardino di Marte. Questa serata ha aperto la rassegna estiva "Sunday Movie (N) Light" a cura della casa fiorentina di produzione cinematografica Black Oaks Pictures. Special guest della serata è stato il regista 23enne, sceneggiatore e attore, Phaim Bhuiyan (vincitore nel 2020 del David di Donatello come miglior regista esordiente) il quale ha introdotto il film al pubblico e ha risposto alle domande al termine della proiezione.

La pellicola, opera prima di Phaim Bhuiyan e prodotta in partnership da Fandango e TIMVISION, vanta già il premio di miglior commedia dell'anno ottenuto a Nastri D'Argento 2019. Questa iniziativa è nata dalla volontà di PerMicro di trasmettere storie simili a quella di Phaim e a quelle dei suoi clienti bengalesi, che vivono ormai da moltissimi anni in Italia e diventano sempre più numerosi. Grazie alla loro intraprendenza e tessuto comunitario molti di loro riescono a realizzare i propri sogni e a divenire socialmente e finanziariamente inclusi, beneficiando dello strumento del microcredito.



### PERMICRO PRENDE PARTE AL "LITTLE BIG MOVEMENT"

Nel 2019 BNP Paribas ha celebrato 30 anni di finanziamenti e servizi alle istituzioni di microfinanza. Il Gruppo, in linea con la sua strategia di responsabilità sociale d'impresa, è una delle banche più attive in questo settore. In tre decenni, il sostegno del gruppo alla microfinanza ha raggiunto 900 milioni di euro (importo delle autorizzazioni). Oggi, il numero di mutuatari finanziato indirettamente da BNP Paribas è di 2,2 milioni, di cui non meno di 1,8 milioni di donne in tutto il mondo. Per rendere omaggio a queste donne, BNP Paribas ha lanciato il progetto "Little Big Movement", che mira a descrivere il viaggio e le storie di queste donne microimprenditrici. PerMicro, il cui partner industriale è BNL BNP Paribas, è orgoglioso di aver contribuito alla riduzione della povertà e della disuguaglianza offrendo microcrediti in Italia sin dalla sua fondazione nel 2007. Tra le molte storie d'impresa femminili, ecco quella di Cristina, una dei clienti di PerMicro a Roma.

[LittleBigMovement](#)

### CAMPAGNA "PORTA UN AMICO"

PerMicro riconosce l'importanza dell'amicizia ed è per questo che anche nel 2019 ha riconfermato la manifestazione che premia il valore dell'amicizia. Da luglio 2019 al 31 dicembre 2020 è attiva la Campagna "Porta un Amico" in PerMicro.

Per partecipare all'iniziativa, rivolta a tutti i clienti PerMicro, è sufficiente recarsi nella filiale PerMicro di riferimento e compilare la cartolina messa a disposizione su cui i clienti possono indicare il loro nominativo e il nome di un loro amico che ha bisogno – come loro – di un finanziamento per spese legate al nucleo familiare. Se la sua richiesta di finanziamento andrà a buon fine, il cliente che lo ha presentato riceve una ricarica telefonica di 20 euro.





## 5. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



### APPROCCIO DI PERMICRO ALL'AMBIENTE

**PerMicro è da sempre attenta ai propri impatti ambientali. Laddove possibile promuove l'utilizzo di materie prime riciclate, incentiva la mobilità sostenibile dei propri dipendenti e punta a contenere gli sprechi di risorse.**

I consumi di risorse di PerMicro riguardano principalmente materiali da ufficio (es. carta, toner) ed energia elettrica.

Nel corso dell'anno, l'utilizzo della carta ad uso interno è diminuito per effetto dell'utilizzo di un'area dedicata sulla intranet aziendale per la condivisione dei documenti, tra cui i documenti a supporto del Consiglio di Amministrazione.

È in corso un progetto per la firma a distanza che consentirà un'ulteriore riduzione delle stampe, in particolare dei contratti.

Tutti i rifiuti cartacei prodotti internamente sono avviati alla raccolta differenziata. È entrato in uso l'impiego della carta riciclata. Nel 2020 verrà adottata una modalità di archiviazione che non richiederà più l'ausilio delle buste di plastica, con un significativo risparmio di plastica a livello di consumo aziendale.

Gli unici rifiuti pericolosi prodotti sono i toner esausti delle stampanti e fotocopiatrici. La società utilizza solamente toner originali in considerazione della migliore resa rispetto ai toner rigenerati.

Per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti da parte della sede e delle filiali verrà avviata un'attività di verifica e di efficientamento delle modalità ad oggi in uso, con particolare attenzione allo smaltimento dei toner.

Nel 2019, presso la sede principale di Torino è stato installato un distributore automatico di bevande e snack equo-solidale. In particolare distribuisce il Caffè Altromercato, un prodotto

equo e solidale, che alla genuinità della materia prima abbina una particolare attenzione al rispetto delle situazioni di produzione, sia per quanto riguarda la tutela ambientale sia per quanto riguarda la condizione dei lavoratori. Per quanto riguarda la mobilità, PerMicro è attenta all'impatto ambientale dei sistemi di trasporto utilizzati per lo spostamento dei propri dipendenti e collaboratori e incentiva i suoi dipendenti all'utilizzo dei mezzi pubblici.







## GRI CONTENT INDEX

Di seguito si riporta la tabella del GRI Content Index con riferimento all'opzione "referenced", come previsto dallo Standard GRI 2016 del Global Reporting Initiative . I riferimenti indicati si riferiscono al Bilancio di Sostenibilità 2019.

GRI STANDARD TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	NUMERO DI PAGINA/ NOTE
<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - PROFILO ORGANIZZATIVO	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	12
	102-3	Luogo delle sedi principali	13
	102-4	Paesi di operatività	13
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	15
	102-6	Mercati serviti	12-13
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	12-13
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	27-30
	102-9	Catena di fornitura	34
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Nel 2019 non si sono verificati cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	14
<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 – STRATEGIA	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	5-7



<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - ETICA E INTEGRITÀ	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14
<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - GOVERNANCE	102-18	Struttura di governo	14
	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie	14
<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	17-18
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	51
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	19
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	19-21
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	19-21
<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - STRATEGIA	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	8
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	8
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	20-21



<b>GRI 102:</b> GENERAL DISCLOSURES 2019 - PROCESSO DI REPORTING	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio	Essendo il primo anno di rendicontazione non sono state rilevate modifiche rispetto al precedente bilancio
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting	Essendo il primo anno di rendicontazione non sono state rilevate modifiche rispetto al precedente bilancio
	102-50	Periodo di rendicontazione	8
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	-
	102-52	Periodicità di rendicontazione	-
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	8
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	8
	102-55	Tabella contenuti GRI	50-54
	102-56	Attestazione esterna	-
	<b>GRI 103:</b> APPROCCIO GESTIONALE 2019	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale
103-2		Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	12;14;17;23;27;31;33;34; 35;36;38;40;45;49
103-3		Valutazione dell'approccio di gestione	12;14;17;23;27;31;33;34; 35;36;38;40;45;49



<b>GRI 201:</b> PERFORMANCE ECONOMICHE 2019	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	23-25
<b>GRI 203:</b> IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi finanziari	23
<b>GRI 205:</b> ANTICORRUZIONE 2019	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	16-17
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nel 2019 non si sono riscontrati episodi di corruzione
<b>GRI 302:</b> ENERGIA 2019	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	Indicatore coperto parzialmente. Non presenti dati quantitativi. PerMicro si pone l'obiettivo di migliorare la rendicontazione per l'esercizio 2020
<b>GRI 401:</b> OCCUPAZIONE 2019	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	28
<b>GRI 403:</b> SALUTE E SICUREZZA 2019	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	33
<b>GRI 404:</b> FORMAZIONE ED EDUCAZIONE 2019	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	31
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	32 (indicatore coperto parzialmente)



<b>GRI 405:</b> DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2019	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	14
<b>GRI 414:</b> VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2019	414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	Nel periodo di riferimento non sono stati selezionati nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali
<b>GRI 418:</b> PRIVACY DEL CONSUMATORE 2019	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e la perdita dei dati dei clienti	Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi di violazioni della privacy e la perdita dei dati dei clienti







[www.permicro.it](http://www.permicro.it)

