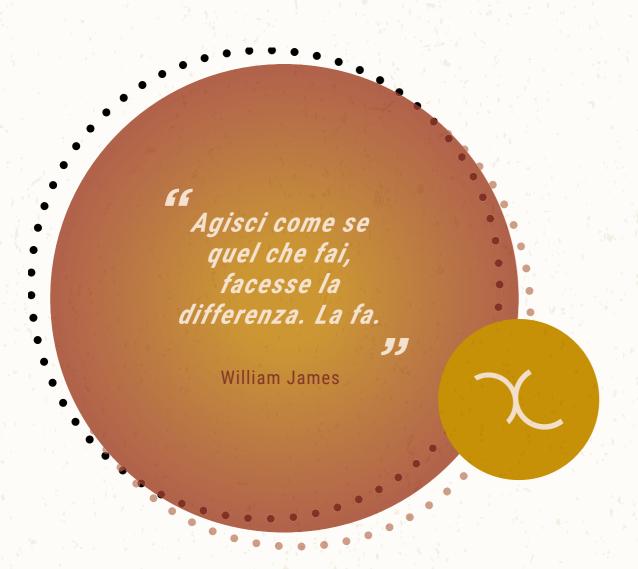
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2020

per (micro

il microcredito in italia



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari stakeholder,

nelle pagine seguenti presentiamo il nostro Bilancio di Sostenibilità.

È il primo Bilancio certificato della nostra storia, a testimonianza dell'importanza e del valore che attribuiamo al suo contenuto.

Tale documento rappresenta lo strumento per consuntivare le nostre azioni sulla sostenibilità e per promuovere un progresso non solo economico, ma soprattutto sociale e ambientale.

Il presente documento vuole testimoniare l'impegno profuso da PerMicro sui temi della sostenibilità, valorizzando i numerosi impegni e risultati raggiunti, seppure in un contesto di eccezionale complessità come quello del 2020.

Nel contesto di emergenza che ha caratterizzato il 2020, è proseguito con forza l'impegno a supporto di alcuni degli obiettivi pubblicati nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, ponendo al centro dei nostri programmi, le persone e la promozione di un modo di operare sempre più responsabile e sostenibile.

Punto di partenza del Bilancio di Sostenibilità 2020 è stato l'aggiornamento dell'analisi di materialità, che ha visto coinvolti, nella definizione delle tematiche di maggiore rilevanza, i nostri clienti, oltre che i dipendenti, soci, consiglieri e sindaci.

Le persone e le comunità in cui operiamo sono state al centro della nostra attenzione per tutto il 2020.

Attenzione alla sicurezza e tutela della salute dei dipendenti, mettendo in atto tutte le precauzioni necessarie per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus COVID-19. Vicinanza ai nostri clienti, garantendo presenza fisica, supporto telefonico, risposte tempestive, in particolare ai nostri clienti in difficoltà, sia dalla Sede centrale che dalle nostre

Sedi sul territorio.

Con profonda riconoscenza verso i nostri colleghi, abbiamo tenuto sempre aperte le nostre Sedi sul territorio, anche nei giorni più difficili.

Abbiamo messo a disposizione dei nostri clienti nuovi prodotti, grazie in particolare alle garanzie offerte dal Fondo Centrale di Garanzia, prevedendo la concessione di nuova liquidità, necessaria a superare e resistere ai momenti di fermo e a far ripartire le attività.

Nel 2020 PerMicro ha erogato finanziamenti, a soggetti esclusi dai tradizionali canali del credito, per oltre 27 milioni di euro, sostenendo imprese e famiglie in difficoltà.

Abbiamo continuato a concedere credito anche a tutte le persone in precaria situazione lavorativa e con reddito temporaneamente sospeso.

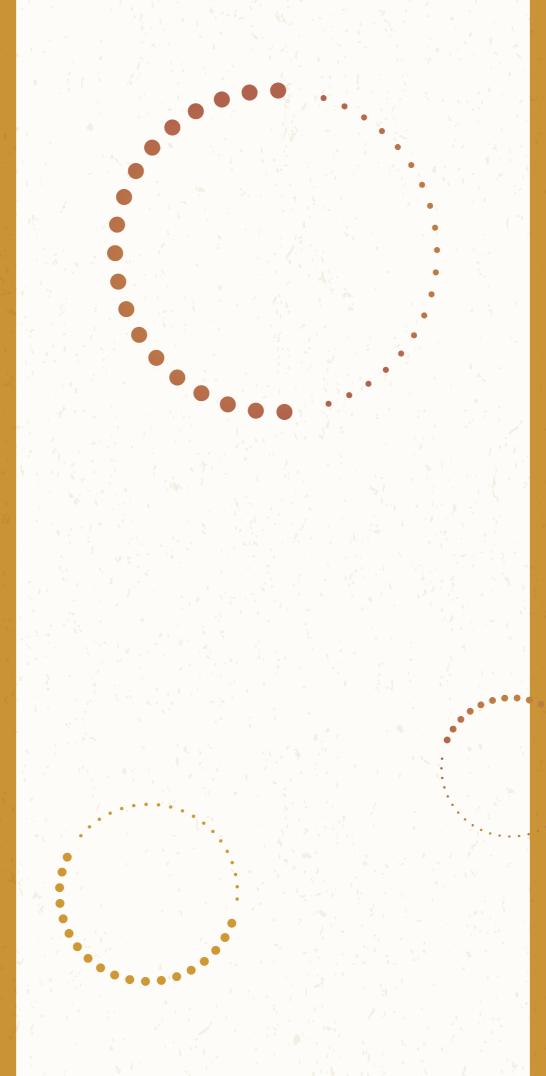
Abbiamo accolto tutte le richieste di sospensione del pagamento delle rate che ci sono arrivate, sia dai nostri clienti azienda, sia dai nostri clienti privati.

In particolare per sostenere le persone e le aziende, nel 2020 abbiamo autorizzato moratorie causa COVID su finanziamenti in essere, ad oltre 1.600 clienti, in particolare ad oltre 900 clienti Impresa e 700 clienti Famiglia.

Al fine di poter realizzare meglio la nostra mission di inclusione finanziaria e sociale e poter supportare un sempre maggior numero di persone, attraverso una copertura dell'intero territorio nazionale, abbiamo riattivato importanti accordi commerciali e sottoscritto nuovi accordi di collaborazione con Banche, Intermediari finanziari, Mediatori, Confidi e Associazioni di categoria.

Siamo particolarmente orgogliosi dell'accordo sottoscritto con Caritas Italiana e Banca Etica, che ci consentirà di supportare le persone più deboli e a rischio emarginazione.

Lo sviluppo di queste collaborazioni ci permetterà sia di essere presenti in tutte le regioni del nostro paese, sia di poter



ottenere, tra le altre cose, la canalizzazione di un maggior numero di segnalazioni commerciali, utili da un lato a raggiungere un maggior numero di persone e dall'altro a favorire una migliore qualità del credito, più diversificata, grazie alla possibilità di poter lavorare su una base più ampia di opportunità.

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività formative e di sviluppo professionale dei nostri dipendenti.

Sono continuate le tante azioni di efficientamento dei processi interni, avviate già nel 2019. Importanti innovazioni di prodotto, di processo e di aggiornamento normativo sono state introdotte e tante altre sono in corso di implementazione.

Nel riconoscere un ruolo strategico alla digitalizzazione, abbiamo accelerato sulla trasformazione digitale, per consentire ai nostri dipendenti di poter operare in remoto in piena efficacia ed efficienza, anche durante l'emergenza sanitaria. Nel corso del 2020 sono stati avviati importanti progetti, che proseguiranno nel 2021, finalizzati alla dematerializzazione delle comunicazioni con i clienti e tra colleghi nonché all'archiviazione digitale della documentazione, con un beneficio anche in termini di impatto ambientale.

Insieme alle nostre persone, ai nostri clienti, tante sfide sono state affrontate e tante restano da affrontare, convinti e consapevoli che attraverso il nostro agire responsabile, possiamo contribuire alla "ripartenza" del nostro paese e alla costruzione di un futuro migliore, responsabile, inclusivo e sostenibile.

Buona lettura!

L'Amministratore Delegato **Benigno Imbriano**



Torino, 19 maggio 2021

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 2020 ed 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.

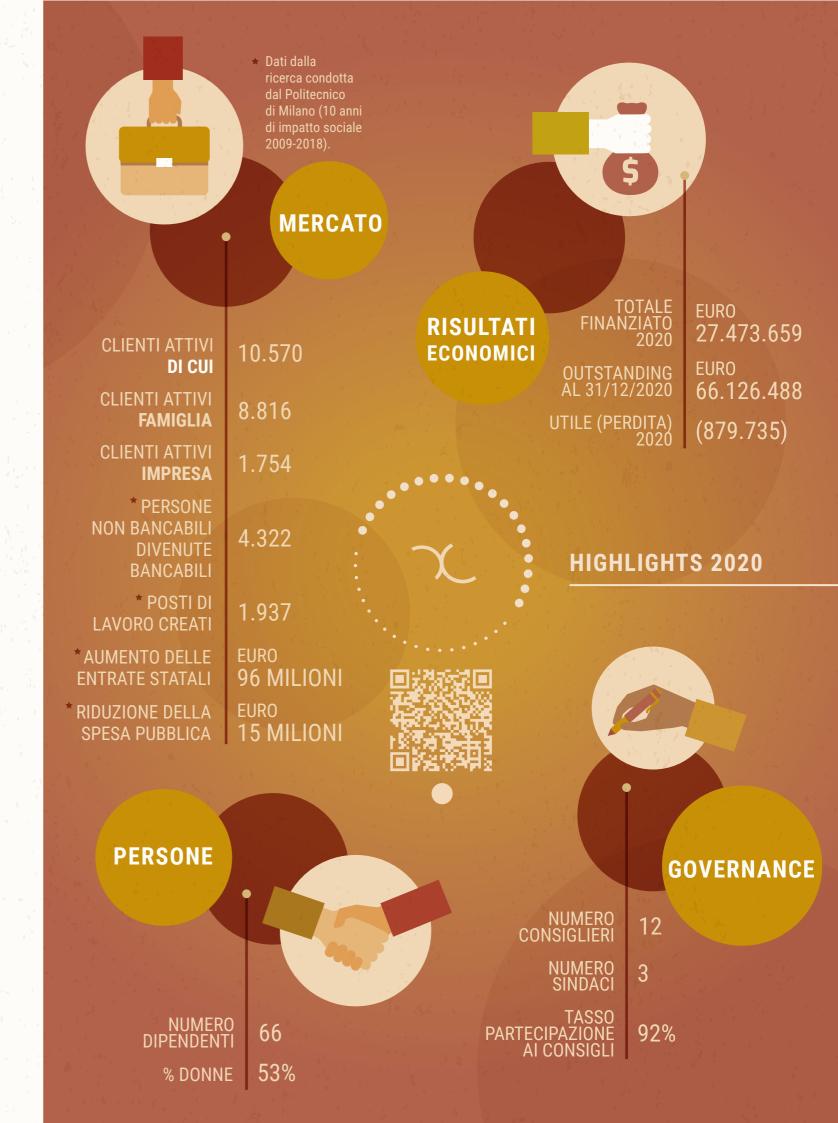
La redazione di questo documento ha coinvolto trasversalmente tutte le funzioni aziendali.

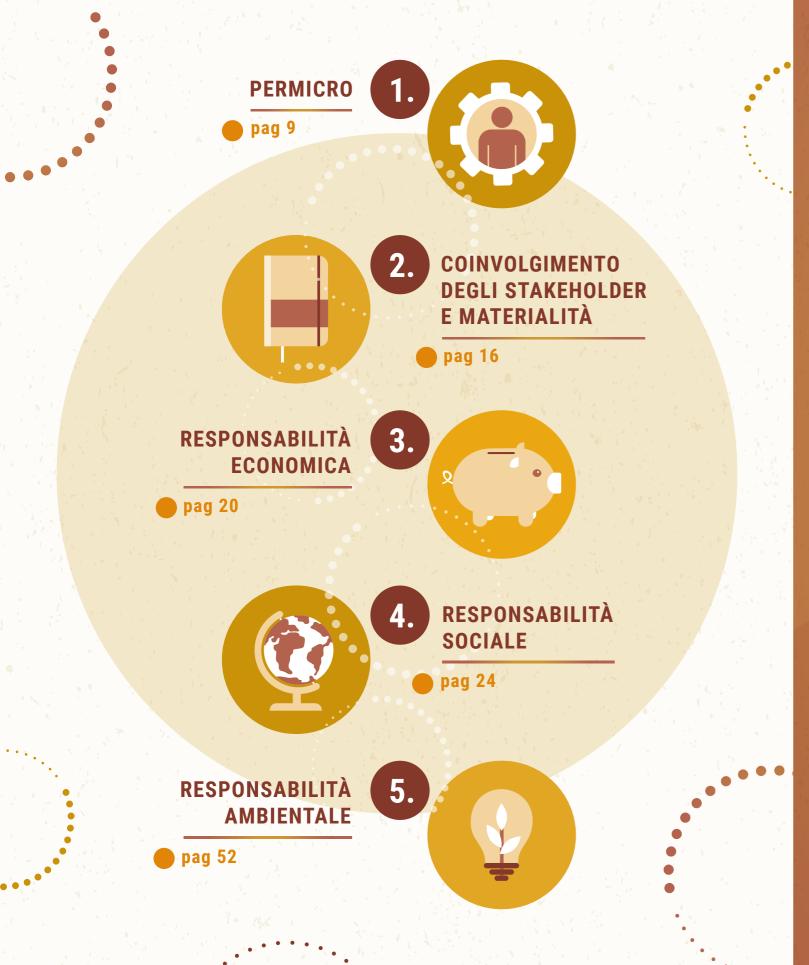
Il documento è composto da cinque parti che trasmettono tutte le dimensioni delle attività della società, partendo dalla sua identità aziendale. Seguono gli ambiti in cui si declina la sostenibilità della società su aspetti economici, ambientali e sociali.

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.

Per approfondimenti, visitare il sito aziendale www.permicro.it.







PERMICRO



CHI SIAMO

PerMicro è la più importante società 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 alle famiglie e alle imprese, l'educazione finanziaria, l'offerta di servizi di avviamento e accompagnamento all'impresa e il collocamento di prodotti di microfinanza.

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. PerMicro, grazie ad una struttura manageriale esperta e professionale, gestisce internamente e interamente l'intero processo di concessione e gestione del credito, seguendo un modello di servizio altamente diffuso nei progetti e programmi di microfinanza in Europa.

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 2021 la compagine sociale di PerMicro si è ampliata, arrivando oggi ad unire l'interesse di soggetti fra loro molto diversi ma accomunati da un unico obiettivo: **favorire l'inclusione sociale e l'occupazione** attraverso l'erogazione del credito.

PerMicro è un intermediario finanziario ex art. 106

vigilato da Banca D'Italia.

Dalla sua nascita nel 2007, PerMicro ha erogato 29.329 crediti per un valore di oltre 220 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

Nel corso del 2020 PerMicro ha costruito i suoi primi prodotti di finanziamento con la garanzia del Fondo Centrale per le PMI, tramite Mediocredito Centrale.

Le garanzie dirette acquisite da PerMicro, con copertura all'80%, hanno per ora riguardato operazioni di "Importo Ridotto" fino a 25.000 € e operazioni di rinegoziazione di finanziamenti già in essere, con aggiunta di almeno il 25% di nuova liquidità. Tale garanzia, come previsto anche dai vari DPCM legati all'emergenza COVID-19, ha permesso di supportare numerose microimprese, nuove o già clienti, nell'affrontare gli effetti della pandemia, particolarmente impattante sulle micro e piccole imprese.

Per quanto riguarda la richiesta e gestione delle garanzie pubbliche rilasciate dal Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, ai sensi della Legge 662/1996, è stato siglato un accordo di collaborazione con Artigiancassa S.p.A.

Per continuare e meglio supportare i soggetti direttamente colpiti dall'attuale situazione pandemica e permettere l'accesso al credito anche ai soggetti più fragili e non bancabili, PerMicro continua nella collaborazione pluriennale con l'European Investment Fund, beneficiando di una garanzia diretta rilasciata sulle microimprese finanziate. Di seguito vengono riportati le principali categorie di prodotti e servizi offerti:

PERMICRO IMPRESA

Prodotto rivolto a soggetti che vogliano 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 €25.000

Rate: mensili

Durata: 24 - 72 mesi (solo multipli di 12 mesi)

Servizi inclusi: consulenza e supporto nelle fasi di stesura del business plan, piano di investimenti e cash flow. Accompagnamento e monitoraggio per tutta la durata del finanziamento.

PERMICRO FAMIGLIA

Prodotto pensato e disegnato per rispondere alle esigenze di base legate alla famiglia, come spese per la casa (anche al paese d'origine), lavoro, salute e 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 etc).

Per accedere al prestito non è necessaria la cittadinanza italiana, è comunque obbligatoria 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 20 filiali in 13 regioni italiane.



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

 10°

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 rappresentati dal Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da 12 consiglieri e dal Collegio Sindacale, costituito nel 2018 ed in carica fino ad approvazione del bilancio al 31/12/2020, 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 degli executive 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
Amministratore Delegato	BENIGNO IMBRIANO
Consigliere	RAFFAELE BAZZONI
Consigliere	ANDREA ANTONIO CARRIERO
Consigliere	SILVIO CUNEO
Consigliere	DIEGO LUIGI DAGRADI
Consigliere	MAURIZIO IRRERA
Consigliere	NAZZARENO GABRIELLI
Consigliere	FERRUCCIO LUPPI
Consigliere	STEFANO MILANESE
Consigliere	FABIO MONTENA
Consigliere	FREDERIC, ROGER, CHARLES, JEAN RENAUD

Presidente Collegio Sindacale Sindaco effettivo MASSIMO BIANCHI Sindaco effettivo MARCO CASALE Sindaco supplente Sindaco supplente Sindaco supplente ANNAMARIA ESPOSITO ABATE

La revisione legale dei conti è affidata a BDO Italia S.p.a.

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE

L'anno 2020 è stato caratterizzato da un ulteriore rafforzamento patrimoniale, avvenuto attraverso un aumento di capitale avviato il 10 giugno 2020, collocato in una sola tranche che si è concluso nel mese di ottobre 2020.

Il capitale è detenuto al 31 dicembre 2020 da quattro istituti di credito, cinque fondazioni, di cui quattro bancarie, 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 Per-Micro dal 2012.

A fine 2020 il capitale sociale nominale della PerMicro S.p.A. risulta pertanto sottoscritto e versato per € 5.976.979,54., ripartiti come segue:



Il CdA del 27 settembre 2020 si è tenuto presso la Fattoria Sociale Paideia. Dopo la riunione, consiglieri e sindaci hanno fatto la conoscenza da molto vicino della vita e organizzazione delle api (con tanto di raccolta di miele dalle arnie).





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 e 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 come la discriminazione razziale, la corruzione verso la pubblica amministrazione e i reati contro la pubblica amministrazione.

Nel 2020, sono state emesse 19 nuove normative interne o significativamente migliorate. Inoltre, a seguito della modifica del Funzionigramma e della riassegnazione di alcune attività, è stato avviato un processo di revisione della normativa interna che ha portato all'aggiornamento di 45 processi interni.

Relativamente all'implementazione del Modello ex DL 231/2001 (MOG), nel corso del 2020 è stata realizzata una sessione di formazione ai membri del CdA, che si è concentrata in particolare sugli aggiornamenti normativi dell'anno.



Nel 2020 la funzione Compliance e Antiriciclaggio di PerMicro ha articolato la sua attività secondo i sequenti 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.lqs. n.231/2001;
- formazione per gli operativi, con un aumento delle occasioni di informazione e confronto quasi settimanale;
- incremento della campionatura e della qualità dei controlli di secondo livello, 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 miglio-

- ramenti 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 Torino. Ancona e Pescara.

La qualità e il numero delle attività eseguite nell'anno si sono avvalsi dell'introduzione in staff di funzione di una risorsa senior aggiuntiva.

Relativamente al rischio di **riciclaggio** del denaro e finanziamento al **terrorismo**, in seguito a controlli della funzione scrivente o segnalazioni da parte di altri uffici al responsabile delle SOS di PerMicro, nel corso del 2020 si sono analizzate **68 casi sospetti** e sono state effettuate **13 segnalazioni** di operazione sospetta 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.

Per il primo anno la società è stata chiamata ad



Lancio commerciale 2020 con l'Area Nord-Est PerMicro

eseguire l'esercizio di Autovalutazione dei rischi

di riciclaggio. Questo compito è stato svolto con il supporto di uno studio legale. Lo studio si è occupato di fornire una metodologia, processare i dati raccolti, analizzare la normativa interna e svolgere un'analisi qualitativa (anche grazie ad interviste con il responsabile AML), al fine del calcolo del rischio complessivo, redigere il piano dei rimedi. Con i dati raccolti, il fornitore ha calcolato un rischio inerente, che ha poi ponderato con l'architettura dei presidi societari per avere come risultanza un rischio residuo complessivo che ha un valore corrispondente a "basso" (equivalente a 1 su una scala che può andare fino a 4).

Anche per dare corso ad alcuni rilievi ivi presenti, la società ha deciso di effettuare un importante investimento adottando un nuovo software per il supporto delle attività sia della rete commerciale che della funzione antiriciclaggio relative all'**Adeguata Verifica della clientela**. Il nuovo software, acquistato da Netech, dal 2021 renderà possibili miglioramenti sotto il profilo dell'operatività (con una migliore integrazione con il sistema informativo-gestionale), dello scoring antiriciclaggio e del monitoraggio ex-post (anche in riferimento agli

eventi aziendali post-liquidazione).

Infine, sono state presidiate le funzioni connesse ai contratti di credito proposti da PerMicro: in tema di **trasparenza finanziaria e assicurativa** ci si è assicurati che la rete di vendita abbia regolarmente fornito ai clienti tutte le informazioni dovute sul prodotto (caratteristiche, prezzi, diritti esercitabili) prima della stipula dei contratti. Sono stati rivisti tutti i contratti di credito, i fogli informativi rivolti alla clientela e definita una policy di entrata in relazione solo con soggetti autorizzati all'intermediazione finanziaria. Sono stati condotti controlli specifici sull'attività di intermediazione assicurativa, rivista la normativa interna dedicata e emessa una policy specifica.

Si è 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.

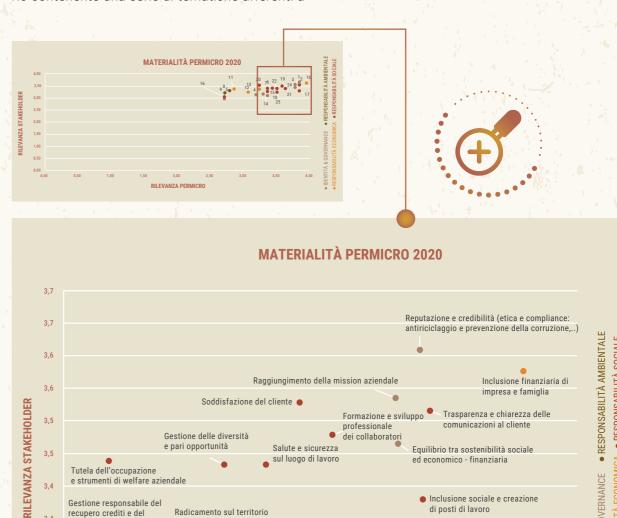
 $14 \quad \qquad 14 \quad \qquad 15 \quad \qquad 16 \quad \qquad$



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 e maggiormente significative e rappresentative della sua natura. L'analisi di materialità ha visto la partecipazione diretta dei membri del Consiglio di Amministrazione, dei soci e dei sindaci. Per quanto riguarda gli stakeholder sono stati considerati i clienti e i dipendenti.

A tali referenti è stato distribuito un guestionario contenente una serie di tematiche afferenti a quattro macro-aree: Identità & Governance, Responsabilità sociale, Responsabilità ambientale e Responsabilità economica. Per ciascuna tematica (sono state individuate 25 tematiche), ogni referente ha avuto il compito di esprimere una valutazione, tramite un punteggio da 1 (minima rilevanza) a 4 (massima rilevanza) in base alla propria percezione e sensibilità al topic esaminato, al fine di far emergere le tematiche maggiormente significative.



sul luogo di lavoro

🖣 (rispondenza ai bisogni dei clienti)

RILEVANZA PERMICRO

Radicamento sul territorio

L'analisi di materialità sopra 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 >3,3 e rilevanza per gli stakeholder punteggio >3,2). Le tematiche emerse come materiali, illustrate nel grafico, defi-

Tutela dell'occupazione e strumenti di welfare aziendale

Gestione responsabile del

recupero crediti e del

niscono i temi su cui sarà incentrata la rendicontazione.

ed economico - finanziaria

Inclusione sociale e creazione

Dall'analisi sono state individuate 15 tematiche maggiormente significative per PerMicro, che risultano in linea con le priorità individuate rispetto al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals).





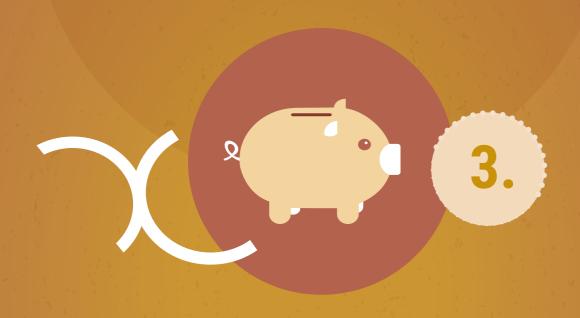
Come si evince dalla tabella, le tematiche maggiormente significative per PerMicro sono coerenti con l'approccio che l'azienda ha avviato e intende perseguire, in linea con l'ulteriore obiettivo di contribuire al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals).



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.

A		The state of the s		
AMBITO	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA PERMICRO	SDGs		
	EDUCAZIONE FINANZIARIA	4 mm. 10 mm.		
	RADICAMENTO SUL TERRITORIO	8 man and and and and and and and and and a		
	INCLUSIONE SOCIALE E CREAZIONE POSTI DI LAVORO	1 === 8 ===== 1		
	PRODOTTI E SERVIZI (RISPONDENZA AI BISOGNI DEI CLIENTI)	8 state and all states are all state		
RESPONSABILITÀ	TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E STRUMENTI DI WELFARE AZIENDALE	3 Marie Mari		
SOCIALE	FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE DEI COLLABORATORI			
	SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	3 menture 8 married and 10 miles and 10 mile		
	TRASPARENZA E CHIAREZZA DELLE COMUNICAZIONI AL CLIENTE	10 = 10		
	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	8		
	GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	5 = 10 = 10 = 10 = 10 = 10 = 10 = 10 = 1		

8 The state of the state of



RESPONSABILITÀ ECONOMICA

I principali elementi che hanno caratterizzato l'andamento economico del 2020 (una perdita d'esercizio pari a euro 879.735) di PerMicro, possono essere così sintetizzati:

- **volume di erogazioni** pari a circa **27,5 milioni di euro**, di cui il **20% alle imprese**, in diminuzione del 24% rispetto all'esercizio precedente;
- **crescita dei ricavi per servizi**, da 366 mila euro a 514 mila euro;
- **crescita del margine di intermediazione**, arrivato a circa 6,8 milioni di euro, in quota importante assorbito dal costo del rischio (l'**incremento del costo del rischio**, pari a circa 950 mila euro rispetto al 2019, è per 650 mila euro riconducibile ad accantonamenti prudenziali effettuati su esposizioni per 11,8 milioni di euro verso imprese in bonis appartenenti a specifici settori merceologici particolarmente colpiti dagli effetti della crisi pandemica: commercio, ristorazione e turismo;
- **riduzione dei costi operativi** dell'intera struttura (pari a 3,8 milioni di euro), imputabile principalmente ad un'importante riduzione delle spese di funzionamento, conseguenza di un deciso piano di revisione di tutti i contratti in essere, delle minori spese legate alla riduzione della mobilità, nonché alla fruizione delle ferie pregresse e al ricorso a strumenti straordinari di sostegno al lavoro.

Sul conto economico si rileva un effetto positivo per 238 mila euro a seguito della cessione di circa 2 milioni di euro di crediti in sofferenza.

CONTO ECONOMICO

	2020	2019
Interessi attivi e proventi assimilati	5.108.995	4.349.462
Interessi passivi e oneri assimilati	(958.103)	(708.539)
MARGINE DI INTERESSE	4.150.893	3.640.923
Commissioni attive	2.782.779	3.027.839
Commissioni passive	(357.292)	(457.601)
COMMISSIONI NETTE	2.425.487	2.570.238
Dividendi e proventi simili	-	13
Utile/perdita da cessione o riacquisto di: attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	238.454	218.626
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	6.814.834	6.429.801
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di: attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(3.885.611)	(2.938.867)
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	2.929.223	3.490.933
COSTI OPERATIVI	(3.806.529)	(4.453.896)
UTILE (PERDITA) LORDO	(877.306)	(962.963)
Imposte sui redditi	(2.429)	(81.759)
UTILE (PERDITA) NETTO	(879.735)	(1.044.721)

X 1



L'anno 2020 è stato caratterizzato da un ulteriore rafforzamento patrimoniale, avvenuto attraverso un aumento di capitale avviato a giugno 2020 e concluso nel mese di ottobre 2020 (sottoscrizioni per Euro 569.333,24, adesioni pari al 99,95%). In particolare, la Società Servizi e Finanza FVG Srl ha sottoscritto il 36% dell'aumento del capitale. L'aumento del capitale, oltre ad aver consentito alla Società Servizi e Finanza FVG Srl di diventare "socio rilevante" (1 milione di euro versato), ha prodotto benefici importanti sui capital ratios rafforzando il rispetto delle soglie ai fini di vigilanza.



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 2020, il Valore Economico Generato è risultato pari a € 2.929.223, 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 € 3.601.177 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 e la Pubblica Amministrazione.

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. La società 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.

Dalle principali voci di costo si evidenzia che la maggior parte del valore economico distribuito (circa 3,6 mln di €) è imputabile alle spese per il personale e ai costi operativi.

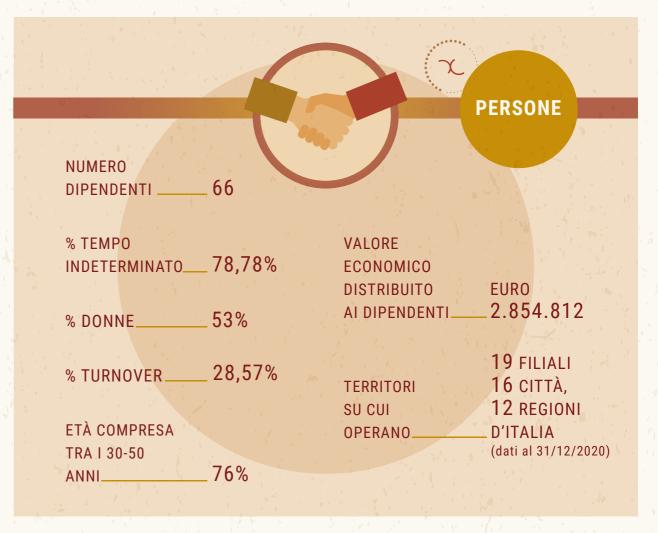


Lancio commerciale 2020 con l'Area Nord-Ovest PerMicro

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (€)				
	31.12.2020	31.12.2019		
RICAVI	4.150.893	3.640.923		
ALTRI PROVENTI	2.425.487	2.570.238		
PROVENTI FINANZIARI	-3.647.157	-2.720.228		
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ	2.929.223	3.490.933		
COSTI OPERATIVI	1.000.818	1.286.868		
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	2.854.812	3.140.225		
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	-256.882	-206.516		
REMUNERAZIONE DEGLI INVESTITORI	-	-		
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	2.429	81.579		
LIBERALITÀ ESTERNE	-	-		
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ	3.601.177	4.302.156		
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-		
DIFFERENZE DI CAMBIO NON REALIZZATE	-	-		
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ MATERIALI ED IMMATERIALI	207.781	197.846		
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	-	-		
AMMORTAMENTI	-	-		
ACCANTONAMENTI	-	35.473		
RISERVE	-879.735	-1.044.721		
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ	-671.954	-811.402		



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 di ogni giorno, sia il motore della crescita, riconosce il valore e la dignità della persona quale requisito fondamentale del servizio offerto. In PerMicro il rispetto e la valorizzazione delle Persone, inclusa la loro diversità, passano attraverso il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo, la tutela dell'integrità fisica, culturale e morale e attraverso un continuo accrescimento delle competenze tecniche e professionali.

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 2020 PerMicro conta 66 risorse occupate in organico, a fronte delle 70 del 2019.

Nel 2020 si registra un incremento del tasso di turnover rispetto al 2019, in gran parte condizionato dal rinnovamento di un'intera struttura operativa.

La composizione del personale di PerMicro evidenzia l'attenzione della società alle politiche di genere, alla stabilità dei contratti di lavoro e alle pari opportunità. Al termine del 2020 si riscontra il **53% di personale**

femminile tra i dipendenti e il 76% del personale con età compresa tra i 30 e 50 anni.

Durante l'anno sono stati effettuati diversi interventi organizzativi volti ad efficientare il lavoro svolto nelle Direzioni della sede centrale, in particolare attraverso i seguenti criteri: la definizione di un sostituto per ogni responsabile e la definizione del concetto di attività "prevalente".

A settembre 2020 è stata creata una nuova Direzione, Gestione Clienti, che ha riunito gli uffici recupero e le attività del centro servizi/ post vendita.

A fine anno PerMicro aveva dunque 6 Direzioni operative oltre alle 2 Direzioni delle funzioni di controllo.



Progetto WE CARE

Dal 2020 PerMicro è partner del progetto **WECAREINCET** finanziato dal bando "**WECARE** – **Welfare Cantiere Regionale**": la strategia per l'innovazione sociale della Regione Piemonte nata dal lavoro di un tavolo composto dagli assessorati alle Politiche Sociali, della Famiglia e della Casa; ai Diritti Civili e Pari Opportunità; alle Attività produttive; all'Istruzione, Lavoro e Formazione Professionale.

La strategia prevede diverse misure di sostegno all'innovazione sociale, tra cui la sperimentazione di **servizi innovativi** e il **welfare aziendale**.



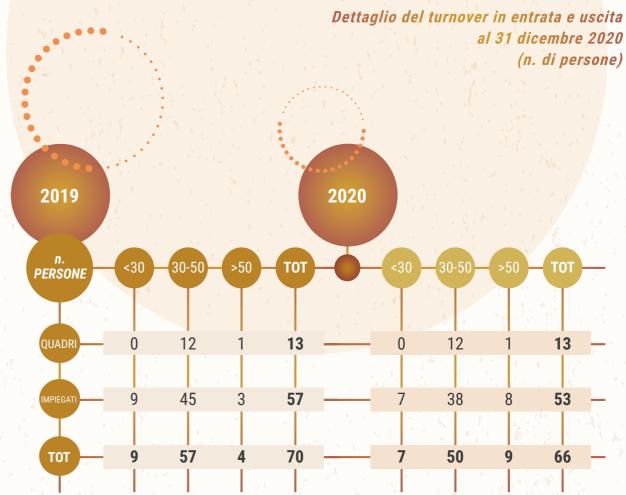
Grazie al Progetto WE CARE, costruito nel 2020, nel 2021 si beneficerà di formazione specifica sul lavoro Agile e sui cosiddetti "collaborative tools", volti anche – come spiegato nella sezione ambiente - a ridurre l'invio delle e-mail.



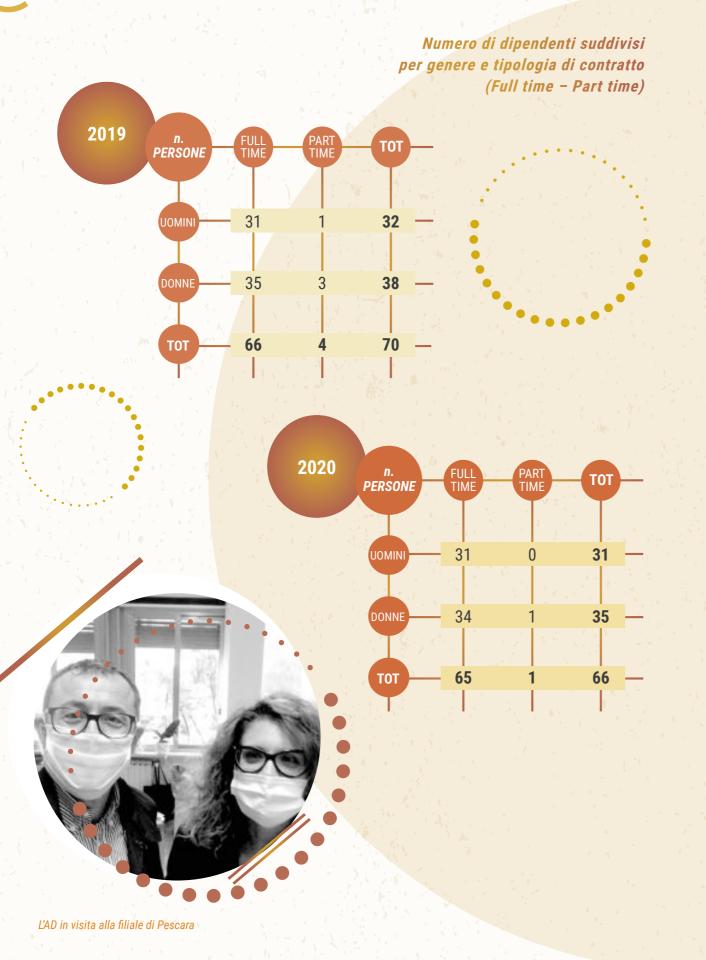
Foto di gruppo con tutti i partner del progetto WECAREINCET

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi volti a fornire una panoramica completa all'interno della composizione del personale di PerMicro:



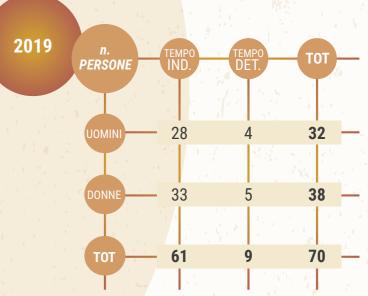


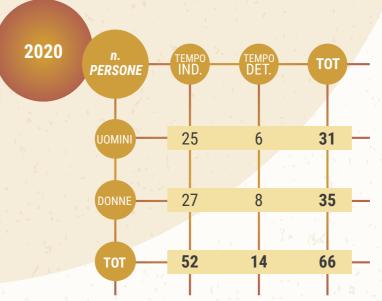
N° dipendenti suddivisi per fasce di età e qualifica professionale





Numero di dipendenti suddivisi per genere e tipologia di contratto (tempo determinato – tempo indeterminato)





ĽAD e il



FORMAZIONE

Nonostante le difficoltà legate alla pandemia, grazie ai supporti tecnologici a disposizione nel corso dell'anno, è stato possibile organizzare diversi momenti formativi, quasi raddoppiando le ore di formazione rispetto al 2019.

Tra questi ricordiamo in particolare:

- avviate alcune pillole formative caricate sulla intranet aziendale legate alle abilità sull'uso del programma Microsoft Excel;
- istituito in estate l'appuntamento settimanale "reach the skill": attraverso questo invito al raggiungimento delle competenze, PerMicro ha voluto rimarcare l'importanza e realizzare concretamente uno spazio dedicato alla formazione, che - nel corso del secondo semestre 2020 - è stata molto incentrata sul processo del credito, includendo le aree di miglioramento delle prassi;
- i colleghi dello staff in sede hanno beneficiato di un corso di lingua inglese (speaking, reading, listening) nei mesi di giugno e luglio;
- in autunno sono stati realizzati due appuntamenti specifici legati alle "tecniche di vendita", in remoto, attraverso due sotto-gruppi di colleghi della Rete Commerciale, realizzando casi simulati di vendita, valorizzando soprattutto il confronto tra pari e diffondendo buone pratiche;
- le **funzioni di controllo** hanno partecipato ad alcuni seminari/ conferenze di **aggiornamento normativo**, tra cui per AML (Anti Money Laundering) obblighi di conservazione e invio dati aggregati, controllo costante e segnalazione operazioni sospette, mentre per Risk Management Nota di Banca d'Italia sull'applicazione della definizione di default ai sensi dell'articolo 178 del Regolamento (UE) n. 575/2013, segnalazioni di vigilanza;
- è stata realizzata una sessione di formazione al CdA sul **MOG ex 231**;

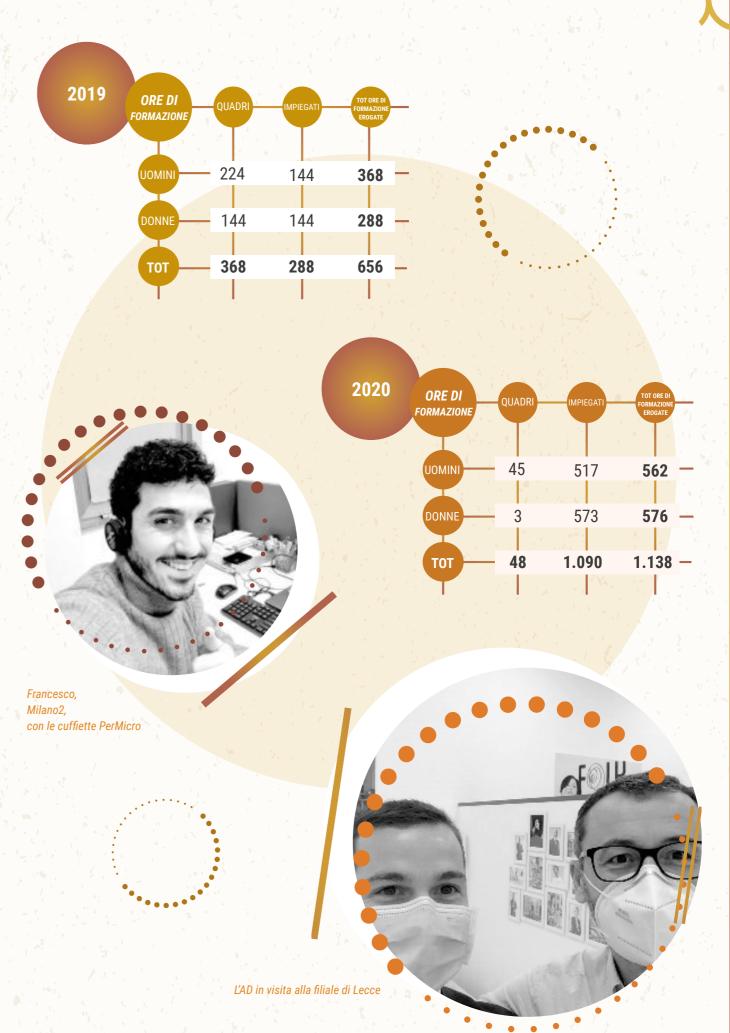
 sempre in autunno tutti i colleghi sono stati formati ad utilizzare in modo consapevole
 Office 365, con particolare riguardo ai primi passi per acquisire competenze per il lavoro Agile.

Inoltre, riveste un particolare interesse ed impatto il progetto "Supporting the resilience of MFIs and their clients" gestito dall'European Microfinance Network con il sostegno di J.P.Morgan. Il contributo ricevuto ha consentito a PerMicro tra il 2020 ed il 2021 di:

- sviluppare una evolutiva per la gestione delle garanzie, per il corretto recepimento ed utilizzo della garanzia MCC (Medio Credito Centrale) sul sistema informativo;
- beneficiare di 9 giornate formative sull'analisi delle PMI, con particolare attenzione alla determinazione del modello di calcolo del cashflow;
- beneficiare di 1 giornata formativa su tematiche di Compliance (2021);
- beneficiare di 12 ore di formazione sulle tecniche di relazione commerciale con gli stakeholder (2021).



L'AD in visita alla filiale di Udine





SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI E

GESTIONE DELLA PANDEMIA COVID-19

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 2020 vi è stato un infortunio di un dipendente, verificatosi nel tragitto casa-lavoro.

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.

Nel corso del 2020 gli aspetti della salute e sicurezza, anche in considerazione della pandemia COVID-19, sono stati presidiati con costante allineamento con l'RSPP e il Medico Competente.

In particolare di seguito riepiloghiamo i principali presidi:

PER TUTTI

- immediata diffusione dei comportamenti da seguire, dando contezza del totale allineamento con le indicazioni delle istituzioni;
- costituzione del **Comitato Sicurezza**, composto da RSPP, AD, RLS e Responsabile Risorse Umane: il medesimo si è incontrato settimanalmente dal 04/05/20, con il compito di aggiornare tutti i dipendenti sulle misure precauzionali; dal mese di settembre, avendo la Direzione Risorse Umane ripreso la responsabilità della parte sulla Sicurezza, l'aggiornamento avveniva direttamente con l'AD, monitorando in particolare i casi sospetti, i potenziali contatti stretti in azienda, le necessità di isolamento domiciliare;
- l'unico caso problematico si è riscontrato nel mese di novembre nella Filiale di Milano; la situazione è rientrata alla normalità nell'arco di un mese;
- diffusione e sottoscrizione dell'informativa dove ogni dipendente assumeva responsabilità relativamente ai comportamenti da adottare anche fuori dalla sede di lavoro;
- alternanza di periodi di cassa integrazione il cui contributo è stato anticipato da PerMicro, affinché il dipendente non dovesse attendere nel recepire la liquidità - a fruizione di ferie arretrate.



- organizzazione del tele-lavoro per lo staff della sede a partire dal 09/03/2020, mentre i responsabili hanno lavorato da casa dal 17/03 al 03/05, ritornando poi in modo alternato in sede:
- nel periodo estivo il tele-lavoro è stato svolto all'occorrenza, tramite una serie di criteri equilibrati ed equi per le varie Direzioni;
- a partire dal mese di ottobre, infine, lo staff è stato organizzato in due squadre, che si sono alternate su base settimanale, al fine di ridurre i rischi operativi derivanti dal contagio.



- immediata diffusione delle misure precauzionali con la relazione con il cliente;
- predisposizione fornitura spray igienizzante e DPI;
- chiusura filiali parziale o totale a seconda delle filiali, meccanismi di turnazione tra i colleghi, al fine di garantire il contenimento del rischio operativo da contagio.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Nell'intenzione dei vertici aziendali, tutti i dipendenti devono ricevere una costante informazione, in piena trasparenza, circa l'andamento aziendale, i progetti comuni e le prospettive.

- Nel corso del 2020, la riunione del Comitato di Direzione è stata svolta ogni lunedì, occasione sia per l'AD di informare tutti i responsabili delle linee guida, sia per tutti i membri di essere aggiornati sui vari assi di lavoro in corso.
- È inoltre stata istituita una call commerciale settimanale (tutti i martedì) che coinvolge i colleghi di Sede e Rete, durante la quale vengono condivisi i principali dati sull'andamento della società e le diverse Direzioni aggiornano tutti i colleghi sulle attività in corso, i punti di attenzione e gli obiettivi.



Giornata PerMicro:

l'11 novembre tutti i dipendenti PerMicro si sono riuniti in un appuntamento online per un aggiornamento sull'andamento 2020, un intervento motivazionale da parte di un keynote speaker e alcune attività di squadra. L'ospite d'eccellenza è stato Davide Mazzanti - allenatore della Nazionale italiana di pallavolo femminile e Vice-Campione del mondo - il quale ha tenuto un intervento sul raggiungimento degli obiettivi attraverso il lavoro individuale e di squadra.

FORNITORI E PARTNER DI PERMICRO



PerMicro attribuisce un ruolo strategico al processo di **accompagnamento e assistenza** alle imprese finanziate e si avvale per questo, oltre che del personale preposto e presente nelle proprie filiali, anche di **mentor** volontari facenti capo all'Associazione MicroLab, con la quale la società intrattiene un accordo di collaborazione da diversi anni.

I mentor dell'associazione integrano il lavoro svolto dai colleghi delle filiali nell'attività di erogazione gratuita di "servizi ausiliari", cardine della vigente normativa sul microcredito (ai clienti viene offerto un servizio di consulenza che parte dalla definizione del business plan relativo alla costituenda attività, per poi proseguire con la fase di erogazione del finanziamento e successive fasi di riscontro e correzione dell'andamento reale rispetto all'andamento previsto). L'adeguata buona gestione di tale attività è funzionale ad una miglior selezione delle pratiche da finanziare, nonché al monitoraggio e buon esito dei progetti imprenditoriali avviati.

In particolare, PerMicro nel 2020 ha finanziato 289 imprenditori, attraverso oltre 4.000 ore di mentoring, oltre agli incontri e alle ore di mentoring offerte alle imprese finanziate negli anni precedenti.

Nel 2020 complessivamente 313 imprese sono state oggetto di "servizi ausiliari".

MicroLab conta sulla collaborazione di 55 mentor volontari e opera in 14 città (11 regioni d'Italia). Nel 2020 ha supportato 110 imprenditori finanziati da PerMicro (e un totale di 245 imprenditori con un 2.890 ore di mentoring).



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 selezione dei fornitori è avvenuta in occasione del regalo natalizio che PerMicro ha scelto di donare ai propri stakeholder istituzionali: una copia stampata della ricerca sul proprio Impatto Sociale (che da anni PerMicro rappresenta secondo lo schema di un alveare), abbinata a un vasetto di miele proveniente dalla Fattoria Sociale Paideia. Presso questo fornitore, l'allevamento segue i principi dell'agricoltura biologica e per la produzione di miele è stata adottata una filiera a ciclo chiuso, dalla nascita dell'ape regina fino all'invasettamento del prodotto.

La Fattoria Sociale Paideia nasce con l'intento di offrire un luogo di incontro e piacevole apprendimento per grandi e piccoli, con particolare attenzione alle famiglie con bambini con disabilità. Uno spazio dove imparare, facendo esperienze nella natura, aperto a tutti, dove nessuno bambino possa sentirsi escluso. La vicinanza tra grandi e piccoli con storie e quotidianità diverse costituisce da sempre per la Fondazione Paideia una preziosa occasione di scambio: la Fattoria Sociale ne condivide e abbraccia l'impegno e i valori.



MERCATO E CLIENTI

CLIENTI

PerMicro è da sempre molto attenta ai suoi clienti, cercando di rispondere il più possibile alle loro esigenze. Nel II° semestre 2020 la società ha deciso di istituire una direzione dedicata alla gestione del post vendita che potesse ulteriormente provvedere alla focalizzazione aziendale dei bisogni e dei servizi per i clienti.

Questa direzione ha inglobato il "Centro Servizi" continuando a gestire l'attività di post vendita (dalle modifiche di modalità di pagamento delle rate alle richieste di estinzione) e di educazione finanziaria dei clienti, oltre all'attività di recupero crediti.

Grazie al suo dialogo quotidiano e diretto con i clienti, la nuova direzione è stata fonte preziosa di raccolta di informazioni per indagini legate alla soddisfazione della clientela e dell'impatto sociale che i finanziamenti hanno comportato nella loro vita.

La direzione ha risposto alle molte richieste di informazioni che persone interessate manifestano sulla attività di PerMicro, mettendole in collegamento con le filiali competenti sul territorio ed è stata interfaccia commerciale per segnalazioni ed opportunità ricevute direttamente o da partner.

La direzione ha inoltre gestito le richieste di sospensione delle rate dei finanziamenti ricevute dai clienti.

PERMICRO E I SUOI CLIENTI CLIENTI FINANZIATI 2020 AFRICA AMERICA NORD AFRICA LATINA & & MEDIO **CARAIBI** ORIENTE SUD-EST ASIATICO & PACIFICO ITALIA EST EUROPA & 15% ASIA CENTRALE 46% 30% **NAZIONALITÀ** ETÀ **GENERE CLIENTI ATTIVI** 57% 10.570 43% Servizi privat **SETTORE DI ATTIVITÀ**

TOTALE FINANZIATO:
euro 27.473.659
FINANZIAMENTI ALLE IMPRESE:
289

FINANZIAMENTI ALLE FAMIGLIE: 2.715

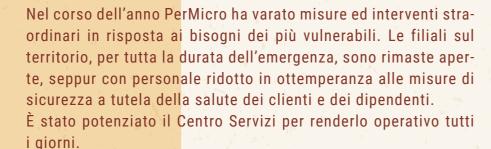
54%

START UP

48%

CLIENTI IMPRESA GIOVANI UNDER 35

GESTIONE MORATORIE COVID-19



In adesione alle misure previste dal DPCM del 17 marzo 2020 sono state da subito definite le modalità per accogliere le richieste di dilazione, fino al 30 settembre, dei clienti Impresa.

A tutte le imprese che già ne beneficiavano, la legge di Bilancio 2021 (n. 187 del 30 dicembre 2020) ha prorogato il termine della moratoria sul pagamento delle rate (introdotto dal DL del 17

la moratoria sul pagamento delle rate (introdotto dal DL del 17 marzo 2020 e successiva conversione in legge n.27 del 24 aprile 2020). Pertanto il nuovo termine della moratoria, al momento, è divenuto il 30 giugno 2021.

Nel corso del 2020 è stata richiesta la sospensione delle rate da **918 clienti Impresa**.

PerMicro ha deciso di aderire alla riattivazione ed estensione della Moratoria COVID-19, promossa da Assofin per il **credito ai consumatori** e a fonte della quale, in presenza di determinate condizioni, è possibile richiedere fino al 31 marzo 2021 la temporanea sospensione delle rate.

Può richiederlo l'intestatario di Prestiti Famiglia, stipulati prima del 20 aprile 2020, e che a tale data non abbia ritardi di pagamento tali da comportare la necessità di qualificare le relative posizioni in default o forborne, ovvero per i quali non fosse intervenuta la decadenza dal beneficio del termine o la risoluzione del contratto stesso. La sospensione può essere richiesta qualora, in conseguenza diretta della diffusione dell'epidemia da COVID-19, il cliente si trovi, a partire da una data successiva al 21 febbraio 2020 e sino alla data ultima del 31 marzo 2021, in una situazione di temporanea difficoltà economica.

Nel corso del 2020 è stata richiesta la sospensione delle rate da **714 clienti Famiglia**.

Al 31/12/2020 le moratorie COVID registrate da PerMicro sono 720 per un outstanding totale di circa 10 milioni di euro.



In considerazione dello sviluppo di nuovi accordi commerciali, con operatori come "Facile.it", negli ultimi mesi del 2020 è stata avviata l'implementazione del sistema di CRM (Customer Relationship Management), anche per la **gestione** dei **clienti** prospect.

Grazie a questi sviluppi verranno tracciate tutte le attività commerciali svolte dalle filiali su clienti nuovi e già acquisiti e tutte le attività di cross selling (offerta di prodotti di microfinanza).

Inoltre, il nuovo modulo CRM permetterà anche una gestione centralizzata dei nominativi da parte del Centro Servizi, aumentando l'efficacia dei contatti e la loro gestione.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ★★★★★

Nel corso del 2020 sono state raccolte 66 recensioni su Google, con un punteggio medio di 4,8 su 5 e diversi riscontri di soddisfazione per l'attenzione e i prodotti offerti.



Consiglio permicro a tutte quelle persone che hanno un sogno lavorativo nel cassetto da realizzare! La mia esperienza è stata più che positiva, ringrazio in particolare PAOLA FORTE per la sua dispondibilità umanità e professionalità. Un saluto dallo staff di Peccati di gola.





Sono molto soddisfatto servizio di permicro. Ho scoperto da un mio amico. Volevo ringraziare tanto per romy che filiale della termini. gentile e molto disponibile. Sono contenta per l'aiuto che mi i dato.

STORIE DI SUCCESSO WINELIVERY:

IL BOOM DI LAVORO PER JONATHAN





Jonathan è nato negli Stati Uniti ed è cresciuto con la madre a Prato, dove si è trasferito da piccolo. A 27 anni è responsabile del ramo commerciale in una società di logistica, ha una passione per il vino e la tecnologia e voglia di intraprendere un cammino come imprenditore.

Conosce Winelivery, startup nel beverage delivery e partecipa ad un crowdfunding per il suo avvio. È così che decide di aprire a Prato una sede del Franchising, per offrire alla sua città un servizio efficiente e la sua conoscenza nel settore vinicolo. Attraverso risparmi personali e il sostegno di PerMicro, Jonathan a settembre 2019 porta la app Winelivery a Prato. Nella fase di avvio dell'attività si è occupato personalmente della gestione e della consegna degli ordini. Adesso, che l'app è conosciuta e usata dai suoi concittadini, può avvalersi di collaboratori per garantire la consegna di vini, aperitivi e birre in meno di 30 minuti direttamente a casa!

Lo scorso novembre, Jonathan 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 Alberto, Business Mentor dell'Associazione MicroLab, che lo ha seguito nei primi passi da imprenditore.





POMODORI VERDI FRITTI: UN PANINO NON SI NEGA MAI, A NESSUNO



Quando parli con **Chiara e Francesca**, quello che ti colpisce, per primo è lo spiccato accento toscano, che ti fa sentire come se le conoscessi da sempre. E già questo, in una intervista, ti fa stare bene.

Chiara e Francesca si sono conosciute giovanissime lavorando insieme in una trattoria. Da lì, mese dopo mese, hanno deciso di fare il grande salto (da dipendenti ad imprenditrici) e di trasformare il loro lavoro in una passione propria. Questa passione, dopo tanta fatica, idee, business plan, notti insonni, strade in salita e poi in discesa, è diventata PVF (Pomodori Verdi Fritti) Enoteca con Cucina della tradizione pisana.

Prima di arrivare a PVF Chiara e Francesca hanno girato e parecchio... Hanno visitato i ristoranti ed i locali vicini (che nel tempo non sono diventati concorrenti, ma amici) a Pisa e si sono fatte ispirare anche da locali fuori regione, venendo addirittura fino a Torino, in San Salvario, un quartiere storico rinato grazie ai ristoranti ed ai locali, per trovare la scintilla giusta su come volevano il loro locale. Torino, quindi, era forse nel loro destino. Si perché quando Chiara e Francesca hanno chiesto aiuto alla propria banca BNL - Gruppo BNP Paribas per trasformare PVF da una sigla su una cartellina in un delizioso ristorantino: la banca le ha accompagnate da PerMicro (partner di riferimento per il microcredito alle imprese) che ha la sede principale a poche centinaia di metri da San Salvario.

Tramite i colleghi e le colleghe della **filiale Permicro di Firenze**, in neanche due mesi, il sogno di Chiara e Francesca si è trasformato in realtà.

E poi?

E poi si è arrivati all'**inaugurazione**, avvenuta a **fine dicembre 2019**, con i nuovi clienti che in pochissimi mesi si sono trasformati in vecchi amici, mentre chi già le conosceva prima, per le precedenti esperienze, diventava parte integrante del locale, non solo per mangiare ma anche solo per bere un bicchiere, anche solo per fare un saluto. Chiara e Francesca non si sono fatte abbattere dal **COVID che le ha rallentate proprio nel momento in cui stavano decollando**. "Sì è stato tutto molto faticoso", se glielo chiedi: all'inizio del lock-

down di marzo si sono sentite quasi in gabbia. Ma si sono subito reinventate... "E allora se non puoi aprire, inizia con l'**asporto**". Ed i vecchi clienti, che aspettavano solo quello, hanno ricominciato subito a chiamare.

Poi con l'estate, finalmente, la ripartenza vera e propria. Il ristorantino ha dovuto ridurre i coperti, per le nuove regole anti COVID, ma Chiara e Francesca hanno messo in cantiere nuove idee, come l'apertura a pranzo ed il brunch domenicale, quasi un rito, ormai, per i pisani.

Ed ora di fronte alle nuove **sfide anticontagio** di fine ottobre 2020, si reinventano nuovamente: nel pomeriggio caffetteria, sala da tè e tisane, merende dolci e salate preparate da Francesca che in questo campo non è seconda a nessuno.

Quello che questa pagina non può descrivervi però sono due cose: una, il **profumo** della loro cucina nella quale potete sentire, tangibile, la loro passione e la loro professionalità. La seconda è la profonda umanità, rispetto ed amicizia che Chiara e Francesca portano per i loro clienti (amici). Quando le abbiamo intervistate Chiara e Francesca erano chiuse, anche per dedicare una mezz'ora alla nostra intervista. Ci siamo persi Francesca, ad un certo punto, perché una loro cliente ha bussato ai vetri per salutarle e farsi fare un panino al volo. Francesca quando è tornata ci ha detto una frase molto semplice "Un panino non si nega mai, a nessuno". Questo è il valore che fa sentire noi, di PerMicro, orgogliosi di Chiara e Francesca.

PERMICRO E LA COLLETTIVITÀ

IMPATTO SOCIALE

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:

In quasi 10 anni, quasi 850 imprenditori e più di 3.400 famiglie sono passati da essere non bancabili a bancabili. Accanto all'aumento dell'inclusione finanziaria è importante evidenziare l'aumento del benessere sociale che è stato generato dalla possibilità di ricevere un microcredito da PerMicro. Inoltre, tra gli impatti, si vuole sottolineare quello legato ai benefici per l'amministrazione pubblica in termini di aumento delle entrate statali (in totale circa 80 milioni grazie ai microcrediti alle imprese e circa 16 milioni in 10 anni grazie ai prestiti alle famiglie) e riduzione della spesa pubblica (in totale circa 15 milioni di euro).







Inoltre, 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 1, gli outcome e gli impatti che questi potrebbero generare nell'arco di due anni dalla loro erogazione.

I moltiplicatori sono stati calcolati sulla base di due campioni di microcrediti:

- aperti nel 2015 e 2016 e rilevati a Dicembre 2017;
- aperti nel 2017 e 2018 e rilevati a Dicembre 2019.

Di conseguenza, descrivono l'effetto generato dai microcrediti erogati, nell'arco dei 24 mesi successivi alla data di liquidazione.

Il valore del KPI descrive l'effetto che potenzialmente genereranno i microcrediti considerati nel corso dei successivi 24 mesi dalla data di liquidazione.

A fronte delle 289 imprese e 2.715 famiglie finanziate nel 2020, i principali risultati stimati, in termini di outcome generati, sono:

- Creazione posti di lavoro: 190
- Inclusione finanziaria: 603 famiglie

Inoltre si stima che i crediti e microcrediti erogati nel 2020 genereranno i benefici per l'amministrazione pubblica: un risparmio della spesa pubblica annuo pari a 312.238 € e un aumento annuo del gettito fiscale dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico pari a 1.288.504 €.



Imprenditori finanziati _____ 289
Under 35 ______ 132
Donne ______ 88
Migranti _____ 105



Ammontare prestiti _ 22.024.244€

Persone finanziate ______ 2.715 # Migranti ______ 2.386





Accesso al credito tradizionale

Persone che non vivomo più al di sotto della soglia di assoluta povertà _______ 167
Inclusione finanziaria ______ 603

IMPATTO

IMPRESA

Risparmio della spesa

312.238€



pubblica annuo.

Ammontare gettito fiscale dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico (totale microcrediti) ___1.288.504€

¹ 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, con due funzioni (Compliance e Internal Audit) che vi lavorano costantemente, 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 2020 sono state registrate nell'apposito registro 21 contestazioni tutte riscontrate

nei tempi di legge, 4 di esse sono stata giudicate

accoglibili e 2 parzialmente accoglibili, le altre 15

sono state giudicate infondate da parte della fun-

zione Compliance.

7 richieste di informazioni e documentazione effettuate da Guardia di Finanza, Questure e Procure nell'ambito di indagini su altrettanti clienti.

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 2020 con network, istituzioni e associazioni, si segnalano:

NETWORK



PerMicro dal 2008 è stato 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. Il 2 dicembre 2020 RITMI ha organizzato e promosso il webinar "Gli effetti della crisi COVID-19 sul settore del microcredito in Italia: Strategie e Azioni".





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 2020 il Consiglio di Amministrazione dell'EMN, di cui il Presidente di PerMicro Andrea Limone è membro, si è riunito **8** volte.

PerMicro dal 2019 è partner di Torino Social Impact, l'ecosistema per l'imprenditorialità e gli investimenti ad impatto sociale nella città di Torino. Ad esso afferiscono oltre 100 attori pubblici e privati, profit e non profit riuniti per rafforzare il sistema locale e qualificarlo come uno dei migliori posti al mondo per fare impresa e finanza di impatto.



Benigno Imbriano, AD PerMicro, intervistato per Benchmark

PROGETTI EUROPEI

In collaborazione con l'EMN e ADA, PerMicro ha partecipato al progetto di ricerca sulla "salute finanziaria" dei microimprenditori (Financial Health of Micro-entrepreneurs).

Da luglio 2018 a dicembre 2020, ADA ed EMN hanno condotto un progetto di ricerca congiunto nel campo della salute finanziaria dei microimprenditori. Il progetto ha ricevuto il sostegno di JP Morgan e il suo scopo era identificare e condividere buone pratiche sulla valutazione della salute finanziaria e supporto specifico fornito a microimprenditori a rischio o che affrontano questioni finanziarie come la gestione del flusso di cassa, la confusione tra le finanze personali e professionali, accesso ai finanziamenti o ritardi nei pagamenti. Il progetto è stato strutturato come un'attività di ricerca cross-country che copre otto paesi in tre continenti (Europa, America Latina e Africa) e ha coinvolto un mix di fornitori di servizi finanziari e non finanziari in Francia, Italia, Spagna, Regno Unito, Perù, Brasile, Messico e Sud Africa.

Il progetto di ricerca ha prodotto un **toolkit per gli operatori di microfinanza** nel misurare la salute finanziaria dei microimprenditori e una **relazione conclusiva** di progetto che riassume i risultati principali della ricerca.

Entrambi questi documenti sono stati rivisti per riflettere il feedback fornito dai partner del progetto (tra cui anche **PerMicro**) dopo aver testato la versione beta del manuale nel 2020. Queste versioni riviste contengono anche un **capitolo speciale** su come affrontare i problemi di salute finanziaria in tempi di crisi, ad esempio durante il **COVID-19 pandemia.**



42

ISTITUZIONI

Commissione EU (Code of Good Conduct)

Nei mesi di aprile e maggio 2020 PerMicro ha avuto una due diligence da parte di MicroFinanza Rating finalizzata alla conferma dei requisiti per il mantenimento del certificato del Code of Good Conduct for Microcredit provision, valevole per l'ottenimento dei finanziamenti europei.

La valutazione di Microfinanza Rating, validata dallo steering group della Commissione Europea è stata basata sull'analisi della conformità di Per-Micro rispetto 167 clausole applicabili. Dall'esame degli auditor, PerMicro risulta conforme per 158 di esse, pari al 94% del totale, registrando una crescita rispetto al 92% rilevato nella prima valutazione del 2017.



European Investment Fund

PerMicro continua nella collaborazione pluriennale con l'European Investment Fund (attraverso l'EaSI Programme), beneficiando della garanzia diretta rilasciata su alcune imprese finanziate. Inoltre gode di un contributo per l'attività di accompagnamento alle imprese di migranti garantite da FEI (Business Development Services "Pilot to support financial and social inclusion of migrants and refugees").



Le filiali PerMicro collaborano sul territorio, in cui operano, attraverso diverse modalità:



Istituti bancari sul territorio

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



Associazioni di categoria

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



Associazioni e comunità etniche

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

Guarda la video intervista dell'Amministratore Delegato Benigno Imbriano alla Presidentessa della comunità filippina del Piemonte (ACFIL), Rosalie Bajade, che racconta di come la comunità si sia spesa durante la pandemia per dare sostegno alle famiglie più bisognose filippine e italiane del territorio:

Per meglio perseguire la propria mission, nel 2020 sono state stipulate nuove e importanti convenzioni, collegate ad altrettanti fondi di garanzia, con Caritas Italiana, Fondazione Welfare Ambrosiano e Fondazione Finanza Etica



Caritas Italiana

Caritas

Nel mese di ottobre 2020 è stato diffuso l'accordo tra PerMicro, Caritas Italiana e Banca Etica. L'inclusione finanziaria come essenziale elemento di inclusione sociale è al centro di tale accordo che. con un plafond di 5 milioni di euro, grazie al coinvolgimento di PerMicro, punta sulla microfinanza per realizzare interventi di educazione e inclusione finanziaria. I beneficiari saranno individuati dalle Caritas Diocesane che aderiscono all'iniziativa: chiave del successo dell'iniziativa è proprio la conoscenza da parte delle Caritas Diocesane e delle organizzazioni che sul territorio a loro fanno capo, delle persone e dei loro bisogni.



Fondazione Welfare Ambrosiano

Attraverso il progetto "Partita AttIVA" è costituito dalla Fondazione Welfare Ambrosiano un fondo di garanzia finalizzato a favorire l'accesso al credito di lavoratori indipendenti, freelance e liberi professionisti, che operano nella città metropolitana di Milano.

Tale intervento finanziario ha come finalità di contribuire a far fronte a situazioni di emergenza dalle quali dipende il miglioramento (o il non peggioramento) della qualità di vita delle persone destinatarie, attraverso la soddisfazione di esigenze primarie (formazione, salute, spese improvvise) oppure l'avvio o lo sviluppo di progetti imprenditoriali. Il fondo interviene con una garanzia diretta con copertura del 100%.



Fondazione Finanza Etica

Fondazione Finanza Etica. Banca Etica, PerMicro e ARCI Aps hanno lanciato insieme il bando "Microcredito per grandi idee" con l'intento di realizzare una attività a sostegno di progetti imprenditoriali presentati da cittadini e cittadine di Paesi Terzi. Il bando mette a disposizione di tali soggetti la possibilità di accedere a un fondo di garanzia pari a euro 275.000, istituito da Fondazione Finanza Etica (plafond complessivo a disposizione del bando: euro 825.000). Attraverso l'accesso a tali garanzie, i soggetti interessati potranno richiedere a PerMicro un finanziamento fino ad un massimo di euro 25.000 per avvio o sviluppo di attività imprenditoriali.



Erica Marigliani fashion brand, storia di successo di Partita Attiva





Auxilia Finance S.p.A.:

segnalazioni d'interesse degli aderenti FIAIP o di clienti di quest'ultimi, per esigenze di microcredito o di piccoli finanziamenti offerti da PerMicro e destinati a imprese e famiglie;

Facile.it

attraverso il sito di comparazione di Facile.it, canalizzazione di clienti interessati a prodotti di microcredito e finanziamento destinati a imprese e famiglie.



Nel corso del 2020 PerMicro ha sviluppato tre progetti sul territorio, di seguito descritti:

PROGETTO RICOMINCIO DA QUI



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.

Il percorso, rivolto a persone sottoposte a misure restrittive della libertà destinatari di misure penali sul territorio, desidera fornire, in vari step, alcuni strumenti utili per l'occupabilità dei partecipanti:

- incontri di orientamento al mondo del lavoro autonomo e del lavoro dipendente;
- formazione su tematiche specifiche utili sulla gestione famigliare e su quella di una piccola impresa (es., marketing, bilancio famigliare, ecc.)



Laboratorio online sulle
"Soft Skills"
Progetto Ricomincio da QUI

- consulenza individuale e accompagnamento precedente, ed eventualmente successivo, all'avvio dell'impresa;
- Eventuale erogazione di microcrediti per l'avvio di imprese.

Il progetto è partito nel luglio 2019 come un motore diesel il cui processo è stato ottimizzato durante lo sviluppo del progetto stesso e alla fine del 2020 ha raggiunto un buon livello di qualità e quantità di partecipanti selezionati. Purtroppo, la diffusione della pandemia COVID-19 ha costretto tutti gli stakeholder e partner ad adattarsi ad una versione online delle attività e ad una riprogettazione di alcune parti dell'intero progetto. Alcuni nuovi elementi introdotti sono stati:

- Maggior coinvolgimento del team degli Assistenti sociali nella valutazione delle selezioni mirate dei partecipanti.
- Organizzazione di nuovi corsi di formazione per gli Assistenti Sociali, online, in modo da raggiungere tutti i possibili territori delle 3 regioni.
- Annullamento della successione dei moduli del progetto (formazione | orientamento e consulenza professionale | mentoring | stesura busi-

RICOMINCIO DA QUI

Il progetto Ricomincio da QUI offre formazione e supporto per l'avvio o sviluppo di un' impresa a coloro che vogliono scrivere un nuovo capitolo della propria vita.

ness plan | erogazione microcredito) per dare la possibilità di accedere in ordine sparso.

- Miglioramento della sinergia tra i partner organizzando più comitati di monitoraggio.
- Valorizzazione dei percorsi di orientamento individuali.
- Maggior attenzione allo scopo principale del progetto: riavvicinare i partecipanti alla loro occupabilità nel mondo del lavoro contemporaneo.

I NUMERI (AL 31/12/2020)

32 Beneficiari totali.

Beneficiari hanno avuto accesso a 3 incontri di consulenza professionale.

Sessioni di formazione di gruppo di circa 50 partecipanti ciascuna. Durante tali corsi di formazione il progetto ha fornito una panoramica su:

Business Model Canvas, Accesso al Credito e Business Plan, Comunicazione d'impresa, Metodi per l'ideazione di impresa, Strumenti digitali, Controllo di gestione, Soft skills per la ricerca di lavoro.

Percorsi di Mentoring one-to-one forniti ai partecipanti interessati a sviluppare la loro idea di business con l'assistenza di un mentor.

Beneficiari hanno redatto un business plan con i loan officer di PerMicro.

Richieste di microcredito: 1 non è andata a buon fine, 2 sono in fase di valutazione da parte della Direzione Crediti di PerMicro.





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

Nel 2020 PerMicro è intervenuta a oltre 15 eventi territoriali, ha partecipato a 8 incontri di formazione sul tema del microcredito e dell'inclusione finanziaria sul territorio, ha seguito la ricerca di 1 tesi di Master in Cooperazione e Sviluppo ("Let me have the ladder": microcredit experience in Italy update on the Covid-19 crises") e una relazione finale di un laboratorio sugli attori e modelli organizzativi del Welfare Privato.

Il Presidente Andrea Limone ha inoltre svolto una giornata di docenza dal titolo **"Fighting financial exclusion: the Italian Model"** a un gruppo di studenti del Master in Social Innovation for Sustainable Development dell'International Training Centre di Torino (ILO – International Labour Office).

COLLABORAZIONI CON IL CESPI

Nel corso del 2020 è proseguito il consolidato rapporto con il Centro Studi di Politiche Internazionali (CeSPI). Il Responsabile della Direzione Commerciale e Promozione – Orazio Zacà - ha tenuto una formazione dal titolo "Forma giuridica e quali opportunità per il microcredito?" organizzato dal CeSPI e rivolto al Forum des Jeunes Burkinabè d'Italia, la comunità dei giovani del Burkina Faso in Italia.

PROMOZIONE



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.

Nel mese di novembre 2020 PerMicro, partner del progetto, ha tenuto due incontri di formazione (tot. 4h) sull'autoimprenditorialità e accesso al credito a cui hanno partecipato 7 donne detenute nella Casa Circondariale di Torino, che hanno espresso forte interesse nell'argomento e nel desiderio di approfondirlo.



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.

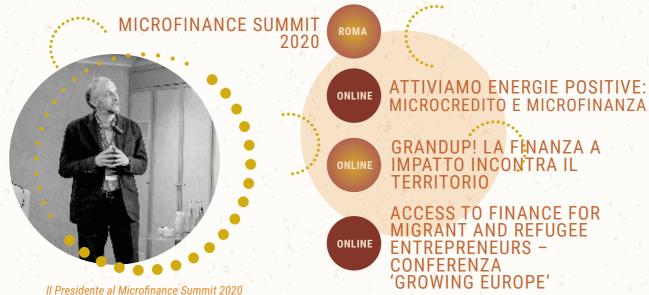
PerMicro è partner del progetto per attività concernenti la formazione finanziaria e il supporto ai progettisti che vincono il bando nell'avvio della propria impresa. Nel corso del 2020 sono state svolte le seguenti attività:

- 1 webinar di 2h dal titolo "Come attrarre finanziamenti e investitori"
- 10 incontri di kick-off con i progettisti del 1°ciclo del progetto
- 20h di controllo del piano dei costi presentato dai progettisti del 2° ciclo del progetto



PARTECIPAZIONE A EVENTI

Nel corso dell'esercizio 2020, PerMicro è intervenuta in 4 eventi/webinar:





RASSEGNA STAMPA

Sono stati 15 gli articoli su carta stampata pubblicati nel corso del 2020 sull'attività di PerMicro. Per leggerli è possibile consultare la rassegna stampa sul sito:

www.permicro.it/news/rassegna-stampa/



Conferenza Stampa: Servizi e Finanza Fvg diventa socio di PerMicro



Firma dell'Accordo PerMicro – Banca Etica - Caritas

PROGETTI SOCIAL

6° GIORNATA EUROPEA DELLA MICROFINANZA: AFFRONTARE LA TEMPESTA

Il 29 ottobre in tutta Europa si è celebrata la Giornata europea della microfinanza, l'evento annuale di sensibilizzazione del settore della microfinanza. Per la 6a edizione, i numerosi eventi organizzati da EMN, MFC e i loro membri si sono spostati in un formato online per far fronte alle restrizioni sanitarie: PerMicro e il suo partner industriale BNL Gruppo BNP Paribas, infatti, hanno previsto un piano editoriale congiunto sui propri mezzi di comunicazione online.



CAMPAGNA "PORTA UN AMICO"

Da luglio 2019 al 31 dicembre 2020 si è svolta la Campagna "Porta un Amico" in PerMicro.

Per partecipare all'iniziativa, rivolta a tutti i clienti PerMicro, i clienti potevano recarsi nella filiale PerMicro di riferimento e compilare la cartolina messa a disposizione su cui indicare il nominativo e il nome di un loro amico che ha bisogno – come loro – di un finanziamento per spese legate al nucleo famigliare. In premio per ogni richiesta di finanziamento andata a buon fine, ogni cliente ha ricevuto una ricarica telefonica di 20 euro.

Nel corso dell'intera manifestazione, PerMicro ha versato premi per un totale di euro 4.960, corrispondenti a **248 clienti premiati.**





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.

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.

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.

Nel 2021 perseguiremo le seguenti attenzioni:

- progetto per la firma digitale e archiviazione sostitutiva;
- progetto per il lavoro agile: attraverso Office 365 si cercherà di ridurre l'invio delle email;
- monitoraggio del turnover dei device tecnologici;
- momenti formativi in azienda sul cambiamento climatico e i comportamenti responsabili.



Paola e Milena, i volti di Pescara e Ancona

GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	NUMERO DI PAGINA/NOTE
	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	10
	102-3	Luogo delle sedi principali	11
	102-4	Paesi di operatività	11
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	13
	102-6	Mercati serviti	10-11
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE	102-7	Dimensione dell'organizzazione	10-11
2016 - PROFILO ORGANIZZATIVO	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	25-29
	102-9	Catena di fornitura	33
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Nel 2020 non si sono verificati cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	12
	102-12	Iniziative esterne	37-43
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 – STRATEGIA	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	2-4
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - ETICA E INTEGRITÀ	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12
	102-18	Struttura di governo	12
GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 -	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	12
GOVERNANCE	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie	12

	GRI 102: GENERAL DISCLOSURE 2016 - COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	17-19
		102-41	Accordi di contrattazione collettiva	25
		102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	17
		102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	17-19
		102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	17-19
		102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica
		102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	Nota metodologica
		102-47	Elenco degli aspetti materiali	18-19
	GRI 102: GENERAL	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio	Per il primo anno il documento è stato sottoposto a revisione esterna
		102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting	Non sono state rilevate modifiche rispetto al precedente bilancio
	DISCLOSURE 2016	102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
	- PROCESSO DI REPORTING	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	2020
		102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale
		102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	Nota metodologica
		102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	Nota metodologica
		102-55	Tabella contenuti GRI	54-56
		102-56	Attestazione esterna	57-58
	GRI 103: APPROCCIO GESTIONALE 2016	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	Nota metodologica
		103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	10;12;14;17;21;25;30 32; 33;34;36;39;42;44;53
		103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	10;12;14;17;21;25;30 32; 33;34;36;39;42;44;53
	GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	21-23

54



	GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi finanziari	21
	GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	14-15
		205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nel 2020 non si sono riscontrati episodi di corruzione
	GRI 302: ENERGIA 2016	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 2021
	GRI 401: OCCUPAZIONE 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	26
	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA 2016	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	31
	GRI 404: FORMAZIONE ED EDUCAZIONE 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	29
	GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	12
	GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	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
1,	GRI 418: PRIVACY DEL CONSUMATORE 2016	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



Tel: +39 02 58.20.10

Corso Re Umberto, /bis

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di PerMicro S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di PerMicro S.p.A. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di PerMicro S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di PerMicro S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell' "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con

Bari, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pescara, Potenza, Roma, Torino, Verona

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v. Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842 Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013 BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.



lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità 2020 si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità 2020, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel paragrafo "I risultati economici" del Bilancio di Sostenibilità ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.
 - In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di PerMicro S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

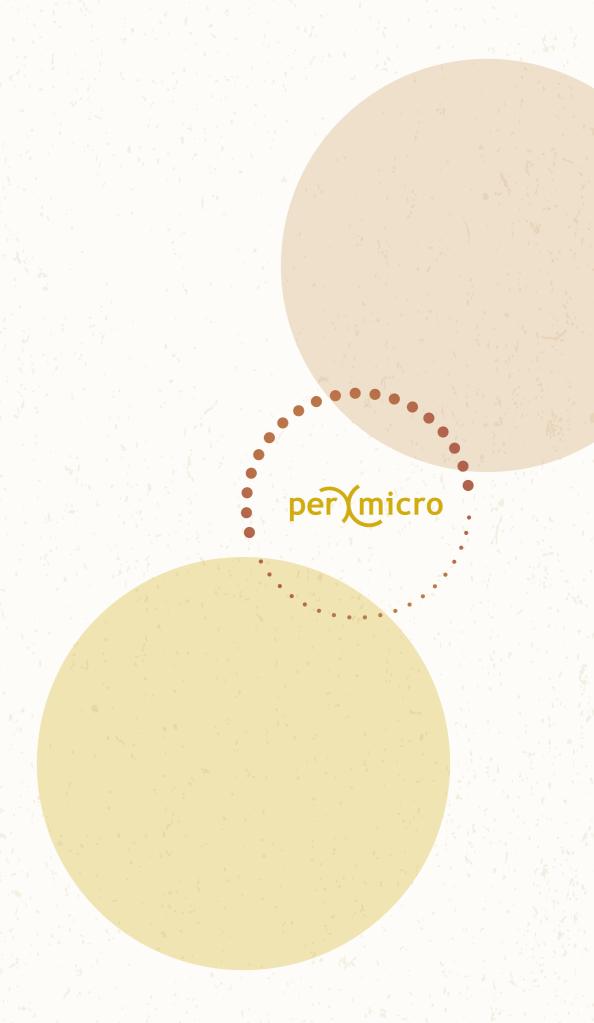
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di PerMicro S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 13 maggio 2021

BDO Italia S.p.A.



Eugenio Vicari



Progetto grafico e impaginazione a cura di:



www.permicro.it







