

.....

2018

ANNUAL
REPORT





*“Spesso grandi imprese nascono
da piccole opportunità”*

Demostene



Lettera dell'Amministratore Delegato

.....

Care lettrici, cari lettori,
con questo documento vi vogliamo raccontare di noi con uno strumento nuovo, che contiene sia la rendicontazione economica e finanziaria, sia la rendicontazione non finanziaria (socio-ambientale), con l'obiettivo di fornire informazioni ampie e approfondite sull'operato di PerMicro. Il Bilancio d'esercizio spiega molto bene cosa è avvenuto nel corso dell'anno, ma racconta poco di noi, dei nostri sogni, delle nostre passioni, del nostro quotidiano correre per includere. L'obiettivo di questo documento è farvi entrare dalla finestra per curiosare un po', perché anche voi possiate appassionarvi al microcredito – come tutti noi! – scoprendone sfumature fino ad oggi poco visibili.

La redazione dell'Annual Report è per noi il primo passo per avviare il processo di costruzione di un Bilancio Integrato, che conterrà i risultati della gestione (Schemi di Bilancio e Relazioni), la rendicontazione socio-ambientale e la Nota Integrativa al bilancio di esercizio. L'Annual Report 2018 è stato redatto partendo dall'individuazione degli *stakeholder* rilevanti di PerMicro. Ai fini della redazione di un Bilancio Integrato, il passaggio successivo sarà quello di definire, nel corso del 2019, un sistema di *engagement* degli *stakeholder* rilevanti, finalizzato anche alla costruzione della Matrice di Materialità, che evidenzia gli aspetti rilevanti da rendicontare. Intanto, nel 2018 abbiamo cominciato a coinvolgere gli *stakeholder* chie-

dendo ad alcuni di loro delle brevi testimonianze, che incontrerete leggendo il Report.

Il 2018 è stato per PerMicro un anno di crescita, in termini di erogazione di finanziamenti a soggetti esclusi dai tradizionali canali del credito e in termini di sviluppo della società (in numero di filiali e dipendenti, ma anche rafforzamento patrimoniale e importante consolidamento di processi e procedure organizzative).

Da segnalare il superamento di quota “150 milioni di euro” di finanziato, dall’inizio di questa avventura, di cui il 67% a sostegno di progetti familiari e il 33% a sostegno dell’avvio o sviluppo di micro imprese. In crescita anche il numero dei clienti attivi, arrivati ad essere più di 8.500, e 16.435 clienti serviti che, grazie a PerMicro, hanno ricevuto un’opportunità unica nel suo genere.

Nel corso dell’anno è proseguita la collaborazione con il Centro Tiresia del Politecnico di Milano, polo di ricerca internazionale nel campo dell’ecosistema dell’innovazione sociale: con loro abbiamo concluso e presentato il Report di Misurazione dell’Impatto Sociale generato da PerMicro dal 2009 al 2016 e affinato la metodologia di misurazione, che ci permetterà di monitorare il nostro impatto anno dopo anno, anche grazie ad una piattaforma dati dedicata.

Risultati interessanti sono emersi rispetto all’accesso al credito; in quasi 8 anni, quasi 700 imprenditori e più di 2.700 famiglie sono passati da essere non bancabili a bancabili.

Della nostra attività ha beneficiato anche lo Stato, con un aumento delle entrate statali (in totale circa 46 milioni grazie ai

microcrediti alle imprese e circa 12 milioni in 8 anni grazie ai microcrediti alle famiglie) e una riduzione della spesa pubblica (in totale circa 9,6 milioni di euro).

Il 2018 è stato un anno molto importante in termini di avvio di interventi nell’ambito della sostenibilità ambientale: il cambiamento climatico è oggetto di grande attenzione da parte di tutti coloro che lavorano per vivere in un mondo migliore, generativo e solidale, fra i quali PerMicro.

PerMicro si conferma protagonista in Italia e in Europa del settore del microcredito, con la presenza attiva nell’associazione italiana degli operatori di microcredito – RITMI – e con la rielezione nel Board of Directors dell’European Microfinance Network (EMN).

Il 2018 si è confermato anche un anno di premi e traguardi:

- in aprile è stata condotta una “social performance audit” su PerMicro da parte di BNP Paribas con l’utilizzo di SPI4, uno strumento di audit sviluppato da CERISE: la valutazione è stata effettuata con l’utilizzo di una serie di indicatori standard e PerMicro ha ottenuto un ottimo risultato complessivo (81%, con un benchmark delle MFI a livello internazionale pari al 64%);
- il 28 novembre a Bologna, nel corso dell’evento annuale delle BCorp (Benefit Corporations) italiane, PerMicro è stata insignita del “Best for the world”, per il miglior impatto clienti. La sezione Customers misura l’impatto positivo dell’azienda sui clienti attraverso prodotti o servizi che promuovono un beneficio per la società. PerMicro ha ricevuto questo importante riconoscimento grazie al suo impegno nel settore della microfinanza e alla sua mission

di 'traghettare' i propri clienti dalla non bancabilità alla bancabilità;

- abbiamo aperto la quindicesima filiale, a Palermo (nel 2019 la sedicesima a Lecce!), e siamo diventati tanti, a lavorare e a credere in PerMicro: 59 persone al 31 dicembre e già 72 oggi, quando il nostro Report va in stampa, in un percorso ambizioso di rafforzamento della nostra sede e della rete di filiali su tutto il territorio nazionale;
- è stato deliberato un aumento di capitale di 5 milioni di euro (nominale più sovrapprezzo) e sono cominciati i versamenti, che si concluderanno nel 2019;
- la storia imprenditoriale di un nostro cliente di Pescara, la Prosciutteria Firenze, è stata raccontata su un canale televisivo nazionale. Ma non solo lui ha goduto dell'attenzione e della curiosità dei media, che scoprono nei nostri clienti una sempre nuova e strabordante energia, che fa bene alla nostra Italia!

Inquadra il qr code con il tuo smartphone per vedere il video!



<http://bit.ly/ProsciutteriaFirenze>

Un anno caratterizzato da tanti traguardi, che vi raccontiamo in queste pagine.

In attesa di incontrarci di persona per festeggiare insieme, buona lettura!

Torino, 8 maggio 2019

Nota metodologica

L'Annual Report è un documento di rendicontazione della società sui risultati economici e sulle attività svolte nel corso dell'esercizio.

In particolare contiene sia la rendicontazione economica e finanziaria sia la rendicontazione socio-ambientale (rendicontazione di informazioni non finanziarie), che descrive gli impatti diretti e indiretti dell'attività di Per-

Micro in relazione ai vari portatori di interesse.

Per la redazione socio-ambientale siamo partiti identificando i portatori di interesse (*stakeholder*) di PerMicro, al fine di rendicontare informazioni che riteniamo di interesse.

I portatori di interesse sono stati identificati e raggruppati nelle seguenti macroaree:



In riferimento alle tecniche di misurazione dei dati e alle basi di calcolo, si segnala che tutti i dati contenuti nel presente documento sono stati estratti dalla contabilità societaria o sono stati elaborati sulla base della documentazione in possesso di PerMicro.

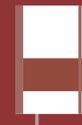
**1. CHI SIAMO
E COSA FACCIAMO**

.....
pag 13



**2. HIGHLIGHTS
2018**

.....
pag 17



**3. RENDICONTAZIONE
ECONOMICA E
FINANZIARIA**

.....
pag 21



**4. RENDICONTAZIONE
SOCIO-AMBIENTALE**

.....
pag 25



**5. OUT AND
ABOUT**

.....
pag 47



I. CHI SIAMO E COSA FACCIAMO





Chi siamo

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 2018 si è ampliata la compagine sociale di PerMicro, che aggrega oggi l'interesse di soggetti fra loro molto diversi ma accomunati dall'unico obiettivo di favorire l'inclusione sociale e l'occupazione attraverso la pratica del microcredito.

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

Dalla sua nascita nel 2007, PerMicro ha erogato **21.042 crediti** per un valore di oltre **152 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 con MicroLab Onlus, un'associazione senza scopo di lucro con finalità di solidarietà sociale che mira a migliorare le condizioni di persone socialmente ed economicamente svantaggiate. In partnership con MicroLab, PerMicro svolge diverse attività e progetti sul territorio nell'ambito di progetti di microcredito, Mentoring a microimprenditori e supporto ai giovani imprenditori.

Missione

"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."



Cosa facciamo

PerMicro IMPRESA

Questo prodotto è rivolto a soggetti che vogliono avviare o sviluppare una piccola attività imprenditoriale e che, sebbene privi di garanzie reali, abbiano una buona idea d'impresa e capacità tecniche ed imprenditoriali per realizzarla.

I loan officers di PerMicro affiancano i microimprenditori durante tutto il percorso realizzando le seguenti attività: accompagnamento durante la stesura del business plan; sostegno durante la fase di start up; monitoraggio per tutta la durata del finanziamento.

Importo: € 3.000 - € 25.000

PerMicro FAMIGLIA

PerMicro Famiglia è pensato per rispondere ad urgenti necessità di credito da parte di individui e famiglie. PerMicro eroga fino a 10.000 euro

per sostenere spese familiari come ad esempio: pagare cure mediche, ristrutturare casa, traslocare, cambiare auto, frequentare un corso di formazione oppure mandare a scuola i propri figli.

Importo: € 2.000 - € 10.000

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 e telefonia.

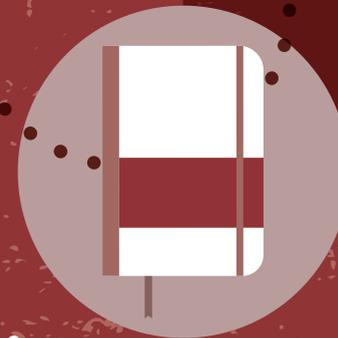


La rete sul territorio

Oggi PerMicro è presente con 16 filiali in 12 regioni italiane.



2. HIGHLIGHTS 2018



totale finanziato 2018 | euro 27.371.383
 outstanding al 31/12/2018 | euro 54.246.645
 utile (perdita) 2018 | (euro 375.377)

RISULTATI ECONOMICI



COMUNITÀ E TERRITORIO



in progress

(disponibili dal 2019)

PERSONE



numero dipendenti | 59
 % donne | 56%

MERCATO



clienti attivi | 8.645

di cui
 clienti attivi FAMIGLIA | 6.867
 clienti attivi IMPRESA | 1.778

★ dati riferiti al periodo di analisi della ricerca condotta dal Politecnico di Milano (misurazione dell'impatto generato 2009-2016).

★ Persone non bancabili divenute bancabili | 3.400

★ Posti di lavoro creati | 1.249

★ Aumento delle entrate statali | euro 58 milioni

★ Riduzione della spesa pubblica | euro 9,6 milioni

GOVERNANCE



numero consiglieri | 10
 numero sindaci | 4
 tasso partecipazione ai consigli | 81%

AMBIENTE



in progress (disponibili dal 2019)

3. RENDICONTAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

The graphic consists of a central composition on a dark brown background. At the top, the text '3. RENDICONTAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA' is written in white, uppercase letters, following the curve of a dotted white circle. Below the text, there is a dark brown hexagon containing a white currency symbol (€). To the left of the hexagon is a circular inset with a light brown background, containing a dark brown piggy bank icon. A dotted white line starts from the piggy bank, loops around the hexagon, and continues to form the bottom part of the circle.

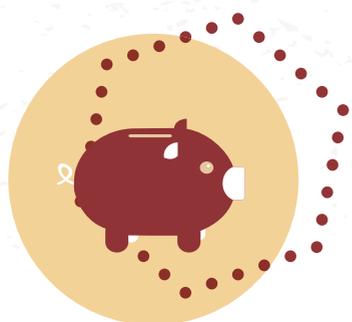
Rendicontazione economica e finanziaria

I principali elementi che hanno caratterizzato l'andamento economico, che evidenzia una perdita d'esercizio pari a euro 375.377, possono essere così sintetizzati:

- l'ottenimento del volume previsto di erogazione pari a circa 27,4 milioni di euro di cui il 30,6% alle imprese;
- il mantenimento dei ricavi per servizi, da 220 mila a 249 mila euro;
- il miglioramento del margine di intermediazione, che ammonta a 5,3 milioni di euro, in crescita del 5,4% rispetto al 2017.

Per quanto riguarda le principali voci di costo, si nota:

- l'incremento dei costi operativi dell'intera struttura (pari a 3,8 milioni di euro), imputabile principalmente alle spese per il personale e alle spese amministrative con riferimento allo sviluppo delle metodologie di misurazione dell'impairment di portafoglio, anche in considerazione delle novità introdotte dal principio IFRS 9 che hanno avuto riflessi sia sugli ambiti di business che su quelli di carattere organizzativo e di reporting;
- il mantenimento del costo del rischio, in termini di valore assoluto, rispetto al 2017.



Conto economico

	2018	2017	
Interessi attivi e proventi assimilati	4.054.618	3.977.778	
Interessi passivi e oneri assimilati	(653.957)	(570.651)	
MARGINE DI INTERESSE	3.400.662	3.407.127	
Commissioni attive	2.156.876	1.981.188	
Commissioni passive	(399.249)	(408.451)	
COMMISSIONI NETTE	1.757.627	1.572.737	
Utile/perdita da cessione o riacquisto di attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	92.274	-	
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.250.562	4.979.864	5,4%
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(1.946.701)	(1.984.501)	
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	3.303.861	2.995.363	10%
COSTI OPERATIVI	(3.728.279)	(3.198.613)	
UTILE (PERDITA) LORDO	(424.418)	(203.250)	
Imposte sui redditi	49.041	(5.091)	
UTILE (PERDITA) NETTO	(375.377)	(208.341)	

L'anno 2018 è stato caratterizzato da un importante rafforzamento patrimoniale, che ha portato benefici sul *capital ratio* e garantito il rispetto delle soglie di capitale ai fini di vigilanza.

Tutti documenti di bilancio 2018:

<http://bit.ly/bilanciPerMicro>

4. RENDICONTAZIONE SOCIO-AMBIENTALE



Rendicontazione socio-ambientale

GOVERNANCE

Composizione del capitale

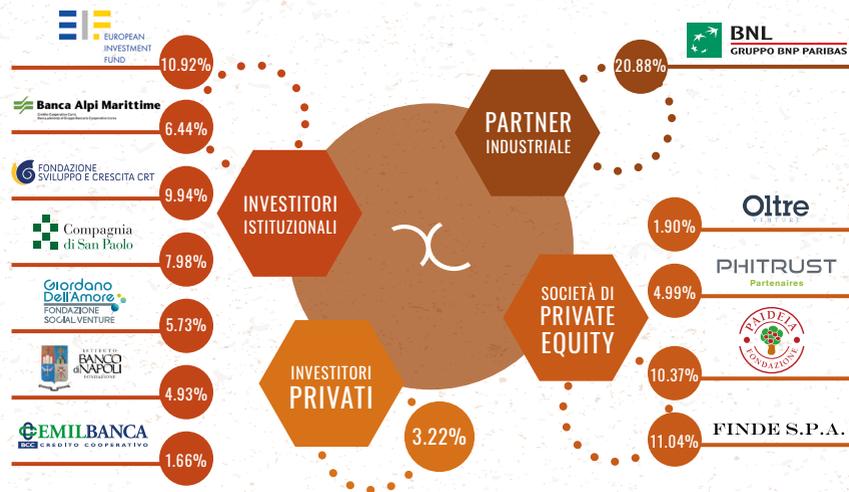
In data 9 maggio 2018 è stata deliberato l'aumento del capitale sociale per euro **4.999.808**, collocato in tre *tranches* di cui la prima nel 2018 e due nel 2019.

L'aumento di capitale della prima *tranche* si è chiuso in data 30 novembre 2018 ed i versamenti ricevuti comprensivi del sovrapprezzo risultano essere pari a euro 1.376.640.

Al 31/12/18 il capitale è detenuto da tre istituti di credito, cinque fondazioni, quattro fondi di investimento 'sociale' e alcuni investitori privati.

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

Alla fine del 2018 il capitale sociale aveva un valore nominale di euro 4.366.108 interamente sottoscritti e versati, ripartiti come segue:



Nel 2019, al 30 aprile, sono stati effettuati ulteriori versamenti, comprensivi di sovrapprezzo, pari a euro 1.210.240. L'aumento di capitale sociale si concluderà a fine 2019.

“Abbiamo contribuito alla nascita di PerMicro credendo fortemente nell'impatto sociale che avrebbe generato. I risultati finora raggiunti in termini di inclusione finanziaria, creazione di posti di lavoro e di benefici per l'amministrazione pubblica contribuiscono a rafforzare il nostro interesse verso PerMicro e verso la microfinanza.”

Fabrizio Serra, Segretario Generale Fondazione Paideia Onlus



Modello Organizzativo di Gestione dei Rischi 231/2001

Dal 2017 PerMicro è vigilata da Banca d'Italia e, anche per questo motivo, ha deciso di accelerare il percorso, già avviato, di rafforzamento del presidio dei rischi per evitare di essere coinvolta in operazioni di riciclaggio, di finanziamento al terrorismo, di erogare prestiti a tassi sopra la soglia di usura o di non offrire ai clienti la massima trasparenza nelle informazioni.

Nel 2018 queste azioni si sono concretizzate nella formalizzazione di quasi **50 processi** operativi. La società si è dotata di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, ritagliato sull'o-

peratività 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**, tra cui la discriminazione razziale, la corruzione verso la pubblica amministrazione, i reati contro la pubblica amministrazione.

Grazie a questo lavoro, PerMicro ha riscritto il codice etico per condividere delle regole "etiche" con tutti i soggetti che lavorano per la società, dentro e fuori l'azienda.



PERSONE

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 2018 si riscontra una prevalenza di personale femminile tra i dipendenti e un numero sostanzialmente in linea tra i livelli quadri.

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

a) un efficiente processo di selezione: è stato formalizzato il processo di se-

lezione ed inserimento del neo-assunto ed è stato inserito un software "applicant tracking system".

b) un attento processo di valutazione della prestazione:

si è posta maggior cura nella preparazione del colloquio di valutazione, attenzione al meccanismo del feedback costante e all'assegnazione degli obiettivi.

c) un graduale piano di crescita professionale:

per rispondere all'esigenza di un costante aggiornamento professionale,

questo obiettivo si svilupperà attraverso la creazione di una **libreria di contenuti formativi** prodotti da docenti interni e l'organizzazione di fo-

cus group trasversali su vari temi (es. vision, credito, compliance, employer branding).





“PerMicro è innanzitutto relazione. La nostra comunità è inclusiva e fertile se non ci chiudiamo alle relazioni. PerMicro, nel mondo del credito, si prefigge di costruire relazioni, dare e ricevere fiducia facendo credito. È una sfida anche per tutti noi che lavoriamo in PerMicro ed una motivazione quotidiana per dare il meglio in questo ambiente di lavoro.”

Nicola Perazzo, Risk Manager



Attività di Quadri Viventi



Formazione 2018 Staff presso il Centro Paideia



Nei giorni 8 e 9 novembre tutto lo staff PerMicro si è riunito a Torino per attività di team-building, aggiornamento sull'andamento 2018, presentazione del piano industriale 2019-2021 e formazione interna.

Con l'occasione, è stata anche organizzata una visita guidata al nuovo Centro Paideia di Torino e una visita al Santuario di Vicoforte (CN) con annessa salita alla Cupola.



Salita alla Cupola del Santuario di Vicoforte (CN)

“Lavorare in PerMicro vuol dire partecipare ad un processo di cambiamento reale del contesto sociale. Ciascuno di noi contribuisce alla realizzazione di un progetto di impresa, perchè si concretizzi attraverso professionalità, competenza e passione. È emozionante, ogni volta, visitare un'attività che è stata avviata grazie a PerMicro. Le nostre giornate non sono mai uguali: incrociamo quotidianamente storie di donne e di uomini in un movimento di volti e di racconti che talvolta ci portano in paesi lontani, a volte ci presentano problematiche vicine.”

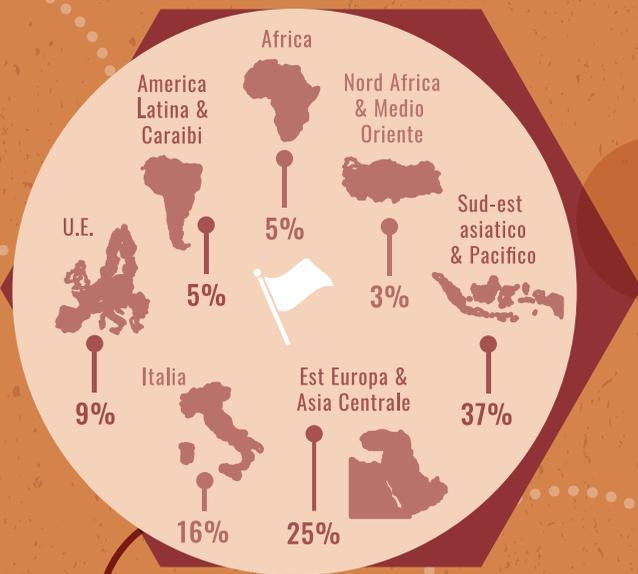
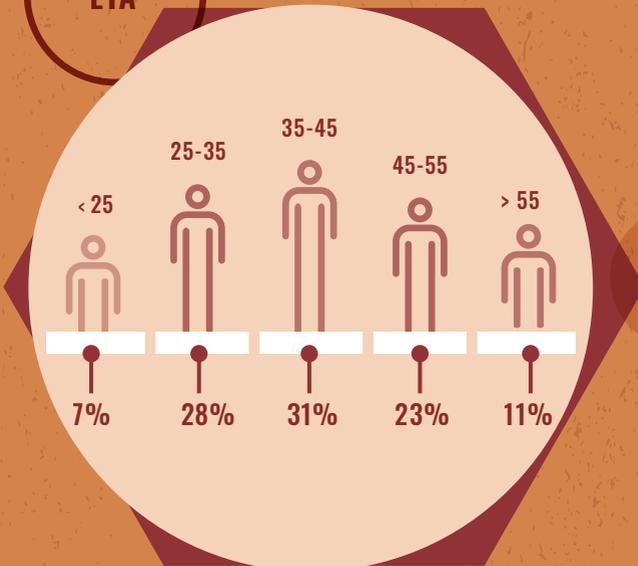
Paola Forte, Responsabile filiale di Pescara

MERCATO

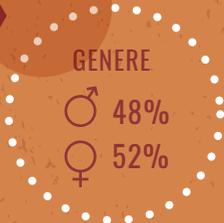


CLIENTI
finanziati al
31.12.18

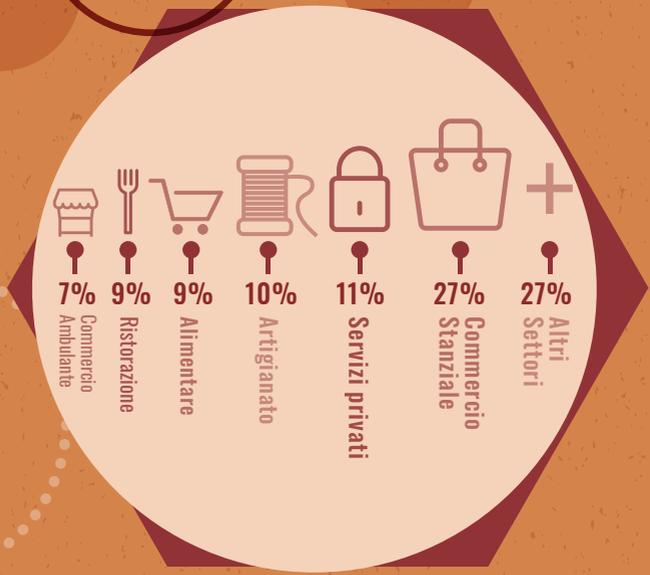
ETÀ



NAZIONALITÀ



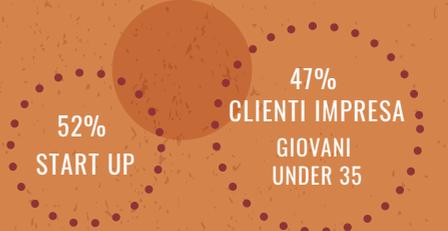
SETTORE DI ATTIVITÀ



clienti attivi
8.645

NEL 2018

- totale finanziato: euro 27.371.383
- finanziamenti alle imprese: 422
- finanziamenti alle famiglie: 2.873





“Il microcredito restituisce dignità alla donna. PerMicro mi ha aiutata a realizzare il mio progetto e mi ha facilitato la vita. Grazie!”

Nassira, cliente (Firenze)



NASSIRA

Nassira ha 35 anni ed è originaria del Mali. In Italia dal 2005, dal 2014 è stata assunta nel ruolo di mediatrice culturale da una Cooperativa Sociale di Firenze, nella quale tuttora lavora e di cui è diventata socia. Nassira vive da sola con i suoi tre figli a Prato: di giorno lavora e la sera frequenta una scuola serale per ottenere un diploma di studi superiori. Nassira ha richiesto un prestito a PerMicro proprio per riuscire a stare al passo con tutti gli spostamenti che deve compiere ogni giorno: ha infatti comprato un'automobile che le permette di portare i figli a scuola al mattino, andare a lavoro a Firenze, recuperare i figli all'uscita da scuola e infine raggiungere le sue lezioni serali.



“Sono grato a PerMicro perchè con il microcredito ho potuto acquistare l'attrezzatura necessaria a realizzare il mio sogno.”

**Rosario Vasta, imprenditore,
Raro Guitars (Torino)**

RARO GUITARS

www.raroguitars.com

Rosario nel 2000 ha iniziato per hobby a riparare chitarre e liuti e negli anni ha affinato la sua tecnica specializzandosi, oltre che nella riparazione e customizzazione degli strumenti, nella produzione vera e propria degli stessi. Da due anni ha deciso di dedicarsi a questa attività licenziandosi dalla sua vecchia azienda e iniziando a predisporre il piano economico per aprire un'attività di liutaio. Grazie al fondo di garanzia del Distretto Rotary 2031, Rosario ha ottenuto un finanziamento dalla filiale PerMicro di Torino per portare a compimento il suo progetto d'impresa.



IMPATTO SOCIALE GENERATO

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

In una prima fase è stato misurato l'impatto dei microcrediti erogati dal 2009 al 2014, integrato in una fase successiva con quello generato negli anni 2015 e 2016. A dicembre 2018 è stata completata la misurazione dell'impatto sociale generato dal 2009 al 2016 e ne sono stati presentati i risultati.

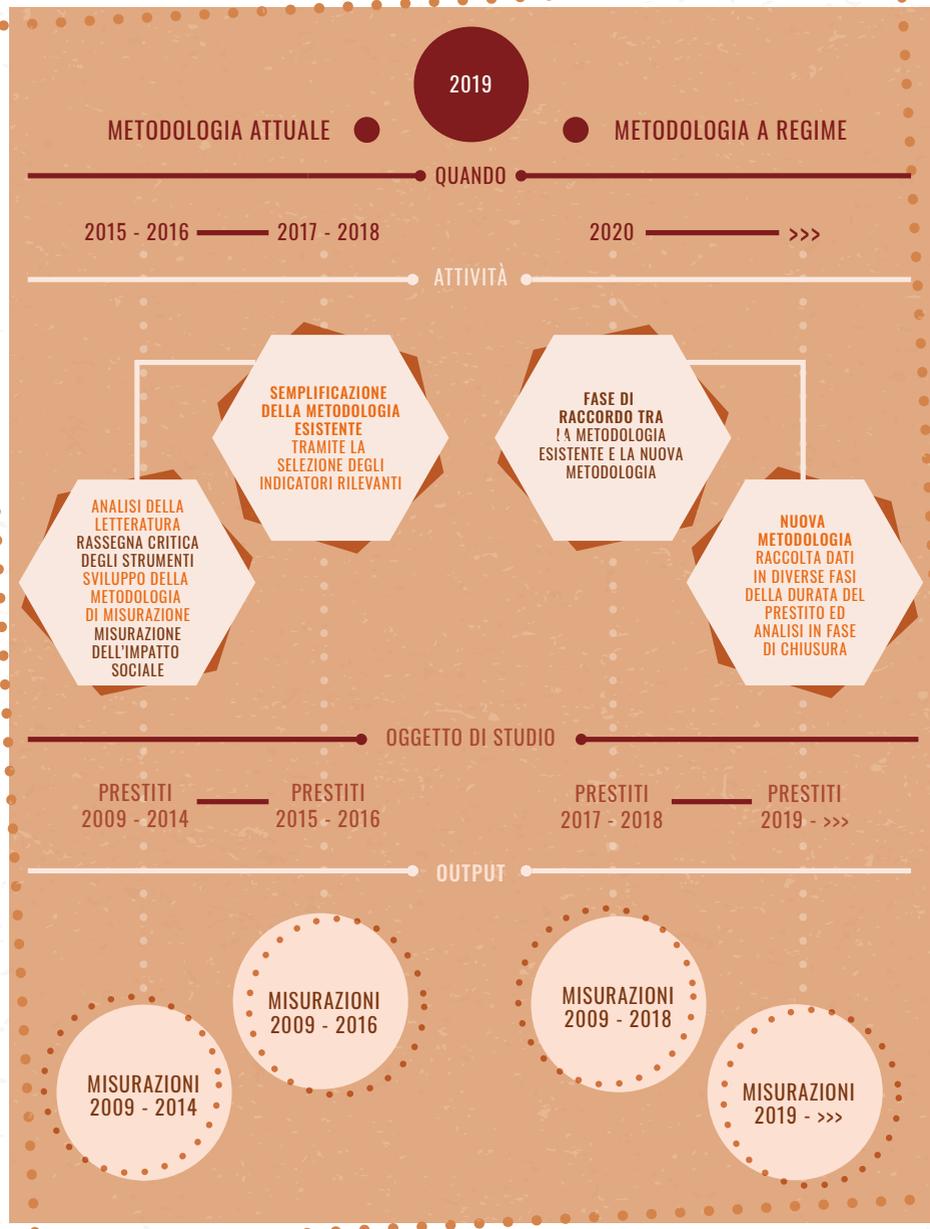
Inoltre è stata rivista e semplificata la metodologia di misurazione, entrata a regime a partire da gennaio 2019.

**Rosalie, cliente
(Torino)**

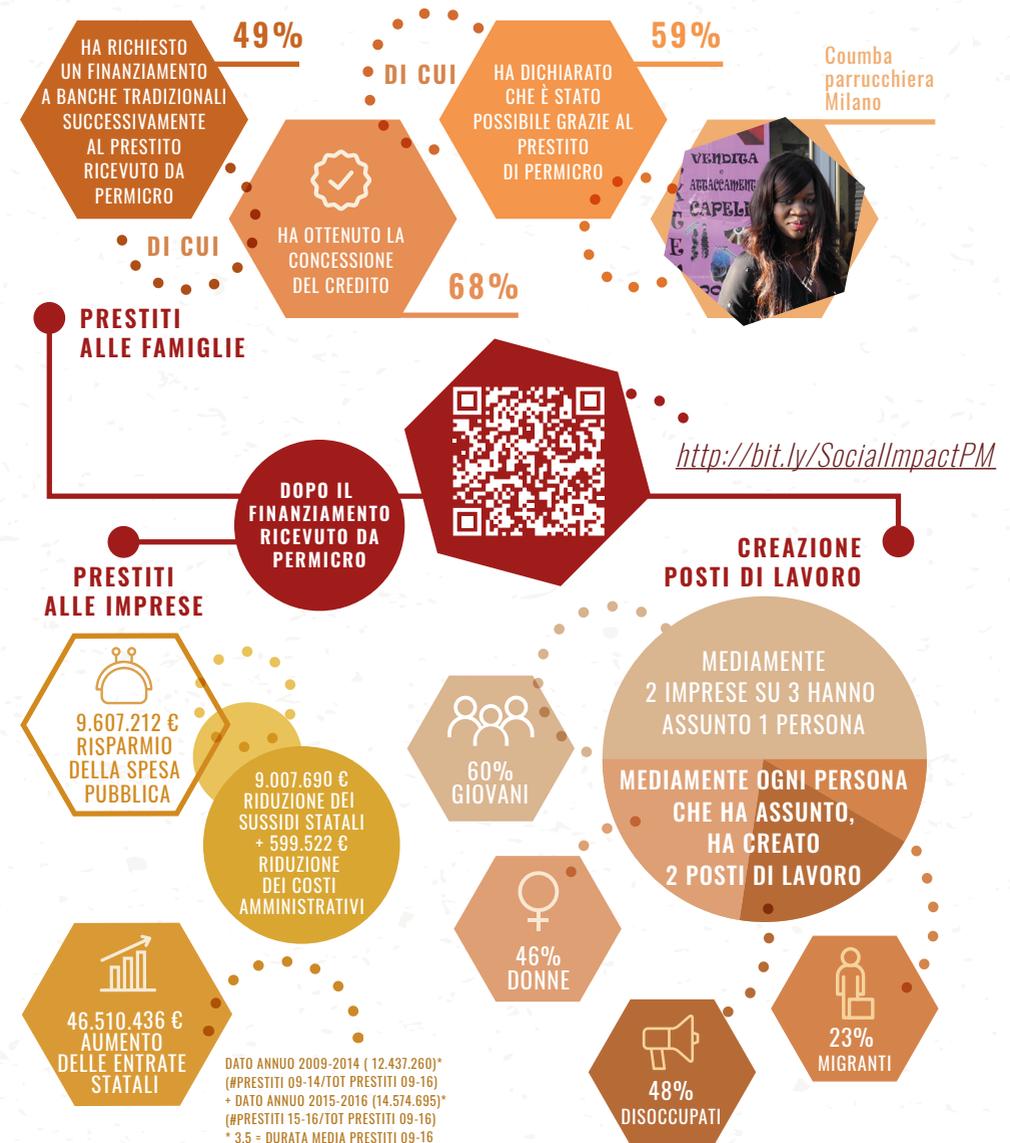


“La metodologia di misurazione che abbiamo sviluppato permette di calcolare gli effetti e i benefici generati da PerMicro sui beneficiari diretti e sulla comunità nel lungo periodo. La metodologia è stata implementata nel 2015 e perfezionata negli anni grazie alla continua interazione tra il gruppo di ricerca e lo staff di PerMicro. Dal 2019, questa metodologia è entrata a regime grazie ad una piena integrazione nei processi operativi di PerMicro.”

**Centro di Ricerca Tiresia
(Technology, Innovation and Research for Social Impact)
del Politecnico di Milano**



Principali risultati della misurazione dell'impatto generato negli anni 2009-2016, presentata nel 2018:





OUTPUT	2018
IMPRESA	
Ammontare prestiti	8.397.475 €
# Imprenditori finanziati	422
# Under 35	198
# Donne	128
# Migranti	149
# Lavoratori precari o non occupati	31
# con Servizi ausiliari (Microcredito)	253
- di cui offerti da MicroLab	51
FAMIGLIA	
Ammontare prestiti	18.983.759€
# Persone finanziate	2.874
# Migranti	2.655
# Persone senza conto corrente	285
OUTCOME	
2018	
IMPRESA	
# Nuove imprese costituite	225
# Imprese che assumono nuovi dipendenti	137
# Nuovi posti di lavoro creati (solo persone assunte)	309
# Persone svantaggiate	61
# Under 35	198
# Donne	152
Imprenditori che passano da una posizione lavorativa precaria ad una stabile	75
Imprenditori che aumentano il reddito mensile	134
Accesso al credito tradizionale	71
FAMIGLIA	
Persone che non vivono più al di sotto della soglia di assoluta povertà	89
Inclusione finanziaria	749
IMPATTO	
2018	
IMPRESA	
Risparmio della spesa pubblica annuo	960.997€
FAMIGLIA	
Ammontare gettito fiscale annuo da aumento dei consumi	1.303.920€

NOTA: i valori nel cruscotto descrivono l'effetto che i microcrediti considerati genereranno nel corso dei successivi 24 mesi dalla data di liquidazione.

Con il supporto metodologico di Tiresia (Politecnico di Milano) abbiamo definito un "tableau de board sociale", che consentirà, partendo dall'anno 2018, di rilevare con cadenza periodica alcuni *output* e di stimare, attraverso dei moltiplicatori, gli *outcome* e gli impatti che questi genereranno nel periodo successivo. I microcrediti erogati nel 2018 (*output*) generano un effetto (*outcome*) e un impatto nel periodo successivo. Nel *tableau de board* si rappresentano gli *outcome* e gli im-

Trasparenza verso i clienti e gestione dei reclami

PerMicro pone particolare attenzione nella **trasparenza verso i clienti**, 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 **re-**

patti, che potenzialmente genereranno i microcrediti erogati in un determinato periodo nel corso dei successivi 24 mesi dalla data di liquidazione. Stimiamo che i finanziamenti erogati nel 2018 generino i seguenti benefici per l'amministrazione pubblica: un risparmio della spesa pubblica annuo pari 960.997 € e un aumento del gettito fiscale annuo dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico pari a 1.303.920 €.

clamo, 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 crediamo che conoscere le criticità che incontrano i nostri clienti sia il primo passo per migliorare la nostra azione.

Nel 2018 abbiamo ricevuto **16 contestazioni**. Sono state tutte oggetto di approfondimento e a tutte è stata data una risposta completa entro 6 giorni.





MENTOR



Microlab opera attraverso una rete di Mentor volontari che accompagnano, attraverso il mentoring, i potenziali imprenditori.

"Noi mentor abbiamo esperienze consolidate in diversi settori, dalla finanza all'organizzazione o marketing, che mettiamo a disposizione dei neo imprenditori. Per loro è un sostegno importante e ne riconoscono il valore. Poter mettere a disposizione la nostra esperienza ci riempie di soddisfazione."

Serge Escudè, mentor MicroLab (Milano)

FORNITORI

PerMicro pone particolare attenzione alla selezione dei propri fornitori. Per questo, privilegia la collaborazione con realtà che si contraddistinguono per il proprio impatto sociale e ambientale positivo e con micro imprenditori, già clienti di PerMicro.

Valore economico distribuito ai fornitori: euro 1.100.330 (32% del valore economico generato).

Anche nell'anno 2018 è stata portata avanti la scelta di acquistare i regali natalizi destinati allo Staff PerMicro da alcuni imprenditori da noi finanziati. Quest'anno i prescelti sono stati:

OLDE BISCOTTI - produzione di pasticceria secca - Longare (VI)

BLOND BROTHERS - microbirrifico artigianale - San Dona' di Piave (VE)



ISTITUZIONI EUROPEE

PerMicro collabora con istituzioni europee che la sostengono in termini di funding ed equity.

European Investment Fund (EIF) Il nostro prodotto "Impresa EASI" beneficia di una garanzia* finanziata dall'Unione Europea nell'ambito del programma per l'occupazione e l'innovazione sociale (EaSI).

*Fondo di garanzia a fronte dell'erogazione di credito alle imprese fino ad un *plafond* di euro 29 milioni.

"Sin dalle sue origini PerMicro è stata controparte dei programmi di sostegno al Microcredito del FEI e siamo orgogliosi di aver supportato l'attività di un'istituzione profondamente dedicata allo sviluppo della micro-impresa e all'inclusione sociale e finanziaria in Italia."

Simone Uccheddu, Inclusive Finance Investment Manager, European Investment Fund

Council of Europe Development Bank (CEB) – Finanziamento di euro 7 milioni nel 2018 per erogazione crediti a imprese e famiglie.

"Fin dal 2013 la CEB sostiene le attività di grande impatto sociale di PerMicro. Il microcredito è uno strumento che si è dimostrato essere efficace nel sostenere la coesione sociale e combattere le disuguaglianze, l'esclusione e l'emarginazione. PerMicro svolge un ruolo vitale nel promuovere questi valori, poiché l'inclusione finanziaria è un prerequisito fondamentale per l'inclusione di ogni membro della società: siamo orgogliosi della partnership con PerMicro che, insieme ai suoi azionisti e a MicroLab, è un punto di riferimento nel mondo del microcredito in Europa."

Lucia Bucciarelli Ducci, Country Manager - Italy, Council of Europe Development Bank (CEB)

COMUNITÀ E TERRITORIO

PerMicro prosegue il proprio impegno in numerose sedi nazionali e internazionali per stimolare la conoscenza e diffusione del microcredito e dell'inclusione finanziaria. Tra le attività promosse nel 2018 con le principali associazioni, istituzioni e *network* si segnalano in particolare:

NETWORK MICROFINANZA

2

European Microfinance Network (EMN) dal 2008

PerMicro è membro dell'EMN, rete europea impegnata nella promozione di strumenti di microfinanza in risposta ai problemi della disoccupazione e dell'esclusione sociale e finanziaria.

PerMicro è stata invitata insieme ad altri quattro membri della rete a far parte del **Think Tank on Fundraising**.

Rete Italiana Microfinanza (RITMI) dal 2008

PerMicro è socio fondatore di Ritmi, Rete Italiana della Microfinanza, che si occupa di promuovere la microfinanza e il microcredito in Italia.

Nel 2018

Andrea Limone, Amministratore Delegato di PerMicro, è stato eletto **all'interno del Board of Directors EMN**.



ISTITUZIONI

Commissione EU (Code of Good Conduct)

PerMicro è stata una delle prime società di microcredito ad ottenere il riconoscimento del Codice di Buona Condotta a livello europeo. A novembre 2018 è stata chiamata dalla Commissione Europea a partecipare a un focus group a Bruxelles che coinvolge i principali enti di microcredito ed esperti di settore dell'UE. Il gruppo di lavoro è incaricato di migliorare questa certificazione, necessaria per accedere ai fondi europei.

"EMN is proud to promote across Europe the different excellent practices developed by PerMicro, particularly on impact reporting, product diversification, provision of non-financial services, etc. Without any doubt, PerMicro is now a reference within the Microfinance sector in Europe."

Jorge Ramirez, Executive Director, European Microfinance Network

ISTITUTI BANCARI SUL TERRITORIO

12

Convenzioni per la segnalazione, da parte delle banche, a clienti o potenziali clienti della possibilità di accedere a prodotti di microfinanza erogati da PerMicro.

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

ASSOCIAZIONI E COMUNITÀ ETNICHE

13

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA (SEDI LOCALI)

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

5



PROGETTI SUL TERRITORIO

2

Hub dell'innovazione inclusiva – Accompagnamento ai nuovi progetti e servizi di innovazione sociale

(Progetto cofinanziato dall'Unione europea - Fondo Sociale Europeo Programma Operativo della Città di Milano 2014-2020).

PerMicro è coinvolta nell'attività di accompagnamento alle nuove imprese.

PROGETTO LEI

Lavoro Emancipazione Inclusione

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

PerMicro ha tenuto 3 incontri di formazione sull'autoimprenditorialità e accesso al credito, che hanno visto coinvolte 17 donne.

5

PARTECIPAZIONI A EVENTI

Eventi internazionali a cui PerMicro è intervenuta: European Social Fund Conference, European Development Days, European Microfinance Week, EMN Annual Conference, Global Microfinance Summit.

INCONTRI DI FORMAZIONE

8

Sul tema del microcredito e dell'inclusione finanziaria sul territorio rivolti a scuole medie/superiori e università (Pescara, Chieti, Roma, Torino, Oristano, Parma).

15

Interventi/sponsorizzazioni ed **eventi territoriali** in Italia tra cui: Festival Ucraino, Concerto Natale Ucraino, Museo del Risparmio, Maker Faire, Festival della Gastronomia, Wired Next Fest, ResetFestival, BCorp Italian Summit, Telethon.

2

TESI DI LAUREA

Sul modello di business di PerMicro (Facoltà di Management, Economia e Commercio).



AMBIENTE

PerMicro è da sempre attenta al proprio impatto ambientale. 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 carta, toner ed elettricità.

Nel corso dell'anno **l'utilizzo della carta** ad uso interno è **diminuito**, per effetto dell'introduzione di un'area dedicata sulla intranet aziendale per la gestione di dati, tra cui i documenti a supporto del Consiglio di Amministrazione. Inoltre è stato installato un proiettore nella sala riunioni della sede per non dover stampare i documenti utili ai fini degli incontri.

Tutti i **rifiuti cartacei** prodotti internamente sono avviati alla **raccolta**



differenziata. È in corso di valutazione un'analisi dell'impiego della carta riciclata.

Gli unici rifiuti pericolosi prodotti sono i toner esausti delle stampanti e fotocopiatrici. Per le stesse, abbiamo avviato una ricerca di un fornitore a livello nazionale, che possa effettuare i ritiri presso le varie unità operative.

La società utilizza solamente toner originali in considerazione della migliore resa rispetto ai toner rigenerati.

Per quanto riguarda la **mobilità**, PerMicro è **attenta all'impatto ambientale** dei sistemi di trasporto utilizzati per lo spostamento dei propri dipendenti e collaboratori. In particolare, viene incentivato l'utilizzo dei mezzi pubblici, soprattutto del treno.

A novembre 2018, tutti i dipendenti e i membri del Consiglio di Amministrazione di PerMicro sono stati dotati di una borraccia aziendale brandizzata al fine di **limitare l'uso delle bottiglie di plastica** negli ambienti di lavoro. A questo proposito, presso gli uffici della sede è stato anche introdotto un boccione (offerto da PerMicro) da cui rifornirsi di acqua.

4. OUT AND ABOUT





PUBBLICAZIONI RICERCHE

2

Contributo sul tema accesso al credito nel Rapporto dell'Osservatorio sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti (2017) a cura di CeSPI (Centro Studi di Politica Internazionale)

<http://bit.ly/RapportoCeSPI>



PerMicro è uno dei Case Studies della ricerca del Microfinance Center intitolata "Business Development Services and Microfinance: Case Studies in Modelli operativi"

<http://bit.ly/MFCresearch>



Nel corso del 2018 abbiamo realizzato un video per raccontare il **Customer Journey** dei nostri clienti: dalle prime richieste di informazioni, alla raccolta e presentazione dei documenti necessari, alla pianificazione del proprio progetto, fino all'ottenimento del finanziamento e successivo accompagnamento.



<http://bit.ly/AnnaePedro>

CERTIFICAZIONI E PREMI 2018



L'Istituto MicroFinanza Rating ha assegnato a PerMicro il rating di BB+, un giudizio più alto della media del settore della microfinanza.

È stata condotta una "social performance audit" su PerMicro da parte di BNP Paribas con l'utilizzo di SPI4, uno strumento di audit sviluppato da CERISE: la valutazione è stata effettuata con l'utilizzo di una serie di indicatori standard e PerMicro ha ottenuto un ottimo risultato complessivo (81% - il benchmark è 64%).

PerMicro è stata insignita del premio "Best for the world" per il miglior impatto sui clienti, nel corso del ritrovo annuale delle BCorp italiane.



Carta utilizzata per l'Annual Report: CyclusOffset

Utilizzando CyclusOffset rispetto ad una carta patinata non riciclata, l'impatto ambientale su 400 copie sarà ridotto di:



39 kg di rifiuti



9 kg CO₂



94 km percorsi mediamente da una macchina europea



948 litri d'acqua



121 kWh di energia



64 kg di legno

Fonte: I risparmi di acqua ed energia sono basati su un confronto tra i dati relativi alle carte riciclate prodotte nelle fabbriche di Arjowiggins Graphic e i dati che riguardano le carte equivalenti di pura cellulosa pubblicati dalla BREF (carte di pura cellulosa prodotte in fabbriche che non hanno il sistema integrato di produzione della materia prima). I risparmi sulle emissioni di CO₂ rappresentano la differenza tra quelle prodotte in una fabbrica di Arjowiggins Graphic per una determinata carta riciclata e quelle emesse da una fabbrica che produce una carta di pura cellulosa equivalente. I dati relativi all'impronta di carbonio sono valutati da Labelia Conseil in accordo con la metodologia Bilan Carbone®. I risultati sono ottenuti grazie ad informazioni tecniche e soggetti a modifica.





www.permicro.it

