



**PerMicro**

credito e microcredito per l'inclusione

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

**2023**



*Un'impresa con finalità sociali è un'azienda guidata da un obiettivo invece che dalla ricerca del profitto e, potenzialmente, può agire come fattore di cambiamento del mondo.*

Muhammad Yunus

## Lettera agli stakeholder

*Cari lettori,*

il nostro risultato 2023 in termini contabili è molto simile all'anno precedente, ma per quanto riguarda l'avanzamento verso la sostenibilità economica e la generazione di impatto sociale, è significativamente diverso.

Il lavoro dei nostri 71 colleghi, con le nostre 22 filiali, presenti in quasi tutte le regioni, ha consentito l'accesso al credito a 3.128 progetti di vita: si tratta di progetti familiari (2.348) e progetti imprenditoriali (780), concessi a persone escluse dai tradizionali canali del credito.

Abbiamo erogato oltre 32 milioni di euro di crediti e microcrediti, aumentando sia l'assistenza alle micro e piccole imprese (+37% rispetto al 2022) per l'avvio o lo sviluppo delle attività, sia l'assistenza alle famiglie (+10% rispetto al 2022), aiutandole a far fronte alle loro esigenze finanziarie di prima necessità.

L'aggiornamento della ricerca condotta dal Centro Studi Tiresia del Politecnico di Milano calcola che, nei prossimi due anni, questi numeri si tradurranno in nuove imprese attive, nuovi assunti (in gran parte donne e giovani), una maggiore stabilità lavorativa e un incremento del reddito, fino a raggiungere l'inclusione finanziaria e, per tanti di loro, il superamento della soglia di povertà.

Questi risultati sono stati ottenuti grazie alla straordinaria dedizione dei nostri colleghi e grazie alla fiducia dei nostri Soci che, in questi anni, hanno sostenuto in ogni modo la realizzazione della nostra mission e del nostro piano industriale.

Le principali direttrici strategiche sulle quali ci siamo mossi sono state diverse: riduzione delle concentrazioni di portafoglio e riequilibrio del nostro attivo, a cominciare dal rapporto fra l'ammontare dei crediti concessi a famiglie e imprese (nel 2023 è stato rispettivamente del 54% e del 46%); abbiamo continuato a lavorare per far crescere la parte di portafoglio garantita dal Medio Credito Centrale, per cercare di contenere il rischio di credito sulle im-

prese e strutturando un Ufficio interno dedicato alla gestione di queste garanzie; abbiamo fatto crescere (da 28 a 52 accordi), strutturato e modernizzato (con un nuovo CRM), la nostra rete di partner sul territorio (Istituzioni finanziarie, ma anche Associazioni ed Enti del terzo settore), che condividono la nostra mission sociale e che ci aiutano a intercettare tutte quelle persone "vulnerabili", escluse dai canali tradizionali di accesso al credito e che possono essere sostenute con i nostri prodotti e servizi; abbiamo continuato ad affidare un ruolo fondamentale alla formazione e alla crescita del nostro personale (lo scorso anno i nostri colleghi hanno preso parte a 4.112 ore di formazione, il 32% in più rispetto al 2022).

Non sono mancate le novità in questo 2023.

Prima fra tutte l'offerta di un prodotto ad impatto ambientale positivo "PerMicro Cares". L'idea alla base di questo prodotto è quella, con uno sconto sulle condizioni economiche e attraverso l'assistenza dei nostri loan officer, di spingere le persone che si rivolgono a noi ad effettuare scelte migliori per loro e per il nostro pianeta preferendo, ad esempio, auto meno inquinanti, investimenti per contrastare l'aumento dei prezzi dell'energia o intercettare nuovi mercati e sensibilità ambientali. Lo sviluppo di questo prodotto è stato possibile e proseguirà grazie alla concessione da parte di BNL BNP Paribas di un Sustainability Linked Loan di 6 milioni di euro e dalla fornitura, da parte del Gruppo BNP Paribas, di consulenza e formazione gratuita in materia a tutti i nostri colleghi, tramite Just-Institute (Istituto europeo che coordina le azioni dei finanziatori della transizione e fornisce loro strumenti dedicati, al fine di aumentare la quantità e la qualità dei finanziamenti sostenibili).

La Banca di Sviluppo del Consiglio d'Europa (CEB) nel 2023 ci ha sostenuto in maniera estremamente significativa, sia con la concessione di un finanziamento destinato al supporto delle micro e piccole imprese di 12 milioni di euro, aiutandoci tra l'altro

a contrastare l'aumento del costo del denaro, sia a finanziare un progetto biennale a favore dell'occupabilità dei cittadini di origine extra-UE in provincia di Torino. Questo progetto ad impatto sociale (EMPOWER) ci vede lavorare con partner nuovi (Associazione A Pieno Titolo) e storici (Associazione MicroLab, Inventure e CeSPI), per offrire strumenti di inclusione come il riconoscimento dei titoli di studio, l'orientamento lavorativo, la formazione sui diritti del lavoro, economica e imprenditoriale, il mentoring, l'accesso al credito e la concessione di contributi a fondo perduto per la formazione professionale.

L'anno 2023 è stato segnato anche dall'avvicendamento nel ruolo del nostro Presidente.

Desidero ricordare il contributo di Andrea Limone, primo Amministratore Delegato di PerMicro e dal 2019 Presidente, che ha passato il testimone a Francesca Giubergia, rappresentante del socio Narval (già Ersel e Fondazione Paideia).

È per me doveroso ricordare il ruolo fondamentale che Andrea Limone ha rappresentato: è stata sua l'idea nel 2007, di proporre "l'intuizione PerMicro" ai due soci fondatori Oltre Venture e Fondazione Paideia. Ispirandosi ai modelli europei di microcredito, in particolare della compianta Maria Novak (fondatrice di Adie, in Francia), Andrea Limone fu il primo a credere nella necessità e nell'opportunità che esistesse in Italia una società dedicata all'inclusione sociale come PerMicro.

Con la sua visione e il suo storytelling ha saputo riunire intorno alla mission di PerMicro una straordinaria compagine sociale, portando PerMicro ad essere riconosciuta in tutta Europa, come uno dei principali attori nel mondo dell'inclusione finanziaria. Tutti gli siamo riconoscenti per questo.

In questo avvicendamento non avrei potuto desiderare una persona migliore per PerMicro: Francesca Giubergia rappresenta contemporaneamente il passato di PerMicro (uno dei due soci fondatori) e il suo futuro. Sono certo che Francesca con le sue competenze, la sua visione innovativa e gentile del futuro saprà accompagnarci al meglio nel nostro percorso generativo di impatto sociale. Mi ritengo estremamente fortunato per aver avuto l'opportunità di

conoscerli e collaborare con entrambi e li ringrazio per come hanno gestito il passaggio di consegne in questo ruolo così cruciale, per me senza dubbio assai prezioso.

Nel 2024 continueremo a lavorare per rafforzare la nostra società consolidando i nostri assi strategici, anche grazie al piano industriale 2025-2027 che andremo ad approvare. Scolpita la nostra mission, gli obiettivi sono quelli di supportare più persone a realizzare i loro progetti imprenditoriali, senza ridurre, per un solo istante, l'attenzione al sostegno delle famiglie vulnerabili e fragili, rispetto ai loro bisogni di base.

A riprova di ciò, a fine 2023, abbiamo emesso un'obbligazione a 6 anni riservata ai nostri soci e destinata a sostenere le famiglie monoreddito e i lavoratori con contratti di lavoro precari.

Vogliamo assolutamente continuare nel percorso di crescita della professionalità dei nostri dipendenti, mantenendo l'attuale ammontare delle ore di formazione e cercando di aumentarne la loro qualità ed efficacia, anche con l'ausilio dei fondi europei (programma SIFTA coordinato dalla Rete Europea della Microfinanza) che ci permetteranno di mettere a disposizione dei colleghi, formatori esterni estremamente qualificati.

Altri temi sui quali intendiamo continuare a lavorare sono quelli che ci sono stati forniti dall'analisi di materialità condotta a inizio 2024 con tutti i nostri portatori di interesse, che coerentemente con la nostra mission e gli investimenti effettuati negli ultimi anni, ha identificato le tematiche maggiormente significative per PerMicro: inclusione finanziaria, inclusione sociale, creazione di posti di lavoro, reputazione e credibilità, ma anche educazione finanziaria, protezione della privacy e sicurezza informatica, gestione della diversità e pari opportunità, coinvolgimento dei soci nella governance e nella strategia.

Il proposito principale è quello di ritrovarci qui fra un anno, per raccontare un altro pezzo di cammino fatto insieme a tutti i nostri portatori di interesse, caratterizzato dall'inclusione di nuove persone, genitori, figli, professionisti, piccoli imprenditori e che

abbia permesso alle famiglie di rispondere ai propri bisogni ed aspirazioni, agli imprenditori o aspiranti tali di poter sviluppare il proprio talento, la propria idea imprenditoriale, moltiplicando l'impatto sociale da noi generato.

Buona lettura!



L'Amministratore Delegato  
**Benigno Imbriano**

Torino, 8 maggio 2024

## Nota metodologica

Per PerMicro il Bilancio di Sostenibilità è un documento di natura volontaria, in quanto la nostra società non rientra nella casistica degli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni, tenuti a rendicontare le loro performance non finanziarie, ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016. Il documento viene realizzato con orgoglio per comunicare a tutti i portatori di interesse i valori, le strategie, le performance e gli obiettivi direttamente collegati all'impatto sociale, economico e ambientale generato grazie al lavoro svolto.

### PRINCIPI DI REDAZIONE

Il documento è stato redatto in conformità al testo dei GRI 3 Sustainability Reporting Standard (GRI Standard) aggiornato nel 2021, secondo l'opzione "with reference". Come richiesto dallo Standard, i temi trattati all'interno del documento sono quelli che, a seguito di un'analisi e valutazione di materialità condotta a marzo del 2024, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali più significativi che PerMicro è in grado di operare.

Il presente rapporto riporta principalmente i fatti avvenuti e i risultati conseguiti dal gennaio al dicembre 2023, stesso arco temporale analizzato dal bilancio contabile. La redazione di questo documento ha coinvolto trasversalmente tutte le Direzioni aziendali, nella raccolta dei dati e nella redazione dei testi e dei contenuti. Tutti i colleghi hanno risposto a un'indagine interna e hanno partecipato a gruppi di lavoro finalizzati alla raccolta di contributi tematici e programmatici.

Il documento è composto da cinque parti che descrivono tutte le attività di PerMicro, partendo dalla sua identità aziendale, per proseguire con la sostenibilità economico-finanziaria, gli investimenti in capitale umano e gli impatti sociali e ambientali.

Dal 2019, PerMicro ha intrapreso un percorso che pone attenzione al tema della sostenibilità aziendale, decidendo di redigere il Bilancio di Sostenibilità in base ai principi stabiliti dall'Agenda 2030 dell'ONU. I 17 Sustainable Development Goals (SDGS) rappresentano degli "obiettivi comuni" da raggiungere in ambiti rilevanti per lo sviluppo sostenibile. La nostra volontà è quella di migliorare anno dopo anno questo documento, per cui ogni riscontro da parte dei suoi lettori ci è utile per migliorare il nostro impatto, la nostra sostenibilità e la rendicontazione delle stesse.

### ORIGINE DEI DATI

In riferimento alle tecniche di misurazione dei dati e alle basi di calcolo, si segnala che essi sono stati tutti estratti dalla contabilità aziendale o elaborati sulla base della documentazione ufficiale in possesso della società. Eventuali stime o assunzioni per il calcolo degli indicatori sono dettagliate in apposite note. In particolare:

- **RISULTATI ECONOMICI:** tutti i dati dell'esercizio 2023 e del patrimonio aziendale provengono dalla contabilità societaria e rispondono ai principi contabili internazionali;
- **GOVERNANCE:** i dati del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza provengono dai relativi verbali, oltre che dalle specifiche policy e regolamenti;
- **MERCATO:** i dati dei clienti sono stati estratti dal sistema gestionale; quelli relativi al sito internet aziendale e dei social network sono stati estratti dal sistema di monitoraggio degli stessi;
- **PERSONE:** i dati del personale, della formazione e delle retribuzioni provengono sia dalla rendicontazione interna sia dal fornitore cui è affidata la gestione dell'elaborazione delle paghe;
- **AMBIENTE:** i dati dei consumi interni sono stati elaborati sulla base delle fatture, dei rimborsi spesa e del questionario somministrato ai dipendenti <sup>1</sup>.



Il Bilancio di Sostenibilità è oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement"), da parte di BDO Italia S.p.A., che al termine del lavoro svolto ha rilasciato la Relazione della Società di Revisione, allegata al presente Bilancio.

### VARIAZIONI RISPETTO ALLE PRECEDENTI EDIZIONI

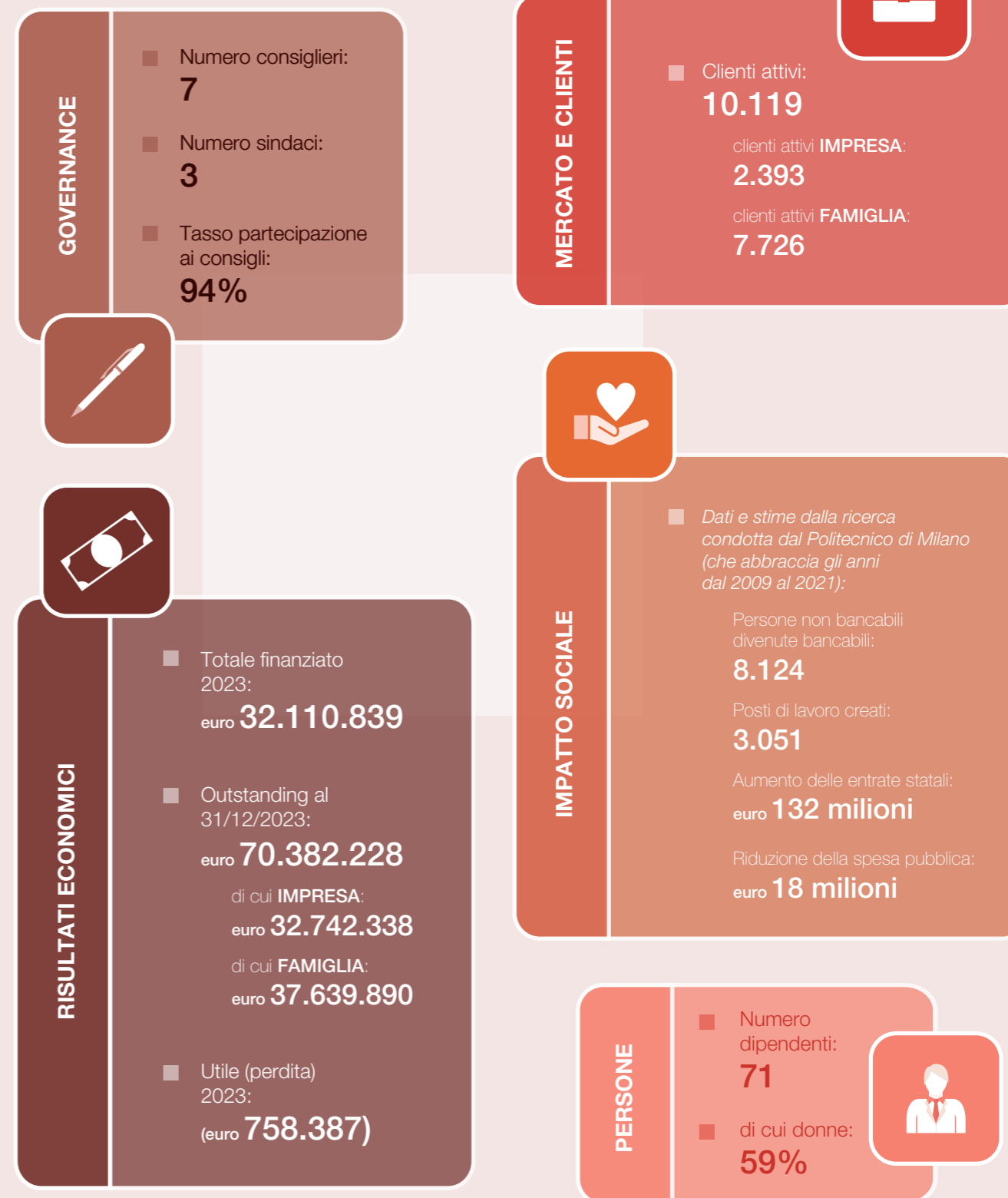
Per l'esercizio 2023 PerMicro ha deciso di non rendicontare in merito alle politiche fiscali indicate dello Standard 207 del GRI e in merito alla modalità di gestione dell'acqua dello Standard 303 del GRI in quanto non rilevanti (non materiali).



Per domande o informazioni sul bilancio di sostenibilità potete scriverci a [servizi@permicro.it](mailto:servizi@permicro.it)

<sup>1</sup> A cui hanno risposto 60 dipendenti.

## Highlights 2023





## PerMicro SpA

### Chi siamo

La mission di PerMicro è generare **impatto sociale** sui territori dove opera, in una condizione di sostenibilità economica. L'impatto sociale viene generato con **l'educazione finanziaria, l'inclusione finanziaria e la creazione di nuova occupazione**, attraverso il sostegno all'avvio e allo sviluppo di micro e piccole imprese e attraverso il sostegno alle famiglie, rispetto ai loro bisogni di base (casa, salute, lavoro, formazione).

PerMicro si rivolge quindi a persone che abbiano una buona idea imprenditoriale da realizzare o da sviluppare oppure a famiglie escluse dai canali tradizionali del credito, poiché caratterizzati da fragilità economiche, creditizie o lavorative.

È un intermediario finanziario iscritto all'Albo ex art. 106 del TUB, vigilato da Banca D'Italia, e ha un ruolo assolutamente complementare e non concorrenziale con il sistema creditizio tradizionale.

Il nostro credito/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.

Tali strumenti offrono a soggetti socialmente fragili, economicamente svantaggiati e quindi a rischio di emarginazione, un'opportunità di inclusione finanziaria, economica e sociale.

PerMicro, grazie a una struttura manageriale esperta e professionale, gestisce internamente il processo di concessione e gestione del credito, seguendo un modello di servizio altamente diffuso nei progetti

e programmi di microfinanza in Europa. In Europa, in particolare, il credito per l'inclusione, nel corso degli ultimi anni, ha conosciuto un importante sviluppo, grazie a una crescente sensibilità sui temi dell'inclusione finanziaria e sociale.

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

### La Storia

PerMicro PerMicro è nata nel 2007 a Torino grazie al sostegno dei due soci fondatori **Oltre Venture e Fondazione Paideia**. Dal 2007 la compagine sociale di PerMicro si è ampliata, arrivando oggi a unire l'interesse di soggetti fra loro molto diversi accomunati da un unico obiettivo: **favorire l'inclusione sociale e la crescita dell'occupazione**.

**Dalla sua nascita al 31 dicembre 2023, PerMicro ha erogato 37.498 crediti per un valore di oltre 300 milioni di euro**, contribuendo a sostenere famiglie in difficoltà temporanea e favorendo la nascita e lo sviluppo di attività imprenditoriali in diversi settori, dal piccolo commercio alla ristorazione, dall'artigianato ai servizi alla persona e molti altri.

## Prodotti e servizi

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

### PERMICRO IMPRESA

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

- **IMPORTO FINANZIATO:**  
da € 10.000 a € 40.000
- **RATE:**  
mensili
- **DURATA:**  
24 – 84 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.

Nel 2023 abbiamo erogato oltre **32 milioni di euro**, offrendo opportunità concrete di sviluppo e miglioramento delle condizioni di vita attraverso **3.128 finanziamenti (di cui 2.348 a famiglie e 780 a microimprenditori)** esclusi dai sistemi tradizionali del credito). Il 2023 ha rappresentato il nostro miglior risultato in termini di erogato sulle imprese e di bilanciamento del portafoglio fra famiglie e imprese. Abbiamo infatti registrato un **incremento delle imprese sostenute** rispetto all'anno precedente: del 38% in termini di microimprese finanziate e del 33% in termini di volumi erogati.

Nel 2023 il 37% delle imprese finanziate sono gestite da donne (erano il 34% nel 2022); il 37% da giovani sotto i 35 anni, di cui circa un terzo (pari a 78) addirittura da imprenditori che non hanno anco-

ra compiuto 26 anni di età. Abbiamo continuato a perseguire la strategia di un maggior supporto alle imprese attraverso l'utilizzo del Fondo di Garanzia per le PMI del Mediocredito Centrale; il portafoglio complessivo al 31.12.2023 di queste operazioni con garanzia ha raggiunto la soglia di **euro 26,3 milioni**, in forte crescita rispetto al 2022 quando registrava un valore pari a 16 milioni.

Il 2023 conferma con numeri e risultati concreti la forte focalizzazione di PerMicro verso i microimprenditori che vogliono avviare o sviluppare la loro attività pur non avendo il sostegno del mercato tradizionale del credito. Il supporto che PerMicro rivolge a queste persone è molto concreto sia in termini di accesso al credito (si veda la crescita del numero di persone che ottiene un finanziamento), che in termini di volumi erogati. L'accompagnamento in fase preventiva all'erogazione, come meglio descritto nella sezione dedicata ai Servizi Ausiliari, è il principale strumento di valorizzazione della nostra consulenza che si concretizza, in ultima istanza, nella redazione congiunta (Consulente PerMicro - Cliente) del Business Plan.

#### Obiettivi 2024

- Incrementare l'attuale quota di società finanziate condotte da donne (pari al 37%), per contribuire al loro accesso all'imprenditorialità e aumentarne il loro peso nel tessuto produttivo italiano.
- Aumentare lo Sviluppo diretto sul Territorio delle nostre Filiali attraverso la creazione di un network di relazioni con Enti, Associazioni, Istituzioni ecc. presenti sui singoli territori dove operiamo, diversi dai partner con i quali già collaboriamo, utili a farci conoscere nuove microimprese, esistenti o da avviare, che potrebbero avere necessità del supporto di PerMicro.

### MICROCREDITO, SERVIZI AUSILIARI E TUTOR

L'attività di PerMicro sul mondo imprese viene svolta con l'aiuto di diversi prodotti, tra questi è ovviamente presente il prodotto Microcredito, strumento fondamentale per assistere le microimprese nelle primissime fasi di avvio dell'attività. Sia in abbinamento a questo prodotto che a tutti gli altri prodotti offerti alle imprese, PerMicro svolge attività gratuita di consulenza sulla pianificazione aziendale, sostenibilità del progetto e predisposizione del Business Plan.

Questa attività consulenziale e di supporto è svolta in fase iniziale, prima di formalizzare e concludere il processo istruttorio delle Filiali e vede coinvolti tutti i consulenti di PerMicro, al fianco dei microimprenditori. Per le pratiche di Microcredito segnalate e seguite da un Tutor (iscritto ed attivo presso l'Ente Nazionale del Microcredito) il dipendente di PerMicro potrà essere affiancato dal Tutor sia nella fase preventiva, sia nella fase di monitoraggio che sarà svolta lungo la durata del prestito.

L'attività di monitoraggio negli anni successivi, a differenza di quella iniziale di consulenza sulla pianificazione ed il Business Plan, viene svolta solo sulle aziende che hanno il prodotto Microcredito.

#### Obiettivi 2024

- Accrescere il numero di fondi di garanzia dedicati a famiglie, costituiti con accordi a carattere locale e nazionale, con Istituzioni, Enti o Associazioni sensibili al tema dell'inclusione finanziaria, utili a consentire l'accesso al credito di persone in condizioni di fragilità, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle ordinarie.
- Aumentare lo Sviluppo diretto del Territorio delle nostre filiali attraverso la creazione di un network di relazioni con Istituzioni, Enti, Associazioni, Comunità di migranti ecc. presenti sui singoli territori dove operiamo e diversi dai partner con i quali già collaboriamo, utili a farci conoscere nuovi nuclei familiari che potrebbero avere necessità del supporto di PerMicro.

Nel 2023 le famiglie finanziate sono state 2.348, con una crescita del 10% rispetto all'anno precedente (più15% in termini di volumi erogati), ritornando a crescere dopo tre anni di contrazione legati agli effetti della pandemia. Di queste famiglie, al momento della richiesta, 316 avevano un livello di reddito annuo inferiore alla linea di povertà definita dall'ISTAT e 148 non possedevano ancora un conto corrente. Grazie ai calcoli del Politecnico di Milano, recentemente aggiornati, possiamo stimare che almeno 563 di questi nuclei familiari saranno inclusi finanziariamente dai "tradizionali" circuiti di credito nei prossimi 2-3 anni.

### PERMICRO FAMIGLIA

Prodotto pensato e disegnato per rispondere alle esigenze di base legate alla famiglia, come spese per la casa, lavoro, salute e formazione, per soggetti in difficoltà economiche temporanee, privi di storico creditizio e di garanzie reali o esclusi dal credito tradizionale per caratteristiche patrimoniali, reddituali e sociologiche (nazionalità, ridotta anzianità lavorativa, tipo di contratto, basso reddito, ecc.). Per accedere al nostro prestito dedicato alle famiglie non è necessaria la cittadinanza italiana, mentre sono obbligatori la residenza/domicilio in Italia e il permesso o la carta di soggiorno validi.

- **IMPORTO FINANZIATO:**  
da € 3.000 a € 15.000
- **RATE:**  
mensili
- **DURATA:**  
12 – 60 mesi  
(solo multipli di 12 mesi)
- **SERVIZI INCLUSI:**  
educazione finanziaria di base, predisposizione ed analisi del bilancio familiare.

### Prestiti finalizzati a vantaggio della formazione professionale

Grazie al fondo di garanzia costituito dalla Fondazione Compagnia di San Paolo e da Aulab, società di edutech, nel corso del 2023 PerMicro ha erogato prestiti a 15 giovani, privi di garanzie e reddito, necessari per investire in un corso di formazione intensivo, teso alla costruzione di una nuova professione nell'ambito dell'Information Technology.

### 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 e sistemi di pagamento, utili a favorire l'inclusione finanziaria delle persone che si rivolgono a noi.



### 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.”

### PerMicro sul territorio

Al 31/12/2023 PerMicro è presente con **22 filiali, in 17 città e 15 regioni italiane.**

Nel corso del 2023 è stata aperta la Filiale di Bologna2, il secondo punto operativo di PerMicro in Emilia-Romagna, al fine di avere una maggiore focalizzazione sull'Area Metropolitana di Bologna.



### Governance trasparente

Gli organi di governo di PerMicro sono rappresentati dal Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da 7 consiglieri e dal Collegio Sindacale 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 delle Direzioni sulle materie di competenza.

**Il sistema di Governance di PerMicro prevede il coinvolgimento diretto degli esponenti 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. Nel mese di maggio del 2023 è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione. L'Assemblea degli Azionisti ha deliberato di ridurre il numero dei componenti del CdA da 11 a 7 membri. Nel mese di ottobre l'Assemblea dei soci ha nominato come Presidente Francesca Giubergia, che è subentrata ad Andrea Limone. I Soci di PerMicro da sempre pongono particolare attenzione all'osservanza delle disposizioni di legge in vigore in materia di onorabilità e professionalità dei rispettivi candidati.

#### Composizione degli organi di PerMicro SpA <sup>2</sup>



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

<sup>2</sup> Per maggiori informazioni sulla composizione degli organi di governo di PerMicro S.p.A. si faccia riferimento al bilancio contabile e ai suoi allegati.

## Composizione del capitale

PerMicro è una Società di Capitali che annovera 12 azionisti, nessuno dei quali ha una quota di azioni pari o maggiore al 25% del totale. Al 31 dicembre 2023 il capitale sociale è detenuto da quattro Istituti di credito, quattro Fondazioni e quattro Società di private equity attente agli impatti sociali dei propri investimenti. La quota principale del capitale sociale è detenuta da BNL BNP Paribas, partner industriale di PerMicro dal 2012. A fine 2023 il capitale sociale nominale di PerMicro S.p.A. risulta pertanto sottoscritto e versato per € 6.975.930,92, ripartito come segue:



## Modello Organizzativo di Gestione dei Rischi 231/2001

Nel 2017 PerMicro è diventata un ente vigilato da Banca d'Italia, motivo per cui ha deciso di consolidare il percorso teso al rafforzamento del presidio dei rischi aziendali, con particolare attenzione alla mitigazione dei rischi legati al riciclaggio, finanziamento al terrorismo, usura, alla scarsità di trasparenza verso i clienti e i loro diritti.

Nel 2018 queste azioni si sono concretizzate nell'**adozione del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo**, sviluppato a partire dalla specifica operatività ed esperienza di PerMicro, finalizzato a vigilare l'azione della Società e dei suoi attori, in modo da prevenire reati in 18 diversi ambiti, tra cui la discriminazione razziale e i reati contro la pubblica amministrazione. Nel corso del 2023 non si è ritenuto che il Modello ex D.lgs. 231/2001 (MOG) necessitasse di aggiornamenti.



Francesca Giubergia  
Presidente PerMicro

## Compliance e antiriciclaggio

PerMicro da sempre dedica tempo e risorse alla continua formazione e aggiornamento dei propri dipendenti. Particolare attenzione è dedicata alla formazione relativa a tematiche di compliance e antiriciclaggio, vista la rapidità e complessità della evoluzione normativa che regola l'operatività dei soggetti operanti nel mondo bancario. Nel 2023 quindi, PerMicro attraverso la Funzione Compliance e la Funzione Antiriciclaggio ha articolato la sua attività di aggiornamento e formazione secondo i seguenti assi:

- **12 interventi formativi** rivolti a tutti i colleghi con compiti operativi e **5 specifici per i neoassunti** sulle diverse materie di conformità normativa (trasparenza verso i clienti, antiriciclaggio, protezione dei dati personali) e sul contrasto al riciclaggio del denaro e finanziamento al terrorismo. Numerosi interventi informativi e di sensibilizzazione sulle tematiche di competenza sono stati effettuati in occasione della call settimanale che coinvolge tutti i colleghi di sede e della rete commerciale;
- continuo monitoraggio dell'evoluzione della normativa nazionale ed europea, cui sono seguiti interventi su processi interni al fine di renderli conformi alle modifiche normative. Nel solo 2023 sono state redatte **2 nuove policy interne, 17 guide operative e 9 guide utente** e sono state aggiornate **5 policy interne, 16 guide operative e 4 guide utente**;
- rafforzamento dei processi interni con particolare riguardo ai temi del contrasto al riciclaggio, al finanziamento al terrorismo, con maggiore attenzione ai clienti provenienti da paesi ad alto rischio di riciclaggio; aggiornamento del Funzionigramma aziendale; monitoraggio dei processi relativi alla protezione dei dati personali;
- attuazione del Piano Operativo dei Controlli, che ha interessato tutti i principali ambiti di operatività di competenza delle Funzioni Compliance e Antiriciclaggio. I controlli hanno coinvolto tutte le Direzioni operanti in PerMicro e dato vita a

*Sono stata nominata Presidente di PerMicro ad ottobre 2023, dunque molto recentemente.*

*La mia conoscenza di questa realtà è però di lunga data. Essendo io parte della famiglia fondatrice di Fondazione Paideia, posso infatti dire di averla vista nascere. Nel 2007, mentre io entravo a far parte della nostra azienda di famiglia, ovvero Ersel, Fondazione Paideia e Fondazione Oltre decisero di sostenere il visionario progetto di Andrea Limone che oggi è PerMicro. Negli anni a seguire, PerMicro proseguiva su un percorso di inclusione finanziaria, diventando una realtà nazionale capace di generare un significativo impatto sociale. Io, viceversa, entravo sempre più nel mondo del Private Banking e del Wealth Management, mantenendo al contempo una partecipazione attiva a Fondazione Paideia, a fianco a famiglie con bambini disabili.*

*PerMicro coniuga oggi la mia vocazione finanziaria con quella sociale e mi consente di muovermi in un contesto di grande attualità.*

*Le fasce fragili della società sono sempre più sotto pressione, la nostra Italia continua ad essere a due velocità ed i flussi migratori sono in aumento, ponendoci di fronte alla sfida dell'accoglienza. PerMicro è una risposta concreta a queste tematiche. Affiancandosi ai più deboli fornisce risposte semplici ma efficaci a chi è meritevole, per dare solidità alle idee ed ai sogni. È un grande onore esserne il Presidente e poterne osservare da vicino l'impatto che quotidianamente genera.*



confronti con le aree interessate, con 21 richieste di intervento per il miglioramento dei singoli processi e del sistema informativo, al fine di correggere le anomalie rilevate ed evitarne la ripetizione in futuro;

- controlli interni presso le Filiali di Lamezia Terme, Napoli, Padova e Firenze.

Relativamente al presidio dei rischi di competenza e alla collaborazione attiva con le autorità per il contrasto al **riciclaggio** del denaro e **finanziamento al terrorismo**, nel corso del 2023 la Funzione Antiriciclaggio ha analizzato 119 casi sospetti emersi da controlli interni (puntuali o sistematici) o da segnalazioni di altri Uffici al Responsabile delle Segnalazioni di Operazioni Sospette di PerMicro (SOS). Sono quindi state effettuate 24 SOS alle autorità competenti (UIF). Pari attenzione è stata posta alle operazioni effettuate con utilizzo di denaro contante da parte dei clienti: non si è registrata nessuna violazione del limite di legge. A tal proposito si ricorda che PerMicro accetta dai propri clienti solo pagamenti tracciati tramite bonifico bancario, bollettino postale o POS.

Le informazioni relative ai clienti e alle operazioni sono state raccolte, verificate e opportunamente registrate sull'Archivio Unico Informativo al fine di renderle disponibili per le autorità. Nel corso dell'anno 2023 è proseguita la collaborazione con la Guardia di Finanza e gli uffici della Procura della Repubblica relativamente alla posizione di alcuni clienti. Le loro richieste di informazioni o copia di documentazione sono state tempestivamente evase in un'ottica di collaborazione attiva.

Per il quarto anno la società è stata chiamata a eseguire l'esercizio di **Autovalutazione dei rischi di riciclaggio**. L'analisi è stata effettuata replicando il lavoro precedentemente svolto con il supporto di uno studio legale specializzato, che ha fornito la metodologia. Con i dati raccolti è stato calcolato il rischio inerente, che è stato poi ponderato con l'architettura dei presidi societari, ottenendo un rischio residuo complessivo "basso" (equivalente a 1,58, su una scala che raggiunge il 4).

La società ha mantenuto un presidio continuo in termini di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, con l'utilizzo di tre software (oltre all'acquisizione di una base dati contenente le notizie sugli eventi aziendali) per il supporto delle attività svolte sia dalla rete commerciale, sia dalla Funzione Antiriciclaggio relativamente all'**Adeguatezza Verifica della clientela**. I software, forniti da un'azienda di primo piano a livello nazionale, hanno reso possibili miglioramenti sotto il profilo dell'operatività (con una più efficiente integrazione con il sistema informativo-gestionale), dello scoring antiriciclaggio e del monitoraggio ex-post (anche in riferimento agli eventi aziendali post-liquidazione). In particolare, a ciascun soggetto (sia esso cliente o garante) collegato a una pratica di prestito con PerMicro, viene assegnato uno score di rischio antiriciclaggio. Nessuna pratica che risulti legata a un cliente o garante a "rischio alto" può essere finanziata, salvo autorizzazione espressa dell'Amministratore Delegato. Nel corso del 2023 nessuna pratica con un rischio di riciclaggio o finanziamento al terrorismo "alto" è stata finanziata.

Infine, sono state monitorate le attività 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 ed è stata migliorata la definizione della policy per l'entrata in relazione con soggetti autorizzati all'intermediazione finanziaria. Sono stati condotti controlli specifici sull'attività di intermediazione assicurativa, rivista la normativa interna dedicata ed emessa una policy specifica.

Si è ottemperato agli obblighi per il **contrasto dell'usura**, informando gli addetti e aggiornando trimestralmente il sistema informatico per permettere i controlli sistematici post erogazione.

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



## Coinvolgimento degli stakeholder e materialità

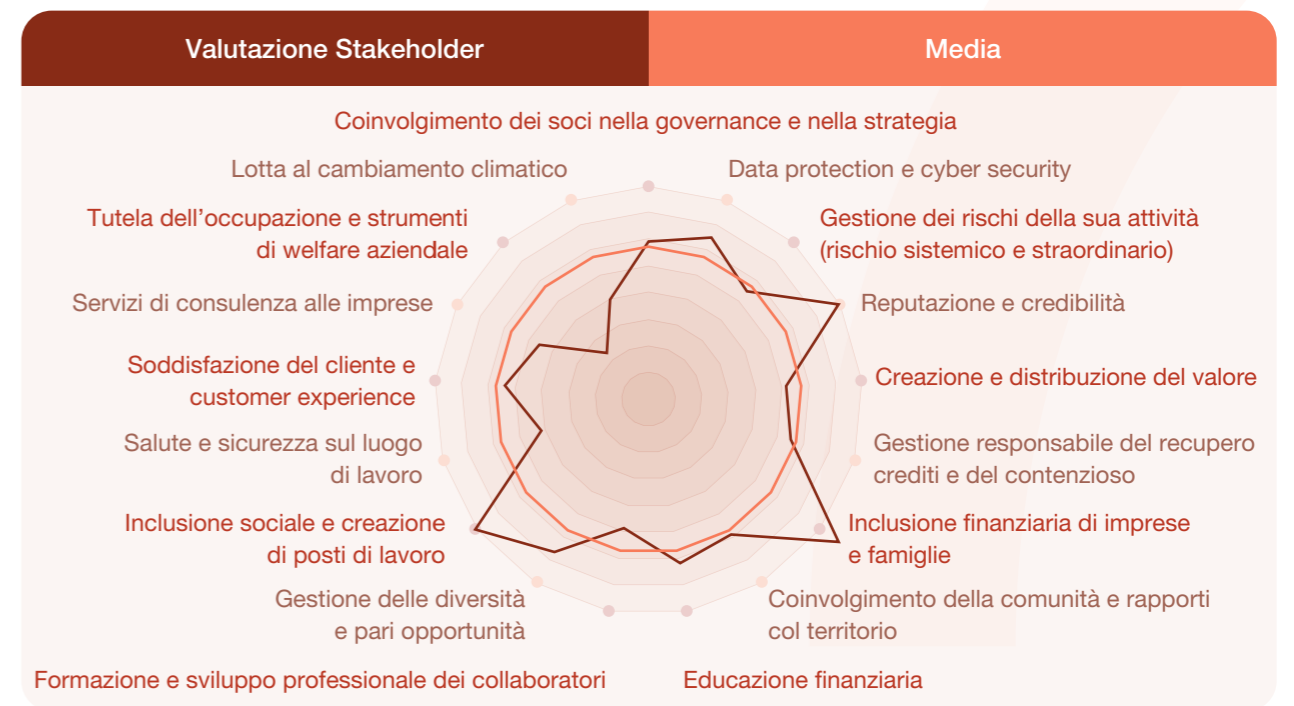
PerMicro ha definito un processo finalizzato ad individuare le tematiche di maggiore rilevanza per gli stakeholder e per la società stessa. L'analisi di materialità, rinnovata nei primi mesi del 2024<sup>3</sup>, ha visto la partecipazione diretta dei membri del Consiglio di Amministrazione, dei soci e dei sindaci, oltre ai dipendenti, fornitori, partner commerciali e dei progetti sociali.

A tali referenti è stato distribuito un questionario contenente una serie di tematiche afferenti a quattro macroaree: Identità & Governance, Responsabilità sociale, Responsabilità ambientale e Responsabilità economica. Per ciascuna tematica (ne sono state individuate 17), ogni referente ha avuto il compito di

esprimere una valutazione, tramite un punteggio da 1 (minima rilevanza) a 5 (massima rilevanza), in base alla propria percezione e sensibilità al topic esaminato, al fine di far emergere le tematiche maggiormente significative. Nel caso in cui il referente non avesse informazioni sul tema il punteggio assegnato è stato pari a zero e non incluso nel computo.

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 gli stakeholder punteggio >3,6). Le tematiche emerse come materiali, illustrate nel grafico seguente, definiscono i temi su cui è incentrata la rendicontazione.

### Analisi di Materialità

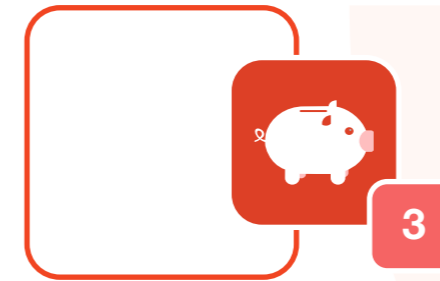


<sup>3</sup> Come pre-annunciato nella scorsa edizione, il presente bilancio di sostenibilità si basa appunto sull'esercizio di materialità compiuto nel marzo 2024.

Grazie a questa analisi sono state individuate 8 tematiche maggiormente significative per PerMicro elencate nella tabella sottostante. Queste sono coerenti con l'approccio che l'azienda sta realizzando e che intende perseguire nel prossimo futuro, in linea con l'ulteriore obiettivo di contribuire al raggiungimento degli SDGs (Sustainable Development Goals).

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

AMBITO	TEMI MATERIALI	VALUTAZIONE	SDG	KPI
GOVERNANCE	Coinvolgimento dei soci nella governance e nella strategia	3,7	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Consiglio di patto, Assemblee, emissione obbligazionaria
	Data protection e cyber security	3,8	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	GRI 418 - 1
	Reputazione e credibilità	4,1	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Policy interne (Codice Etico, MOG 231/2001, trasparenza, anticiclaggio, conformità) e sistema dei controlli articolato (tre gradi oltre a Collegio sindacale e Organismo di Vigilanza)
ECONOMIC	Inclusione finanziaria di imprese e famiglie	4,3	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Erogazione dei finanziamenti verso imprese e famiglie
SOCIAL	Coinvolgimento della comunità e rapporti col territorio	3,7	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Soci locali, progetti sociali, incontri istituzionali, educazione finanziaria
	Educazione Finanziaria	3,8	4 QUALITY EDUCATION, 10 REDUCED INEQUALITIES	Incontri all'interno dei progetti sociali e non
	Gestione delle diversità e pari opportunità	3,8	5 GENDER EQUALITY, 10 REDUCED INEQUALITIES	GRI 405 - 1
	Inclusione sociale e creazione di posti di lavoro	4,1	1 NO POVERTY, 4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	Analisi d'impatto sociale Politecnico

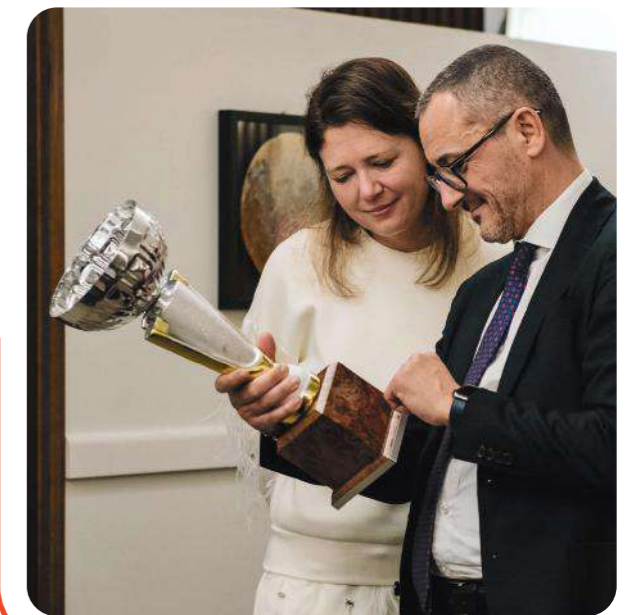


## Responsabilità economica

Il risultato del conto economico al 31 dicembre 2023 evidenzia una perdita d'esercizio pari a euro 758.387 in aumento rispetto all'esercizio precedente (+212mila euro), tale differenza è stata determinata principalmente dai seguenti elementi:

- costo straordinario riguardante la conclusione del rapporto con il Presidente uscente;
- aumento degli interessi passivi dovuti alla decisa crescita dei tassi avvenuta nel 2023.

Tali effetti sono stati in parte mitigati da una riduzione del costo del rischio e da un aumento degli interessi attivi.



## Conto economico

	2023	2022	delta%
Interessi attivi e proventi assimilati	5.089.127	4.553.268	
Interessi passivi e oneri assimilati	(2.062.335)	(973.846)	
<b>MARGINE DI INTERESSE</b>	<b>3.026.792</b>	<b>3.579.422</b>	
Commissioni attive	3.058.054	2.490.118	
Commissioni passive	(200.707)	(233.580)	
<b>COMMISSIONI NETTE</b>	<b>2.857.346</b>	<b>2.256.538</b>	
Dividendi e proventi simili		52	
Utile/perdita da cessione o riacquisto di: a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	351.694	302.823	
<b>MARGINE DI INTERMEDIAZIONE</b>	<b>6.235.833</b>	<b>6.138.836</b>	<b>1,58%</b>
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di: a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	(2.486.508)	(2.680.638)	
<b>RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>3.749.325</b>	<b>3.458.198</b>	<b>+ 8,41%</b>
<b>COSTI OPERATIVI</b>	<b>(4.507.712)</b>	<b>(4.000.631)</b>	<b>+ 12,67%</b>
<b>UTILE (PERDITA) LORDO</b>	<b>(758.387)</b>	<b>(542.433)</b>	
Imposte sui redditi		(4.240)	
<b>UTILE (PERDITA) NETTO</b>	<b>(758.387)</b>	<b>546.673)</b>	



Qui puoi consultare tutti i bilanci presentati dalla società:  
**Bilanci - PerMicro**

## 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 2023 il Valore Economico Generato è risultato pari ad euro **6.587.706 (+3,18%** rispetto al 2022), 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**, pari ad euro **4.823.305 (+14.87% rispetto al 2022)**, oltre a coprire i costi operativi sostenuti nell'esercizio, viene impiegato per remunerare il sistema socioeconomico con cui l'azienda interagisce, tra cui il personale dipendente, i finanziatori e la Pubblica Amministrazione.

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 3,48 mln di euro è imputabile principalmente alle spese per il personale e 1,33 mln di euro ai costi operativi.

### Valore economico generato e distribuito (€)

	31. 12. 2023	31. 12. 2022
<b>Valore economico generato</b>	<b>6.587.706</b>	<b>6.384.385</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>4.823.305</b>	<b>4.198.936</b>
Costi operativi	1.335.524	1.065.208
Remunerazione del personale	3.487.781	3.129.541
Remunerazione dei finanziatori		
Remunerazione degli azionisti		
Remunerazione della Pubblica Amministrazione		4.240
Liberalità esterne		



## Responsabilità sociale

Numero dipendenti

**71**

+4 rispetto al 2022

% contratti a tempo indeterminato (sul totale):

**91,5%**

90% nel 2022

% dipendenti donne:

**59%**

56% nel 2022

Rapporto salario femminile su maschile (impiegati):

**99,69%**

102% al 31/12/2022

Territori in cui operiamo

**22** filiali

**17** città

**15** regioni

Età media

**39,27**

40,4 anni nel 2022

Rapporto tra la retribuzione massima e la minima:

**3**

4 nel 2022

Rapporto tra la remunerazione maggiore e la remunerazione media:

**1,95**

2,8 nel 2022

Valore economico distribuito ai dipendenti:

**3.487.781** euro

Smart working:

**493** giorni totali

## PerMicro e i suoi dipendenti

PerMicro individua nelle proprie risorse il principale fattore di successo. La loro centralità e la dignità del lavoro di ciascuno sono valori fondamentali sui quali l'azienda è fortemente impegnata al fine di stimolare un sempre maggiore sviluppo professionale e senso di appartenenza.

Al 31 dicembre 2023 PerMicro conta 71 dipendenti e nessun collaboratore a progetto. Il personale è ripartito fra le direzioni di sede (6 operative e 2 di controllo) e le 22 filiali sul territorio.

Il 59% del personale è composto da donne con un incremento di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente; il personale assunto a tempo indeterminato, invece è pari al 91,5% del totale, conferman-

do l'ottimo andamento dell'anno precedente (90% al 31/12/2022).

A proposito di responsabilità sociale, siamo orgogliosi di poter rilevare che quasi due terzi (il 62%) dei nostri colleghi svolgono o hanno svolto un'esperienza di volontariato nella loro vita con diverse organizzazioni (Caritas, Scout, Croce Rossa, Protezione Civile, ecc.) e in svariati ambiti (immigrazione, politico, religioso, cooperazione internazionale, giovani, istruzione, infanzia, sanitario, assistenza alle comunità o a persone con fragilità, cultura).

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi volti a fornire una panoramica completa relativa alla composizione del personale di PerMicro al 31/12/2023.

N. persone	2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	28	37	65	28	41	69
Part time	1	1	2	1	1	2
Totale	29	38	67	29	42	71

### Dipendenti entrati nel 2023

	< 30	30 - 50	> 50	totale complessivo	tasso di nuovi assunti
	Donne	3	7	2	12
Uomini	2	7	2	11	37,93%
Totale	5	14	2	21	29,58%

### Dipendenti usciti nel 2023

	< 30	30 - 50	> 50	<b>totale complessivo</b>	<b>tasso di nuovi assunti</b>
<b>Donne</b>	0	4	2	<b>6</b>	<b>14,29%</b>
<b>Uomini</b>	0	7	5	<b>12</b>	<b>41,38%</b>
<b>Totale</b>	0	11	7	<b>18</b>	<b>25,35%</b>

### Numero di dipendenti suddivisi per fasce di età e qualifica professionale

	2022				2023			
	< 30	30-50	> 50	Totale	< 30	30-50	> 50	Totale
<b>Quadri</b>	0	8	2	<b>10</b>	0	7	2	<b>9</b>
<b>Impiegati</b>	8	37	12	<b>57</b>	11	42	9	<b>62</b>
<b>Totale</b>	8	45	14	<b>67</b>	11	49	11	<b>71</b>

### POLITICHE RETRIBUTIVE

Nella tabella successiva è presentato il **confronto tra le retribuzioni di donne e uomini per qualifica**<sup>4</sup>.

	% donne / uomini	
	2022	2023
<b>Quadri</b>	95,05%	92,22%
<b>Impiegati</b>	101,97%	99,69%

Dai dati emerge che in PerMicro il salario medio delle donne sia allineato con quello degli uomini. In generale i dati riportati evidenziano l'attenzione della Società alle politiche di genere, alla stabilità dei contratti di lavoro e alle pari opportunità.

<sup>4</sup> Lo stipendio base corrisponde alla sola Retribuzione Annuale Lorda (R.A.L.) senza elementi retributivi variabili



*Sono Fulvio Lovera, ho 40 anni e sono il responsabile della filiale PerMicro di Torino 1. Lavoro in PerMicro dal gennaio 2009, ho quindi festeggiato la bellezza di 15 anni all'interno di questa società meravigliosa. Quando mi sono avvicinato a PerMicro ero da poco entrato nel mondo del lavoro e cercavo una realtà che potesse darmi soddisfazioni per lo "scopo" e per la "mission" che aveva. Con PerMicro per me fu amore a prima vista: una società che aiutava gli esclusi e i più fragili, con l'ambizione di farlo in maniera profit, come ogni altro istituto di credito, ma con uno scopo sociale ancora più nobile. La cosa bella, e di cui vado fiero, che nonostante siano passati moltissimi anni, l'obiettivo di questa società è sempre quello di dare opportunità e realizzare i sogni lavorativi (e quindi di vita) di moltissime famiglie, di moltissimi cittadini italiani e non, che sono esclusi e messi ai margini dal sistema del credito tradizionale, e di farlo ogni giorno in maniera sempre più ambiziosa! Infine quello che credo sia davvero il valore aggiunto di questa società, sono le Relazioni. Relazioni con i colleghi, con i Partner, ma soprattutto quelle con i clienti, nelle vite dei quali entriamo ogni giorno, creando empatia e fiducia reciproca, valori che non possono che rendere le mie giornate ed il mio lavoro speciali!*

**Fulvio Lovera**  
Responsabile Filiale Torino 1



### ASCOLTO, COINVOLGIMENTO E TRASPARENZA INTERNA

Il tema dell'ascolto dei colleghi, sistematizzato nel 2023 tramite il processo di valutazione della prestazione individuale, prevede per ogni risorsa due colloqui individuali con il proprio responsabile.

Un primo colloquio, ad inizio anno, è dedicato alla valutazione dell'anno precedente e all'assegnazione degli obiettivi per l'anno nuovo, seguito dopo sei mesi da un secondo colloquio di valutazione intermedia. Tali incontri rappresentano un passo verso un maggiore coinvolgimento dei responsabili e dei colleghi, in un'ottica di scambio sistematico e attento, per favorire il dialogo e la crescita professionale di tutte le risorse.

Come indicato dall'Amministratore Delegato tutti i dipendenti devono ricevere una costante informazione, in piena trasparenza, circa l'andamento aziendale, i progetti comuni e le prospettive per il futuro.

In continuità con gli anni precedenti sono state confermate le prassi già sperimentate in precedenza, in particolare:

1

#### Giornate PerMicro

Tutti i collaboratori di PerMicro hanno partecipato alle consuete Giornate PerMicro presso il Teatro Comunale di Carrù (CN) con l'obiettivo di confrontarsi e definire gli obiettivi futuri dell'azienda (10 e 11 novembre). Tutte le Direzioni aziendali e le Aree territoriali, coinvolgendo anche i colleghi/e della rete o di altre direzioni, sono intervenute per mostrare i risultati raggiunti e portare nuovi stimoli e prospettive per il futuro. Ogni intervento è stato condotto con professionalità, senza tralasciare elementi di creatività ed interazione; anche quest'anno è stato dedicato un momento ad hoc alla Rete Commerciale. Ogni Direzione ha coinvolto persone di altre Direzioni all'interno del loro intervento, al fine di valorizzare il concetto di trasversalità, di filiera unica e stimolare lo scambio tra le varie aree aziendali.

La plenaria di venerdì 10 novembre è stata inoltre l'occasione per il conferimento, da parte dell'Amministratore Delegato e della Presidente, di targhe di merito ad alcuni colleghi e filiali:

- Miglior filiale dell'anno: Milano 2
- Miglior filiale sulla microfinanza: Roma 1
- Collega giovane con alto potenziale: Khin Htet Thar (Responsabile Milano 2)
- Collega dell'anno: Stefania Ferrero (Direzione Crediti)
- Premio Mission: Guido Pulcher (Responsabile Funzione Compliance e Antiriciclaggio) e Paola Forte (Responsabile Pescara 1).

Una delle novità introdotte è stata quella di premiare tutti i dipendenti con anzianità in PerMicro pari o superiore a 10 anni, donando loro un bonsai piantato nello stesso anno di inizio di attività del dipendente in azienda.

La giornata si è conclusa con un momento conviviale che ha visto la partecipazione di tutti i colleghi, del Collegio Sindacale, di alcuni membri del Consiglio di Amministrazione e azionisti, durante il quale è stata premiata la storia di impresa dell'anno a conduzione giovanile (under 35) più votata dai colleghi e esponenti aziendali.

■ [Leggi la sua storia a pag. 35](#)

Il giorno successivo tutti i colleghi si sono recati presso Mondovì (CN) per svolgere un'attività di teambuilding: in collaborazione con l'Associazione Bocce Quadre, è stato organizzato un torneo dell'omonimo gioco con squadre estratte a sorte.



2

### Riunione settimanale del Comitato di Direzione

è un'occasione privilegiata per l'Amministratore Delegato di condividere e confrontarsi con i Responsabili delle Direzioni circa l'andamento aziendale, le linee del piano industriale i progetti in essere e quelli futuri. L'incontro costituisce un momento di confronto e trattazione di temi e progetti trasversali alle varie Direzioni.

3

### Call Sede - Rete

permette di riunire settimanalmente tutti i colleghi di PerMicro, per un aggiornamento riguardo le linee guida, i risultati aziendali, le novità organizzative e regolamentari, i processi interni di ciascuna Direzione e i progetti ed eventi promossi o supportati da PerMicro. Nell'ottica di mantenere alta l'attenzione di tutta l'azienda sulla mission sociale di PerMicro e allo stesso tempo condividere esperienze e buone prassi, la call si apre sempre con il racconto da parte dei colleghi delle filiali di storie di impatto sociale sulle persone che accedono ai nostri finanziamenti.

4

### Mensilmente viene messa a disposizione dei colleghi una dashboard direzionale

contenente tutti i risultati, gli obiettivi e i principali indicatori relativi all'andamento distributivo, economico e finanziario aziendale, in modo da favorire la piena consapevolezza da parte di tutti, dei risultati raggiunti e da conseguire.

5

### Job Posting

a fine di valorizzare le risorse interne e stimolare la crescita professionale dei colleghi, PerMicro dal 2023 incentiva la possibilità di candidarsi internamente a eventuali posizioni aperte.

## CURA DELLE PERSONE

La maggior parte dei colleghi ha svolto percorsi di studio in ambito economico (57%), ma contempla anche indirizzi giuridici (18%), tecnico-scientifici (8%), umanistici (7%) e sociali (3%).

Relativamente alla cura delle persone PerMicro si è adoperata al fine di introdurre e consolidare elementi ausiliari nei confronti dei collaboratori, anche visto l'aumento del costo della vita. Le principali strade percorse sono state le seguenti:

- a partire da gennaio 2023 sono stati introdotti i buoni pasto;
- la Direzione Risorse Umane ha svolto diversi incontri formativi sulle caratteristiche dei fondi pensione, assicurativi e altri prodotti di welfare aziendale al fine di favorirne la fruizione da parte dei colleghi;
- anche per il 2023, PerMicro ha riconosciuto un "buono libro" in occasione della data di compleanno di ogni collega;
- è stata confermata la deroga migliorativa all'accordo sullo Smart Working, che ha comportato per tutto l'anno la possibilità di usufruire di un giorno a settimana e la flessibilità di 30 minuti in ingresso e in uscita, per tutti i colleghi della Sede;
- alcuni colleghi della Sede, al fine di favorire la conoscenza reciproca, si sono fatti promotori di organizzare diversi eventi/appuntamenti durante le pause pranzo, attraverso brevi visite museali, momenti conviviali e altro.

In generale, PerMicro si è dotata di una Policy che definisce i ruoli in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (aggiornata al 25/03/2024). La Direzione Risorse Umane, inoltre, gestisce, nomina e aggiornamenti delle stesse con cadenza annuale. Dal 2022 curiamo, tramite piattaforma LilloTheWorker, l'attivazione e la verifica dell'andamento dei corsi per la sicurezza generale e specifica, affiancando l'aggiornamento annuale tenuto dall'RSPP esterno. L'RSPP, in collaborazione con le Risorse Umane, annualmente aggiorna il DVR Sede, il DVR Filiali, e la valutazione SLC (in questo caso a cadenza triennale) ai sensi della Legge 81/2008.

Lo scorso anno non si sono registrati né infortuni sul lavoro, né in itinere.



*Mi chiamo Khin, sono entrata in PerMicro esattamente due anni fa e attualmente lavoro come direttore di filiale a Milano gestendo un team di 3 persone. Il mio viaggio in PerMicro è stato piuttosto entusiasmante. Ho iniziato come analista del credito e gradualmente sono passata a un ruolo manageriale che prevede la collaborazione con il mio team per raggiungere il budget e gli obiettivi assegnati mensilmente.*

*È un'esperienza unica lavorare in PerMicro perché l'azienda crede davvero nei propri valori e nell'integrazione, garantendo l'aiuto delle comunità. Sono felice di essere parte del suo successo.*

**Khin Htet Thar**  
Responsabile Filiale Milano 1 e 2

## FORMAZIONE

Anche nel 2023 l'attenzione alla formazione e alla crescita professionale dei dipendenti è stata considerata centrale e strategica per lo sviluppo di PerMicro. Ai colleghi sono stati erogati numerosi interventi formativi, per aumentare le loro competenze relativamente ad hard e soft skills.

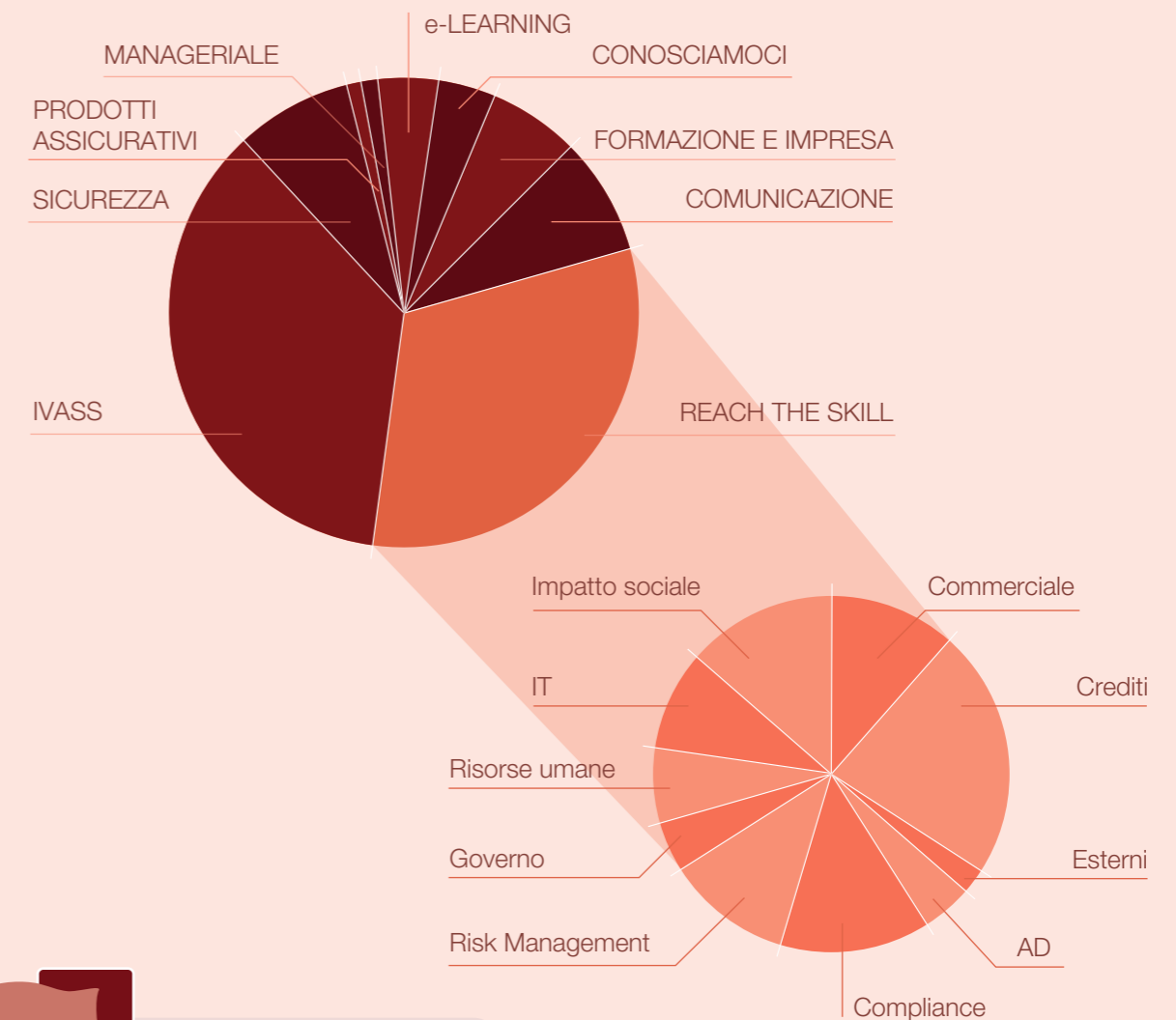


In particolare, si segnala:

- l'appuntamento settimanale di formazione interna "Reach The Skill", avviato da oltre 3 anni, è un evento ormai consolidato. Gli interventi formativi sono coordinati dalla Direzione Risorse Umane e nella maggior parte dei casi hanno visto come relatori i Responsabili di Direzione e i loro collaboratori. Grazie al valore aggiunto fornito dai colleghi tramite i questionari di gradimento sottoposti ai partecipanti alla fine degli incontri, nel 2023 rispetto al 2022, è stato possibile rilevare un trend positivo di gradimento sia delle tematiche affrontate (dall'89% al 93%), sia dell'efficacia dei metodi utilizzati (dal 74% all'88%);
  - il corso di "Formazione Impresa". Un corso online di 12 ore condotto dal Responsabile della Direzione Crediti rivolto a tutti i nuovi assunti della Rete e della Direzione Crediti, con l'obiettivo di accrescere le loro competenze in materia di valutazione del merito creditizio delle micro e piccole Imprese;
  - la formazione manageriale rivolta ai Responsabili di Direzione e ai Responsabili di Area, attraverso una giornata in presenza a Milano condotta da un consulente esterno, con un focus sul lavoro di squadra e sulle metodologie utili per far convivere al meglio all'interno di un team di lavoro le diverse caratteristiche delle persone che lo compongono;
  - la messa a disposizione a tutti i colleghi di una **"formazione e-learning"**, per un totale di 170 ore, su tematiche specialistiche (scelte in maniera autonoma da ogni dipendente, all'interno di un paniere di corsi);
  - per il primo anno, inoltre, PerMicro ha organizzato due **"programmi di formazione sulla comunicazione"** per i Responsabili di Filiale, tenuti da consulenti esterni, con la finalità di supportarli nella crescita delle loro conoscenze in ambito comunicativo. Le 20 ore di formazione sono state organizzate per classi di dimensioni ridotte in modo da favorire l'interazione e la partecipazione attiva dei colleghi;
  - l'appuntamento periodico **"Conosciamoci"** rivolto ai nuovi assunti, a cura dei Responsabili delle Direzioni aziendali ha l'obiettivo di promuovere la conoscenza dell'organizzazione aziendale, delle attività delle Direzioni centrali e della normativa interna di riferimento;
  - la formazione obbligatoria per legge, riguardante ad esempio i corsi sulla sicurezza sul lavoro o quelli sulla vendita dei prodotti assicurativi, che nel 2023 ha totalizzato 1.825 ore.
- Le ore di formazione totali (obbligatorie e non) a cui i colleghi hanno preso parte sono state 4.112 (il 32% in più rispetto al 2022).

## Ore di Formazione per dipendente nel 2023

	Totale	2022	Impiegati	Quadri	Totale	2023
Personale delle filiali	1.451		3.505	80	3.585	
Personale di sede	1.671		441	86	527	
Totale	3.122		3.946	166	4.112	



### Obiettivi 2024

Realizzazione di una prima survey interna per i dipendenti dell'azienda.

## Fornitori e partner di PerMicro



PerMicro pone sempre più attenzione alla selezione dei propri fornitori. Per questo, laddove possibile, pur mantenendo un attento presidio dei costi 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.

PerMicro anche nel 2023 ha partecipato alla campagna di raccolta fondi della Fondazione Paideia in cui sono stati raccolti oltre 250.000 euro, più altri 140.000 euro di acquisti solidali alla Bottega Paideia, per un totale di oltre 390.000 euro. Le donazioni raccolte saranno destinate al sostegno di oltre 280 nuclei familiari con bambini con disabilità, per sostenere le terapie, le attività sportive, il tempo libero e i bisogni educativi di questi bambini.

Inoltre, in occasione delle giornate PerMicro 2023, ad ogni collega è stata donata una felpa brandizzata dall'azienda A.P.E. social wear che realizza capi in cooperative sociali, le quali offrono lavoro, inclusione sociale e dignità a persone con disabilità o altri tipi di fragilità.



Con 40 anni di esperienza, OCS è un player digitale leader nel settore del Consumer Finance in Italia e Spagna, un fatturato consolidato nel 2022 di circa 43,9 milioni di euro ed un team di oltre 350 consulenti e sviluppatori.

Dal 2012 OCS fornisce a PerMicro un sistema modulare, dedicato alla gestione completa delle pratiche di finanziamento, dall'acquisizione del cliente fino alla chiusura del rapporto.

La partnership con PerMicro e tutt'ora attiva e prosegue nell'ottica di rispondere agli obiettivi di massima efficienza operativa ed affidabilità dei processi di erogazione del credito, anche a vantaggio di soggetti spesso esclusi dai circuiti tradizionali del credito. I servizi offerti a PerMicro rappresentano per OCS un esempio della forte adattabilità delle proprie soluzioni anche a realtà medio-piccole, ma con obiettivi ambiziosi di impatto sociale.

OCS S.p.A.  
Dott.ssa Valentina Cianci

## PerMicro e i suoi clienti

### CLIENTI FINANZIATI NEL 2023

#### Finanziamenti

	2022	2023	
Totale erogato	26.142.981	32.110.839	+22,8%
Alle famiglie	14.999.815,73 €	17.323.282,04 €	+15,5%
Alle imprese	11.143.164,95 €	14.787.556,81 €	+32,7%

#### Clienti finanziati

	2022	2023
Totale	2.697	3.128
Imprese	567	780
— Start up	54%	52%
— Under 26	12%	10%
— Under 35	42%	37%
— Femminili	33%	37%
Famiglie	2.130	2.348

#### Genere clienti

	2022	2023
Donne	37%	35%
Uomini	63%	65%



### Età clienti totali

	2022	2023
Under 26	11%	11%
26 - 35	25%	28%
36 - 45	29%	29%
46 - 55	23%	22%
Over 55	13%	10%
Totale	100%	100%

### Settore di attività

	2022	2023
Commercio Stanziale	27%	29%
Artigianato	16%	19%
Servizi	15%	15%
Ristorazione	10%	8%
Alimentare	5%	4%
Commercio Ambulante	2%	2%
Altri settori	25%	23%
Totale	100%	100%

### Nazionalità dei clienti finanziati

	2022	2023
Italia	35%	42%
Sud-Est asiatico & Pacifico	29%	20%
Africa	10%	11%
Est Europa & Asia Centrale	11%	9%
Unione Europea	8%	9%
America Latina & Caraibi	4%	5%
Nord Africa & Medio Oriente	3%	3%
Totale	100%	100%

### Erogato per aree territoriali

	2022	2023
Nord-ovest	26%	27%
Nord-est	19%	18%
Centro	24%	22%
Sud	31%	33%
Totale	100%	100%

## Mercato e clienti

PerMicro da sempre pone al centro delle sue azioni il cliente come persona. All'interno della Direzione Commerciale e Promozione esiste un ufficio "Gestione clienti" dedicato a rispondere alle richieste di informazioni di potenziali clienti interessati ai servizi di PerMicro, alla gestione delle esigenze dei clienti successive all'erogazione del finanziamento e a una costante educazione finanziaria: tra le attività più preziose svolte ogni mese, vi è un promemoria mail e telefonico per tutti i nuovi clienti, al fine di avvisarli della scadenza della prima rata del loro finanziamento.

Grazie al suo dialogo quotidiano e diretto con i clienti, l'ufficio è anche 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.



### Obiettivi 2024

Definire e implementare una metodologia per il tracciamento strutturato della Soddisfazione dei Clienti di PerMicro.

## Soddisfazione dei clienti

Nel corso del 2023 sono state raccolte **109** recensioni su Google (nel 2022 erano 37), con un punteggio medio di 4,9 su 5 (anche nel 2022 il punteggio era pari a 4,9) e diversi riscontri di soddisfazione per l'attenzione e i prodotti offerti.

★★★★★

### Fabrizio S.

Il nostro consulente Kh\* è stata molto attenta alle nostre esigenze, sapendoci consigliare il piano più adatto per noi, sempre disponibile e veloce nelle risposte, attualmente a distanza di tempo continua a curare il servizio nei nostri confronti, TOP! Mi sono rivolto alla filiale di Milano piazza Giuseppe Pasolini.

★★★★★

### Valentino S.

Un perfetto esempio di professionalità e tutoraggio. Il rapporto tra il soggetto erogatore e il beneficiario è confortato dal fattore umano. Non si valuta soltanto la solvibilità del cliente, quanto la sua serietà professionale e l'affidabilità personale. La responsabile per Cagliari, Alessandra Tumari, rappresenta un encomiabile esempio di competenza, empatia e disponibilità. Le aliquote sono più che adeguatamente compensate. Consigliatissima!

★★★★★

### Eugenia C.

Ringrazio di cuore la filiale di Roma che mi ha dato la possibilità di esserci nel sogno di mia figlia!

★★★★★

### Jasmin M.

Un enorme ringraziamento a PerMicro che mi permette di avviare la mia attività! Esperienza davvero positiva! Un ringraziamento speciale va a Valentina, della sede di Roma, che mi ha seguita: davvero professionale e precisa, disponibile e gentile in tutto e per tutto!

★★★★★

### Melissa P.

Mi sono rivolta a loro per un prestito e sono stata affiancata da Marzia, una ragazza meravigliosa che mi ha aiutata moltissimo ed è sempre stata gentilissima e disponibile in tutto. Grazie mille davvero sei stata un angelo.

## Storie di successo

### CAR BROKER DI SITZIA VALERIA

Valeria, 32 anni, diplomata estetista e meccanico. Dopo aver lavorato in Sardegna come estetista ma sempre con contratti precari, continua a nutrire la sua passione per le auto maneggiando motori e carburatori. Grazie al cugino, titolare di una concessionaria a Torino (dove è nata PerMicro, era destino!), trova il coraggio di lasciare la sua isola per la sua passione e lavora come commerciale presso il cugino: infittisce relazioni con partner, costruisce una rete viva di clienti.

Arriva il 2020 e la pandemia fagocita tutto e tutti: la madre di Valeria è sola in Sardegna, Valeria torna a casa sua. Continua a lavorare online, in smart working con il cugino e la sua rete. Quello che per molti è una crisi, per qualcuno diventa l'opportunità di successo: la giovane prova a mettersi in proprio. Valeria entra in BNL per vedere se riesce a far volare alto il suo progetto e incontra PerMicro. Insieme abbiamo avviato la "Car Broker" che acquista auto usate o nuove, si occupa della sua consegna in tutta Italia, del passaggio di proprietà, di offrire le migliori assicurazioni, dell'eventuale finanziamento. A dimostrazione che non tutte le donne vogliono essere principesse: c'è chi vuole diventare la regina dei motori.

E grazie a noi, ci riesce!



## SULTAN VARESE: LABORATORIO CULINARIO LIBANESE

Ali ha 30 anni, appartiene a una **seconda generazione** di una famiglia originaria del sud del Libano ed è laureato in Scienze e tecnologie della **ristorazione**. Da oltre 10 anni lavora nell'ambito della ristorazione e ha maturato conoscenze in ambito culinario, per quanto riguarda l'approvvigionamento di materie prime, lo stoccaggio delle stesse, preparazione di formulazioni gastronomiche, somministrazione di cibi e bevande, gestione del personale. Nell'agosto 2019, qualche mese prima dell'esplosione della pandemia, ha aperto "**Sultan**" un piccolo laboratorio culinario specializzato nella preparazione di piatti della **tradizione gastronomica libanese**; Sultan è un locale piccolo con 4 posti per mangiare seduti al suo interno, l'80% del suo business si appoggia infatti sull'asporto e le consegne a domicilio. Ali gestisce il locale con il supporto di sua madre e suo padre in cucina. Siccome sono tutti di origine Libanese, si specializzano nella loro cucina offrendo i piatti tipici della loro tradizione culinaria da **Falafel, a Shawarma, a Hummus** rivisitati ogni volta con verdure di stagione (in questo momento è in menu quello al sedano rapa) e offrendo ogni mese un piatto-novità. Il desiderio di Ali e dei suoi genitori è di dimostrare che la cucina libanese è una cucina alla pari di tutte le altre e, anzi, particolarmente attenta a intolleranze e allergie per tradizione gastronomica che non contiene molto né glutine né lattosio.

*"Ogni piatto che proponiamo viene preparato artigianalmente con prodotti freschi e italiani, al fine di offrire i migliori piatti della tradizione gastronomica libanese. La cucina libanese è un perfetto connubio tra i sapori orientali e quelli occidentali. È adatta ai vegani, vegetariani e agli amanti della carne. Dedicamo un'attenzione particolare a tutte le persone con intolleranza al glutine e al lattosio, creando soluzioni che permettano di non perdersi questa esperienza gastronomica."*

Alla fine del 2022, per via dell'aumento dell'inflazione e per la chiusura forzata dovuta a dei lavori obbligatori ad alcuni tubi della cucina, la microimpresa si è trovata in una piccola crisi di liquidità e così Ali ha iniziato a cercare delle opzioni per un **finanziamento**.

Ali ha un conto corrente in **BNL BNP Paribas** e per tramite dell'agenzia **Findomestic** di Varese ha conosciuto **PerMicro** e ottenuto un finanziamento con garanzia MCC, che in parte ha utilizzato per pagare alcuni fornitori e in parte utilizzerà per l'avvio di una seconda attività a **Milano**.

In questo momento è alla ricerca del locale giusto, insieme al suo socio – un cliente di Sultan a Varese, letteralmente innamorato del loro progetto e della loro cucina.

Quando chiediamo ad Ali se non teme la concorrenza a Milano, ci risponde che l'ha già studiata e che è certo di poter concorrere a testa alta per via della sua esperienza in cucine italiane ed estere, ma anche per merito della sua **conoscenza scientifica del settore**: reazioni chimiche del cibo, applicazione di diverse tecniche per ottenere la giusta croccantezza, stoccaggio delle pietanze e loro sicurezza in generale, igiene dei locali.

Ali sa come venderci, non sorge il dubbio nemmeno sfogliando i suoi **social network** dove con l'aiuto di due amici specializzati in marketing, cura la comunicazione di Sultan generando acquoline infinite e inventandosi iniziative sempre originali come quella di consegnare a ogni cliente un passaporto, apponendo un timbro per ogni piatto degustato e dedicato alle 12 località più affascinanti del Libano, terra dei cedri. Se non vivete a Varese e volete viaggiare con la fantasia, visitate il BLOG sul sito di Sultan: vi verrà voglia di trasferirvi o in Libano o a Varese!



## 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 compresi.

In due fasi successive abbiamo misurato l'impatto generato dai prestiti erogati negli anni 2015-2016 e successivamente 2017-2018.

Ad inizio 2020 è stata completata la misurazione dell'impatto sociale generato dai prestiti erogati dal 2009 al 2018. Dal 2021 l'indagine ha assunto un carattere annuale, attraverso la misurazione dell'impatto generato dai prestiti erogati, dopo 24 - 36 mesi dall'erogazione dei finanziamenti<sup>5</sup>.

Inoltre, con il supporto metodologico di Tiresia (Politecnico di Milano), dal 2018 è stato definito un "tableau de board sociale", che consente, partendo da alcuni output di un determinato periodo, di stimare, attraverso dei moltiplicatori<sup>6</sup>, gli outcome e gli impatti che questi genereranno nell'arco di due anni dalla loro erogazione.

I moltiplicatori sono stati recentemente calcolati e aggiornati sulla base di tre campioni di crediti e microcrediti:

- concessi nel 2019 e rilevati nel dicembre del 2022;
- concessi nel 2020 e nel 2021 e rilevati fra i mesi di gennaio e febbraio del 2023.

### Principali risultati della misurazione dell'impatto sociale generato negli anni 2009-2021

In 13 anni di attività, più di 1.070 imprenditori e quasi 7.054 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 credito o un microcredito da PerMicro. Inoltre, tra gli impatti positivi, si sottolineano i benefici per l'Amministrazione pubblica in termini di aumento delle entrate statali (in totale circa 132 milioni) e riduzione della spesa pubblica (in totale quasi 17,4 milioni di euro).

<sup>5</sup> L'indagine sugli impatti generati dai prestiti erogati a famiglie e imprese è sempre condotta ad almeno due anni di distanza dell'erogazione stessa, per poter quantificare gli impatti stessi con la maggior accuratezza possibile.

<sup>6</sup> Con il Centro Studi Tiresia, a seguito della rilevazione dei dati relativi agli anni 2020 e 2021, la cui analisi è stata condotta e completata fra il mese di gennaio e quello di febbraio 2024, i moltiplicatori sono stati aggiornati recentemente. Il fine tuning dei moltiplicatori è in continuo divenire, 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 sugli impatti potenzialmente generati della produzione di un determinato anno.



OUTPUT	CONSUNTIVO <sup>7</sup>		PREVISIONALE	
	2009-2018	2019-2021	2022	2023
<b>IMPRESA</b>				
Ammontare prestiti	€ 42.103.013	€ 20.722.874	€ 11.143.165	€ 14.787.557
# Imprenditori finanziati	2.604	1.089	567	780
# under 35	1.250	467	240	291
# Donne	859	364	193	292
# Migranti	1.042	385	162	197
# Lavoratori precari o non occupati			7	4
<b>FAMIGLIA</b>				
Ammontare prestiti	€ 84.532.069	€ 56.683.113	€ 15.004.136	€ 17.323.282
# Persone finanziate	14.783	9.505	2.130	2.342
# Migranti	13.600	8.483	1.580	1.606
# Persone senza conto corrente	655	ND	73	148
<b>IMPRESA</b>				
# Nuove imprese costituite	1.492	454	299	353
# Imprese che assumono nuovi dipendenti	895	444	201	300
# Nuovi posti di lavoro creati [solo persone assunte]	1.937	1.114	453	768
# Persone svantaggiate	97	35	106	120
# under 35	1.162	787	358	539
# Donne	852	560	240	416
Imprenditori che passano da una posizione lavorativa precaria ad una stabile	1.131	302	284	296
Imprenditori che aumentano il reddito mensile	1.373	795	366	526
Accesso al credito tradizionale	830	240	107	165
<b>FAMIGLIA</b>				
Persone che non vivono più al di sotto della soglia di assoluta povertà	381	266	156	196
Inclusione finanziaria	3.492	3.562	521	563
<b>IMPRESA</b>				
Risparmio della spesa pubblica annuo	€ 14.671.892	€ 2.753.144	€ 881.372	€ 1.337.143
<b>FAMIGLIA</b>				
Ammontare gettito fiscale dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico [totale crediti e microcrediti]	€ 7.778.561	€ 5.917.058	€ 1.487.725	€ 2.021.795

Vecchia metodologia con raccolta dati con intervallo eterogeneo

Nuova metodologia con raccolta dati a due anni dall'apertura del credito

A fronte delle 780 imprese e 2.348 famiglie finanziate nel 2023, i principali risultati, in termini di outcome generati, sono:

- Creazione di nuovi posti di lavoro: **768**
- Inclusione finanziaria: **563 famiglie**



NAWA FASHION WAX – cliente PerMicro di Bari  
Giovane e dinamica designer senegalese, ideatrice di creazioni in stile africano ed europeo di cui lei stessa è il volto.

	2022	2023	
<b>IMPRESA</b>	567	780	
<b>creazione posti di lavoro</b>	453	768	+70%
<b>FAMIGLIA</b>	2.130	2.348	
<b>inclusione finanziaria</b>	521	563	+24%

Inoltre, si stima che i crediti e microcrediti erogati nel 2023 genereranno i seguenti benefici per l'Amministrazione Pubblica: un risparmio della spesa pubblica annuo pari a 1.337.143 € e un aumento annuo del gettito fiscale dovuto all'aumento dei consumi nel sistema economico pari a 2.021.795 €.

<sup>7</sup> Questi dati sono frutto di diverse rilevazioni e stime statistiche sempre condotte dal Centro studi Tiresia, che ha utilizzato una prima metodologia, per gli anni dal 2009 al 2018, successivamente rivista e aggiornata per gli anni successivi (2019, 2020 e 2021).

NOTA: I dati riportati per gli anni dal 2009 al 2021 sono rilevati all'osservazione campionaria effettuata sui clienti PerMicro a due anni di distanza dall'erogazione. Questi dati registrano dunque quanto effettivamente successo dalla data di erogazione ai 24 mesi successivi. I valori dei KPI riportati per gli anni 2022 e 2023 rappresentano invece la stima dell'impatto che i crediti stipulati in quegli anni avranno nell'arco dei 24 mesi successivi alla data di liquidazione. I moltiplicatori utilizzati per i calcoli previsionali degli anni 2022 e 2023 includono sia quanto osservato dall'indagine campionaria e i dati di output relativi alla produzione già effettuata. L'ultima indagine campionaria è stata effettuata fra il gennaio e il febbraio 2024 su clienti che hanno avuto accesso al credito nel 2020 e nel 2021.

## TRASPARENZA VERSO I CLIENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

PerMicro pone particolare attenzione nella trasparenza verso i clienti, attraverso il lavoro costante della Funzione Compliance e dell'Internal Audit che forniscono direttive operative alla rete commerciale e controllano che l'attuazione sia conforme alla normativa vigente in materia. 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 devono avere prima di sottoscrivere un contratto, in modo da compiere una scelta consapevole. Tutti i clienti possono presentare un reclamo, attraverso uno dei tanti canali messi a disposizione (mail, indirizzo di posta, 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 2023 la Funzione Compliance ha registrato e gestito 33 reclami, tutti riscontrati nei tempi di legge (il tempo medio di risposta è stato di 11 giorni su un massimo di 60 previsti dalla normativa). Otto reclami sono stati valutati accoglibili e nove parzialmente accoglibili, gli altri sedici sono stati giudicati infondati da parte della Funzione in accordo con il parere legale.

PerMicro non ha ricevuto reclami relativi alle polizze assicurative che intermedia (a protezione dei crediti finanziati o decorrelate da questi ultimi).

Nel 2023 il numero dei reclami è rimasto in linea con l'anno precedente.

Sono state quattro le richieste di informazioni e documentazione effettuate da Guardia di Finanza, Questure e Procure nell'ambito delle indagini penali o tributarie su altrettanti clienti.

Fin dal 2020 PerMicro si è conformata alla sentenza della Corte di giustizia europea (cosiddetta "Lexitor"), la quale ha stabilito che in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti debba essere riconosciuto al cliente il rimborso di quota-parte delle commissioni pagate per l'erogazione del credito.

## CERTIFICAZIONI

### Code of Good Conduct (Commissione UE)

Nel mese di luglio 2023, MicroFinanza Rating (MFR) ha condotto uno specifico audit su PerMicro per il rinnovo del certificato di buona condotta dell'UE (Code of Good Conduct), necessario per poter richiedere i contributi (finanziari e non) promossi dall'Unione Europea a sostegno alla microfinanza. PerMicro è stata giudicata conforme a 142 clausole su 147, con un punteggio pari a 96% (nel 2020 era stato del 94%). Il risultato è molto significativo se si pensa che la verifica di quest'anno, rispetto all'ultima effettuata - sempre da MFR - nel 2020, è stata integrata con nuove clausole, che hanno incluso l'aspetto ambientale e hanno portato a valutare la nostra azienda non più come istituzione di microfinanza "media", ma "grande", con maggiori e più articolati parametri da dover rispettare.

A partire dai primi mesi del 2024 le Direzioni di sede stanno già lavorando per raggiungere la conformità anche sulle ultime clausole, in coerenza con quello che è il piano industriale e di rafforzamento aziendale.



### Obiettivi 2024

Ospitare i consulenti di MicroFinanza Rating per avere da loro un assessment sui temi ESG in modo da migliorare ulteriormente i KPI rilevati e le policy adottate in materia.

## 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 2023 con network, istituzioni e associazioni, si segnalano:

### Network

#### 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. A metà del mese di giugno, una delegazione di PerMicro ha partecipato alla study visit organizzata dall'European Microfinance Network presso la sede di ADIE, il principale operatore di microcredito in Francia ed in Europa. Della delegazione facevano parte il responsabile della direzione impatto sociale e la responsabile della comunicazione.

L'intera giornata è stata dedicata all'ascolto dei diversi manager di ADIE e a lavori di gruppo che hanno coinvolto tutte le istituzioni di microfinanza convenute su tematiche quali l'impatto sociale, l'advocacy, l'impatto ambientale, ecc.

*Sono Matteo Massaia sono iscritto all'ordine degli avvocati di Torino e svolgo la professione forense da novembre 2011 in diversi ambiti, lavoro autonomamente presso il mio studio in Corso Vittorio Emanuele a Torino, dove condivido gli spazi con altri professionisti. Dal 2013 sono consulente legale della PerMicro Spa per cui seguo in particolare i reclami e il recupero crediti insieme agli uffici della società. Sono molto legato a questa azienda che è mia cliente da molti anni, apprezzo la serietà e la professionalità con cui affrontano ogni questione inerente i temi più complessi, nonché la grande competenza dei suoi dipendenti. Riconosco anche il grande valore della missione sociale della PerMicro, ragione in più per essere felice di essere un loro fornitore di servizi legali.*

**Matteo Massaia**  
consulente legale di PerMicro



All'annuale conferenza dell'EMN, tenutasi a Bruxelles nel mese di giugno, PerMicro è stata invitata a parlare come relatrice in due diversi workshop uno dedicato ai prodotti di microcredito attenti all'ambiente, dove ha presentato il suo prodotto PM Cares (cfr. capitolo sull'impatto ambientale), l'altro ad uno strumento specifico, il Sustainability Linked Loan, che era in corso di definizione con BNL e il Gruppo BNPP.



### Rete Italiana Microfinanza (RITMI)

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

La Rete Italiana di Microfinanza – RITMI, in collaborazione con la Fondazione De Grisantis e con il patrocinio della Regione Puglia, Anci Puglia, l'Unione dei Comuni "Terre di Leuca" e il Comune di Tricase, ha organizzato il 24 novembre 2023 nell'ambito della "Giornata Europea della Microfinanza", l'iniziativa "Costruire insieme una democrazia economica. Il Microcredito come risposta al fenomeno del sovraindebitamento e all'usura".

L'edizione di quest'anno è stata proprio dedicata al tema del sovraindebitamento e dell'usura, un fenomeno sempre più diffuso in Italia tra individui, famiglie e imprese.

La Giornata Europea della Microfinanza è promossa dall'European Microfinance Network, con il contributo dell'Unione Europea e del programma Social Inclusive Finance Technical Assistance (SIFTA).

### Ente Nazionale del Microcredito (ENM)

Da novembre 2021 PerMicro ha siglato un protocollo d'intesa con l'Ente Nazionale per il Microcredito. Il Protocollo ha per oggetto la promozione dell'educazione finanziaria, la cultura d'impresa e l'inclusione sociale e finanziaria dei soggetti più vulnerabili della società.

Nel corso del 2023, è proseguito il processo (iniziato nella seconda metà del 2022) di accreditamento di Tutor iscritti all'Ente Nazionale del Microcredito. A dicembre 2023 i tutor accreditati presso PerMicro ammontavano a 7.

### Torino Social Impact

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. Negli ultimi mesi del 2023, grazie al lavoro di networking e all'assistenza tecnica di Torino Social Impact, abbiamo iniziato con un partner locale un lavoro di squadra che ci ha portati, per la prima volta, a fare domanda per dei finanziamenti Erasmus + finalizzati allo sviluppo di un progetto di educazione finanziaria in contesto rurali, dedicato a migranti con contratti stagionali.

## ISTITUZIONI E COLLABORAZIONI

Relativamente ai canali di origine delle pratiche segnalate, abbiamo dato sia continuità ai diversi rapporti di collaborazione già in essere, sia un forte im-

pulso alla crescita dei nostri partner che sono passati da 11 (2021), a 28 (2022) fino ad arrivare a **52** alla fine del 2023<sup>8</sup>.

### ISTITUTI BANCARI E FINANZIARI



### AGENTI E MEDIATORI



### FONDAZIONI, ASSOCIAZIONI, PUBBLICO



<sup>8</sup> Nell'immagine sono rappresentate le 30 principali collaborazioni rispetto alle 52 attive al 31 dicembre 2023.

Le filiali di PerMicro collaborano sul territorio, in cui operano, attraverso diverse modalità, anche a seconda delle specificità territoriali:

- **Istituti bancari e finanziari**  
segnalazione a clienti o potenziali clienti della banca sulla possibilità di accedere a prodotti di microfinanza erogati da PerMicro.
- **Mediatori/Agenti**  
segnalazione a clienti o potenziali clienti delle reti partner sulla possibilità di accedere a prodotti di microfinanza erogati da PerMicro
- **Tutor dell'Ente Nazionale del Microcredito**  
segnalazione a clienti o potenziali clienti accompagnati dal Tutor sulla possibilità di accedere a prodotti di microfinanza erogati da PerMicro.
- **Enti pubblici e privati**  
Enti, Fondazioni, Associazioni, ecc. operanti nel settore finanziario e/o sociale che, per scopo o finalità del loro operato, possono entrare in contatto con famiglie ed imprese interessate ai servizi offerti da PerMicro.

## CRMICRO

Nella seconda metà del 2023 abbiamo attivato un nuovo gestionale per le segnalazioni ricevute dai Partner convenzionati, di nome **CRMICRO**. L'obiettivo di farlo diventare l'unico punto di accesso delle segnalazioni ricevute da soggetti terzi, con lo scopo di:

- Raccogliere all'interno di un unico strumento tutte le segnalazioni ad oggi canalizzate con diverse modalità.
- Fornire un unico punto di accesso, che consenta sia lato Partner che lato PerMicro, di avere aggiornamenti in tempo reale.
- Supportare le analisi sulle segnalazioni e sui loro andamenti, fino ad oggi mappati e perimetrati attraverso un'attività manuale di registrazione, in maniera automatica, entro la fine del 2024.
- Monitorare l'attività complessiva delle Filiali rispetto alla relazione con i Partner sul territorio.

### Obiettivi 2024

- Completare l'implementazione di CRMICRO come unico canale di comunicazione, monitoraggio e analisi, nei rapporti tra la nostra azienda e la rete di collaboratori terzi.



*La collaborazione tra Emil Banca e PerMicro ha preso avvio nel 2018. Il nostro impegno è quello di guidare le persone, sia clienti consolidati che potenziali, lungo un percorso di crescita finanziaria e creditizia, inclusa la facilitazione dell'accesso al sistema bancario tradizionale quando necessario. Riteniamo fondamentale il partenariato con PerMicro per la sua specializzazione nel settore del microcredito, in quanto ci consente di dare risposta a soggetti - privati o microimprese - che difettano dei requisiti per l'accesso al credito bancario, garantendo al contempo assistenza professionale, fondamentale*

*accompagnamento ad una relazione bancaria soddisfacente. Questa collaborazione ci consente di continuare a rafforzare le iniziative avviate nel tempo, assicurando un supporto e un accompagnamento che vanno oltre le nostre competenze specifiche e che si basano su metodologie innovative di valutazione e di concessione del credito e consentono di realizzare inclusione sociale attraverso la finanza.*

**Matteo Passini**  
Direttore Generale  
Emil Banca Credito Cooperativo - S.C

## progetti sociali

### Progetto EMPOWER

Nel mese di dicembre 2022 il progetto "EMPOWER!" è stato selezionato tra i beneficiari vincitori del bando PAFMI (the Partnerships and Financing for Migrant Inclusion) finanziato dall'AMIF (Fondo Asilo Migrazione e Integrazione) della Commissione Europea e gestito da CEB (Council of Europe Development Bank). "Empowering Migrants in Professional Welfare & Economic Rights" è il titolo completo del programma che vede l'Associazione MicroLab come ente capofila di una squadra di sei organizzazioni: PerMicro, CeSPI (Centro Studi di Politica Internazionale), Associazione Inventure, A Pieno Titolo e Open Impact (spin off dell'Università Bicocca di Milano).

Tra gli enti che collaboreranno alla realizzazione di alcune attività sono inclusi anche: l'IOM (International Organization for Migration), il Comune di Settimo Torinese e l'Ufficio stranieri della Città di Torino. Il progetto è biennale (2023 e 2024) ed ha l'obiettivo di migliorare l'inclusione finanziaria delle persone di origine extra-UE presenti a Torino ed in Piemonte, aumentarne l'occupabilità, favorirne il lavoro autonomo, sia attraverso percorsi di orientamento al lavoro

con la valorizzazione delle competenze già acquisite nei paesi di origine, sia attraverso il tutoraggio e il sostegno economico all'avvio di una microimpresa (auto-impiego).

PerMicro cura aspetti come l'educazione finanziaria (assieme a MicroLab), la redazione dei business plan per eventuali aspiranti imprenditori, nonché coordina un comitato di valutazione dei finanziamenti a fondo perduto per la formazione professionale e le spese per il riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero. Inoltre, offriamo supporto a MicroLab nell'attività di comunicazione e promozione del progetto.

Le attività in aula sono iniziate lo scorso ottobre, mese dedicato all'educazione finanziaria, e proseguiranno per tutto il 2024. Gli incontri sono dedicati sia a persone con background migratorio che agli operatori che lavorano con e per i migranti, per rafforzare le loro conoscenze sui temi dei servizi finanziari, mutui e microcredito.

A questi temi, nel 2024 si aggiungerà quello dell'importanza del risparmio e della gestione del bilancio familiare.

eventi e studi

### PARTECIPAZIONE A EVENTI

Nel corso del 2023, PerMicro è intervenuta in **10 eventi/conferenze nazionali e internazionali:**

- Financial instruments in changing times - Brussels
- Primavera d'impresa - Firenze
- EMD-SIFTA event "Investing in the Future: Financial Strategies to Support Young Entrepreneurs" - Hunedoara
- Progetto Reti al lavoro | Sessione sull'imprenditorialità presso ITCILO - Torino
- Piccola Fiera dell'Innovazione Sociale presso Monk - Roma
- Conferenza "Microfinance: features, challenges, services for a more social economy" - Bologna
- Conferenza "Violenza economica, questa sconosciuta" - Udine
- Presentazione del libro "Pillole, storie di microcredito" - Campi Salentina
- European Microfinance Network Conference - Parigi
- Convention Nazionale 2023 "Noi siamo ResponsAbilità" di Auxilia Finance S.p.A. - Roma



### FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE DA TERZI

Nel corso degli ultimi anni, hanno acquisito sempre maggior importanza i finanziamenti concessi a PerMicro che hanno la finalità di impatto sociale.

#### CEB e PerMicro: l'Europa a sostegno del microcredito

Con la visita del Governatore della Council of Europe Development Bank, Carlo Monticelli, a Torino il 15 settembre 2023 è stata annunciata la concessione di una linea di prestito da **12 milioni di euro** a favore di PerMicro, da destinare esclusivamente al sostegno di microimprese, di cui almeno il 25% di esse guidata da donne.

#### BNL, BNPP e il Sustainability Linked Loan

Nel mese di luglio è stato stipulato un finanziamento di **6 milioni di euro** con BNL. Il prestito ha la forma tecnica di un Sustainability Linked Loan, che di anno in anno dà diritto ad ottenere un determinato sconto sul tasso di interesse, al raggiungimento di determinati target su specifici key performance indicators sociali (donne e giovani imprenditori finanziati) e ambientali (volumi erogati ad impatto ambientale positivo, formazione ed implementazioni effettuate). Grazie al contributo del Gruppo BNPParibas, il prestito prevede, a favore di PerMicro, anche l'erogazione gratuita di consulenza e formazione da parte di Just Institute, istituto specializzato sulla finanza climatica e inclusiva e sulla biodiversità. Per i prossimi due anni i dipendenti di PerMicro saranno formati, al fine di migliorare l'offerta di finanziamenti a impatto ambientale positivo (PM Cares), e la valutazione del rischio ambientale di tutti i crediti erogati a famiglie e imprese.

### Emissione obbligazionaria 2024-2030

Per sostenere meglio le sue attività e per mitigare l'effetto dell'aumento dei tassi, nel novembre del 2023, il CDA di PerMicro ha deliberato un'**emissione obbligazionaria da 7,5 milioni di euro**, sottoscrivibile fino a luglio 2024, dedicata esclusivamente a investitori qualificati.

A fronte di questa emissione, PerMicro si impegna a erogare finanziamenti, nei prossimi due anni, per un ammontare almeno pari all'importo del prestito sottoscritto, alle seguenti tipologie di clienti con fragilità: persone che siano gli unici componenti della famiglia a percepire un reddito (famiglie monoreddito); lavoratori dipendenti, con forme di assunzione precaria (non titolari di contratti a tempo indeterminato). Le attività di erogazione saranno oggetto di apposita rendicontazione a partire dal secondo anno di erogazione.



*L'Associazione Inventure nasce nel febbraio 2020 per sensibilizzare ogni contesto sociale, culturale e professionale all'inclusione in ogni sua forma, per promuovere il diritto allo studio per tutti e per sostenere la cultura del lavoro dignitoso. Le attività educative, formative e culturali che propone e sviluppa hanno l'obiettivo di sostenere tutte le persone nella progettazione del proprio futuro in un'ottica di sostenibilità. L'Associazione Inventure collabora con PerMicro da circa due anni, all'interno del progetto Empower! Migra verso il successo, ma abbiamo avuto occasione di conoscerci molto tempo prima collaborando in altre progettazioni comuni.*

*Lavorando con PerMicro, oltre a migliorare le nostre conoscenze in ambito finanziario, abbiamo sperimentato quanto sia importante un intervento per incrementare le competenze delle persone in merito alla gestione del denaro e ad un accesso al credito consapevole, e inserito in una progettualità di vita professionale e personale. Molto spesso il significato che attribuiamo al denaro o alle questioni di ordine finanziario-economico è filtrato dalla cultura di appartenenza, la quale sappiamo influenza anche le scelte professionali, favorendone la sostenibilità anche nel lungo periodo o in situazioni di complessità elevata. Infine, il valore aggiunto di PerMicro, dal nostro punto di vista, sono le persone che ci lavorano con professionalità e passione.*

**Gloria Ferrero e Daniela Rosas**  
Associazione Inventure



## COLLABORAZIONI E UNIVERSITÀ

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

- Nel mese di settembre 2023 l'Amministratore Delegato ha tenuto per il secondo anno consecutivo una docenza a Sassello, nel Parco Naturale Regionale del Beigua (SV), sul tema dell'«Accesso al credito e opportunità del Microcredito» per i partecipanti del campus RESTARTAPP. Questo campus di incubazione della durata di 10 settimane, residenziale e gratuito, è destinato a giovani imprenditori (sotto i 40 anni) che abbiano un'idea d'impresa da realizzare nei territori appenninici. La volontà della società e quella di continuare a collaborare con la Fondazione Edoardo Garrone, che dal 2014 è impegnata nel rilancio dell'economia appenninica, sostenuta con una progettualità dedicata all'imprenditoria giovanile.
- Lezione "Microcredito e inclusione: il modello di PerMicro" presso UNINT - Università Internazionale di Roma.
- Lezione presso UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore, ALTIS Graduate School of Sustainable Management – Milano.
- Attività laboratoriale per un corso dedicato ai Care leavers - Alfabetizzazione finanziaria e educazione al consumo – con L'Università di Firenze.
- La filiale di Torino ha svolto una lezione per il Master Mèstè di Fondazione Cecilia Gilardi Onlus su Microcredito e Business Plan a Torino.



## Promozione

NUMERI SOCIAL  
al 31/12/2023



## RASSEGNA STAMPA

Gli articoli pubblicati nel corso del 2023 sull'attività di PerMicro sono consultabili al seguente link:





## Responsabilità ambientale

### APPROCCIO DI PERMICRO ALL'AMBIENTE

Negli ultimi anni, all'interno di PerMicro, è cresciuta fortemente l'attenzione verso l'impatto ambientale. L'azienda promuove l'utilizzo di materie prime riciclate, incentiva la **mobilità sostenibile dei propri dipendenti e punta a contenere gli sprechi di risorse**.

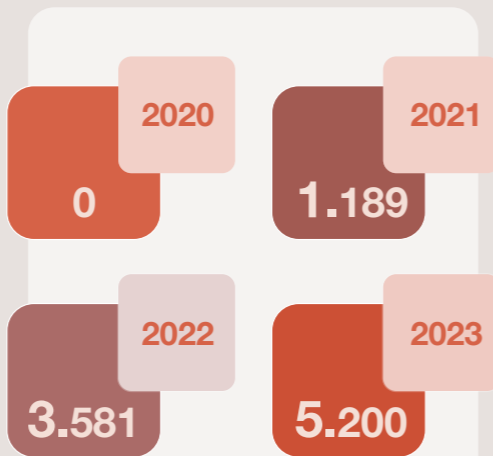
Per recarsi al lavoro il 76% del personale usa un mezzo a basso o bassissimo impatto ambientale (piedi, bici, monopattino, trasporto pubblico locale) e più della metà di essi non compra più bottiglie di plastica per bere in ufficio.

Questa percentuale in sede è attorno all'84%, anche grazie alla presenza di una colonnina per l'erogazione di acqua potabile refrigerata.

Fra le politiche per un minor impatto ambientale, a partire dal 2021 PerMicro ha introdotto un progressivo utilizzo degli strumenti digitali anche per favorire la diminuzione dell'utilizzo della carta e delle stampe nei suoi processi. Tutti i moduli informativi rivolti alla clientela sono consultabili sul nostro sito internet e, anziché stampati, inviati ai clienti via e-mail.

Per ricevere le comunicazioni dalla nostra società, sempre più clienti scelgono di avvalersi del canale e-mail o PEC, anziché della spedizione delle lettere cartacee. Fatto cento il totale dei clienti, nel 2020 coloro che avevano scelto la forma digitale erano il 26%, mentre nel 2023 sono saliti all'80% del totale. Nel 2021 inoltre è stata introdotta la firma elettronica qualificata (FEQ) per la conclusione dei contratti verso i clienti e i fornitori. Nel corso del 2022 la possibilità di avvalersi di questo strumento è stata estesa anche a tutti gli altri moduli contrattuali. Questo ha permesso non solo di risparmiare carta ed inchiostro per le stampe dei contratti, ma anche di ridurre drasticamente sia i chilometri percorsi da clienti e colleghi per firmare i contratti, sia le spedizioni interne verso la Sede centrale, per l'archiviazione dei documenti.

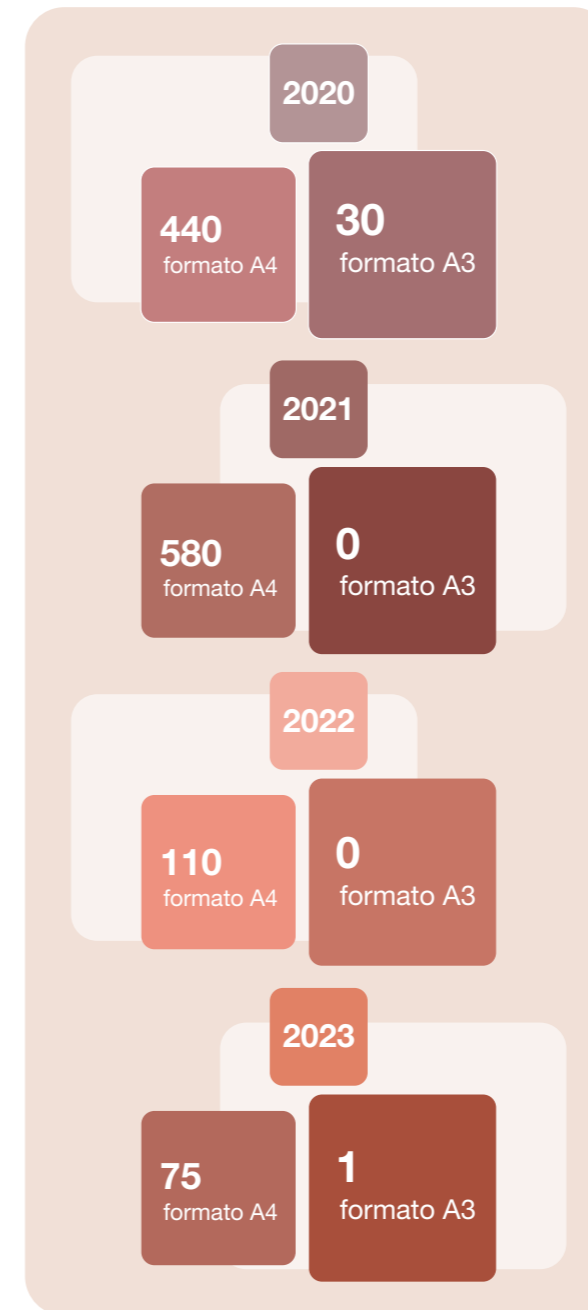
Numero di **Firme Elettroniche qualificate** eseguite su contratti ed altri moduli riservati alla clientela, per anno.



Lo scorso anno anche la Direzione Governo (Amministrazione e Finanza) ha fornito il suo contributo, digitalizzando il libro-mastro. Questa implementazione si traduce in un risparmio pari a circa 8.500 pagine di carta all'anno.

Per avere un'altra prova tangibile dei benefici portati dal lavoro sulla de-materializzazione, vi mostriamo la diminuzione dell'acquisto aziendale di carta (e conseguentemente di inchiostro), da 440 risme del 2020 alle 75 dello scorso anno. Inoltre, dal 2023, sia per gli uffici di sede, che per quelli di rete l'azienda acquista esclusivamente carta riciclata.

### Utilizzo carta acquisto risme di carta (500 fogli a risma)



### Spedizioni materiale hardware o cartaceo a mezzo corriere

Lo scorso anno è continuata l'azione per ridurre il numero delle spedizioni. Se nel 2022 avevamo avuto una riduzione del 30% del numero di spedizioni con fornitore esterno, nel 2023 le abbiamo ridotte ancora del 36% rispetto al 2022 (sono state 70).

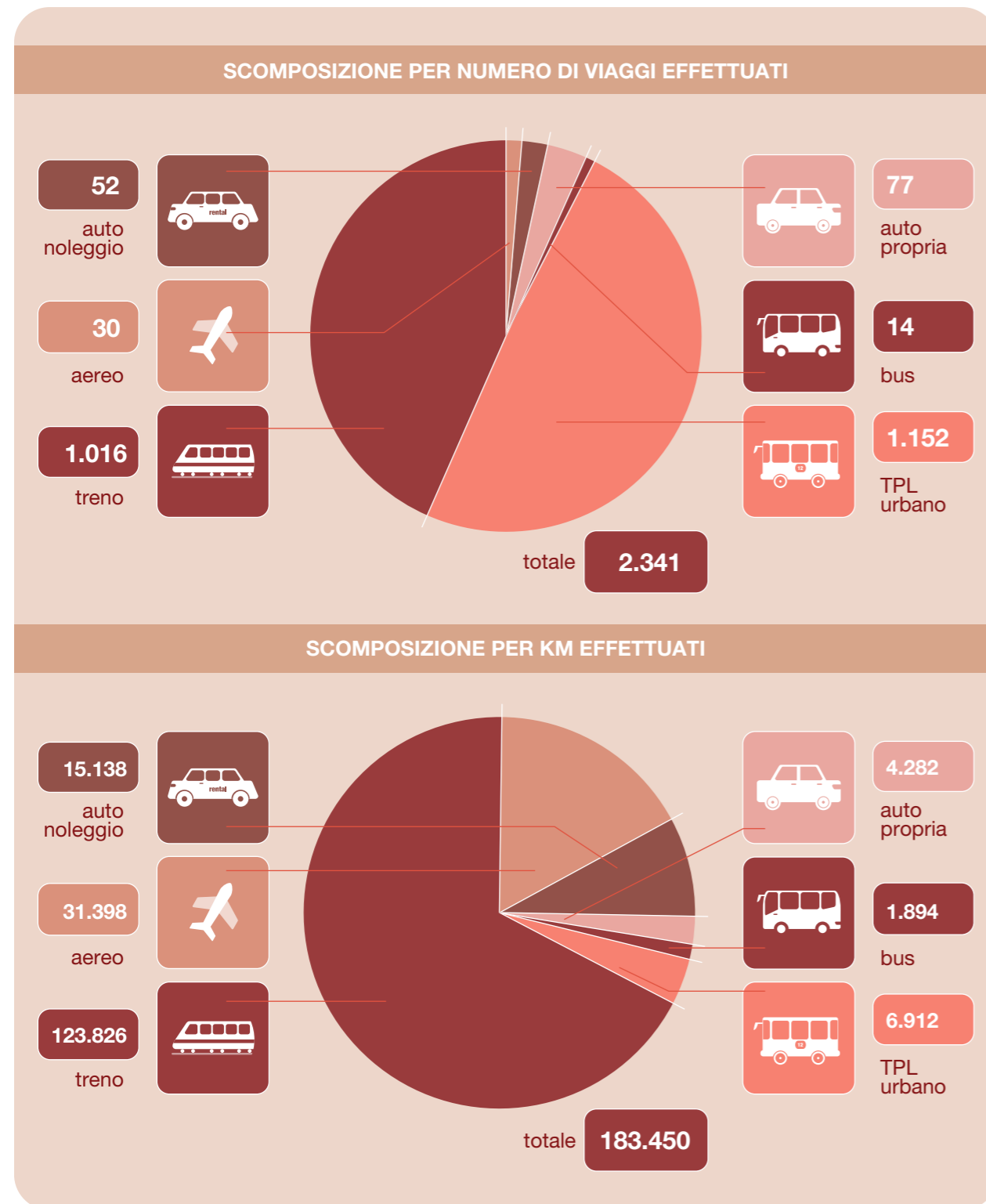
### Obiettivi 2024

- Erogare almeno 90 operazioni di PM Cares entro la fine del 2024.
- Includere e consolidare nuove finalità a impatto ambientale positivo.
- Implementare un sistema di valutazione del rischio ambientale (fisico e di transizione) per le nuove pratiche erogate.
- Negare l'accesso al credito alle attività altamente inquinanti.
- Garantire almeno 5 momenti formativi sui temi dell'impatto ambientale a vantaggio di tutti i colleghi. Misurazione della "materialità" dei temi ambientali all'interno dell'azienda e dei suoi portatori di interesse.
- Misurazione della "materialità" dei temi ambientali all'interno dell'azienda e dei suoi portatori di interesse.

### Trasferte dei dipendenti

PerMicro incentiva l'utilizzo del trasporto pubblico come mezzo di spostamento per le trasferte dei suoi dipendenti. L'elaborazione del totale delle note spese dell'anno 2023, incrociata con i dati del questionario di impatto, mostrano come la maggior parte delle trasferte vengano svolte in treno o tramite mezzo pubblico urbano. L'auto privata o a noleggio viene utilizzata per gli impegni commerciali nella regione, lontani dalla propria sede di lavoro e non raggiungibili in treno.

### Consistenza e ripartizione dei mezzi utilizzati per le trasferte lavorative<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Il numero delle trasferte ed il mezzo usato sono stati calcolati sulla base delle note spese presentate dai colleghi. I dati relativi all'utilizzo del Trasporto Pubblico Locale (TPL) nell'ambito degli impegni lavorativi (escluso il percorso casa-lavoro) sono stati ricavati da un questionario ad hoc somministrato a tutti i colleghi. I chilometri percorsi con il TPL all'interno delle aree urbane sono stati calcolati stimando una media di 6km a trasferta, sulla base delle rendicontazioni dei colleghi.

### PM CARES: un nuovo prodotto finanziario a impatto ambientale positivo

L'aumento dei costi di gas, benzina ed elettricità, unitamente ad una crescente sensibilità ambientale e alle normative in materia, spingono un numero crescente di famiglie e imprese ad investire sull'efficiamento energetico di abitazioni, mezzi di trasporto, elettrodomestici. Il mutamento nelle scelte di acquisto sarà sempre più influenzato anche dalla normativa ambientale (che ad esempio impedisce la circolazione di veicoli inquinanti). Sempre restando in quest'ambito, non vanno dimenticate le opportunità che si presentano per i nostri micro-imprenditori in termini di prodotti e servizi a minore impatto ambientale, con lo sviluppo di nuovi settori e nuovi clienti.

Siamo fortemente convinti che anche attraverso la microfinanza sia possibile contribuire alla riduzione delle emissioni inquinanti e climalteranti ed intercettare alcune delle esigenze di famiglie e imprese. Per queste ragioni, alla fine del primo trimestre dello scorso anno, PerMicro ha lanciato un nuovo prodotto: "PerMicro Cares". Questo prodotto è destinato a finanziare spese e investimenti che abbiano un impatto positivo sull'ambiente. Le finalità ammesse sono legate a una mobilità a minor impatto ambientale (auto/moto elettriche, ibride, euro 5 a benzina ed euro 6 per i diesel, monopattini

e biciclette) e all'efficiamento energetico (impianti fotovoltaici, termo-idraulici, isolamento termico, sostituzione di elettrodomestici in classe A, ecc.). PerMicro Cares offre agevolazioni in termini di tasso d'interesse applicato sul finanziamento, ma non solo. Si caratterizza per informazioni di trasparenza e firma contrattuale interamente digitalizzate. Inoltre, con questo prodotto intendiamo intercettare nuove esigenze di famiglie e imprese che vogliono effettuare investimenti a basso impatto ambientale.

Nell'arco dei primi mesi di collaudo del prodotto abbiamo erogato 7 prestiti per un ammontare di 66.699 euro. Per il 2024 PerMicro si prefigge una decisa crescita dei prestiti con queste nuove finalità.

Nei mesi di maggio e giugno 2023 il prodotto PerMicro Cares è stato integrato, aggiungendo una finalità ispirata da ciò che purtroppo è avvenuto durante l'alluvione della Romagna: abbiamo pensato di offrire un finanziamento a tasso agevolato a tutti coloro che vengono colpiti da violenti fenomeni atmosferici, sempre più frequenti nel quadro dei cambiamenti climatici in corso. Il prodotto PM Cares quindi si è arricchito divenendo uno strumento di prevenzione, mitigazione e risposta-adattamento all'impatto ambientale.

### FORMAZIONE

Nel corso del 2023 vi sono stati due momenti formativi interni sul tema dell'impatto ambientale, il primo ha visto il coinvolgimento di 30 partecipanti ed è stato tenuto dal Responsabile della Direzione Impatto Sociale, il secondo ha visto la partecipazione di 64 colleghi ed è stato il primo incontro di un programma formativo biennale con Just-Institute offerto dal Gruppo BNPP, che nel primo semestre del 2024 coinvolgerà tutti i colleghi di PerMicro, con 4 ses-

sioni formative su cosa sia un prodotto a impatto ambientale positivo e quali siano i rischi legati ai cambiamenti climatici che interessano il comparto della microfinanza.

Sugli stessi temi, si svolgeranno parallelamente 5 laboratori di approfondimento rivolti ad un gruppo di colleghi selezionati, con l'intento di renderli a loro volta formatori e agenti di impatto in questo campo.

## GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION / NOTE	
<b>GRI 2:</b> <i>General Disclosures 2021</i>	2-1	Dettagli organizzativi	Cap. 1
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Cap. 1, 4
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4	Restatements di informazioni	Nessuna
	2-5	Assurance Esterna	Nota metodologica e Relazione della società di revisione indipendente
	2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Cap. 1, 4
	2-7	Dipendenti	Cap. 4
	2-9	Struttura e composizione della governance	Cap. 1
	2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione degli impatti	Cap. 1
	2-22	Statement sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder e obiettivi 2024
	2-23	Impegni nelle politiche	Obiettivi 2024
	2-29	Approccio di stakeholder engagement	Cap. 2
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Cap. 4	
<b>GRI 3:</b> <i>Material Topics 2021</i>	3-1	Processo per la determinazione dei temi materiali	Cap. 2
	3-2	Lista dei temi materiali	Cap. 2
	3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Cap. 2
<b>GRI 201:</b> <i>Economic Performance 2016</i>	201-1	Direct economic value generated and distributed	Cap. 3
<b>GRI 203:</b> <i>Impatti economici indiretti</i>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi finanziari	Cap. 4

<b>GRI 205:</b> <i>Anti-corruption 2016</i>	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	Cap. 1, 4. Il CdA, il Collegio sindacale (anche attraverso l'OdV) e tutti i dipendenti sono al corrente delle politiche anticorruzione dell'azienda (cfr. Modello 231/2001). Il CdA e l'OdV ne approvano le modifiche. La formazione riguarda solo gli addetti. Tutti i partner commerciali ricevono il MOG 231/2001 e una clausola sulla sua conoscenza è inserita in tutti gli accordi.
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Nel 2023 non si sono riscontrati episodi di corruzione.
<b>GRI 302:</b> <i>Energia 2016</i>	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	Indicatore coperto parzialmente, non sono presenti dati quantitativi in quanto la sede e i punti operativi di PerMicro sono ospitati in strutture di altri enti.
<b>GRI 401:</b> <i>Occupazione 2016</i>	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	Cap. 4
<b>GRI 403:</b> <i>Occupational Health and Safety 2018</i>	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 4
	403-3	Servizi di medicina al lavoro	Cap. 4
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute	Cap. 4
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 4
	403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4



## 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 seguito "il Bilancio") di PERMICRO S.p.A (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### 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 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, anche 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 indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) 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 Management 1 in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari 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 quanto previsto dal principio "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 di 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 lo svolgimento di tale esame.

<b>GRI 404:</b> Formazione e educazione 2016	<b>404-1</b>	Ore di formazione medie annue per dipendente	Cap. 4
	<b>204-3</b>	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	Cap. 4
<b>GRI 405:</b> Diversità e pari opportunità 2016	<b>405-1</b>	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	Cap. 4
<b>GRI 414:</b> Supplier Social Assessment 2016	<b>414-1</b>	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	Nel periodo di riferimento non sono stati selezionati nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali.
<b>GRI 418:</b> Customer Privacy 2016	<b>418-1</b>	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.

Bari, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, 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.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale ed 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:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio finanziario;
3. 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 2023 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.

Milano, 15 maggio 2024

BDO Italia S.p.A.

  
Andrea Meneghel  
Socio

Progetto grafico e impaginazione a cura di:





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

