



# BALANÇO SOCIAL 2014



**BANCO da FAMÍLIA**

Apoio ao seu trabalho

## PALAVRA DA PRESIDENTE



*2014, um ano de muitos desafios e de grande reconhecimento do nosso trabalho.*

Em outubro de 2014 o Banco da Família completou 16 anos de fundação. Ao longo desse tempo, nos dedicamos a cumprir nossa nobre missão de **promover a melhoria da qualidade de vida atuando em microfinanças como agente de transformação social**. Oportunizamos à população, em especial, de baixa renda e com dificuldade de acesso ao sistema financeiro tradicional, o desenvolvimento de seus negócios e melhoria das condições de vida.

Foi um ano de muitos desafios e mudanças. Seguimos com a parceria da Fundação Dom Cabral (PAEX) e implementamos um modelo de gestão com foco na melhoria dos resultados e no aumento de competitividade com vistas a um crescimento sustentável e perene.

Buscamos a melhoria no acesso dos nossos clientes e o fortalecimento de nossa marca perante o mercado, para tanto mudamos de endereço nas cidades de Videira, Campos Novos, São Joaquim e Caçador.

Seguindo a estratégia de expansão, inauguramos em dezembro dois novos pontos de atendimento, um na cidade de Anita Garibaldi em Santa Catarina e outro em Lagoa Vermelha no estado do Rio Grande do Sul. Já está previsto para o início de 2015 a inauguração de mais dois postos nas cidades de Urubici/SC e Farroupilha/RS.

Pensando na qualificação do capital humano da Instituição, criamos e implementamos um programa de capacitação continuada, chamado de ACADEMIA BF, voltado ao desenvolvimento das habilidades dos funcionários ampliando a visão sistêmica do processo das microfinanças. Assim contribuimos para o crescimento profissional e pessoal da equipe, retendo talentos e aprimorando o atendimento aos clientes.

Como reconhecimento da relevância deste programa, fomos premiados como “IMF Mais Inovadora de 2014” pelo Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos (uma iniciativa do Citibank), o que para nós foi motivo de muito orgulho.

Outra grande conquista para o Banco da Família em 2014, foi a Certificação de Responsabilidade Social e Ambiental da Alesc (Assembleia Legislativa de Santa Catarina) como reconhecimento das ações sociais desenvolvidas pela Instituição comprovadas em nosso balanço social.

Seguimos investindo em tecnologia e inovação para melhorar a qualidade e rapidez no atendimento de nossos clientes.

Para 2015, continuamos trabalhando em prol da inclusão social e econômica das populações mais vulneráveis através da promoção do microcrédito e seguimos contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

Agradecemos o apoio de todos que compartilham, acreditam e se empenham na concretização da nossa missão.

Muito obrigada.

Isabel Baggio



# BANCO da FAMÍLIA

Apoio ao seu trabalho

## ÍNDICE

Palavra da Presidente	Pág. 02
Missão, Visão e Valores	Pág. 04
Histórico	Pág. 05
Estrutura dos Conselhos e de Governança	Pág. 06
Organograma	Pág. 07
Recursos Humanos	Pág. 08
Remuneração	Pág. 09
Benefícios	Pág. 10
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	Pág. 11
Carteira de Clientes	Pág. 12
Balanço Patrimonial	Pág. 13
Parecer Conselho Fiscal	Pág. 14
Parecer Auditores Independentes	Pág. 15 e 16
Casos de Sucesso	Pág. 17 a 19
BF Emergência	Pág. 20
Conselho de Clientes	Pág. 20
Educação Financeira	Pág. 21
Parceria com a Junior Achievement	Pág. 21
Premiação	Pág. 22
Certificação	Pág. 23
Endereços das Unidades	Pág. 24

## **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **NEGÓCIO**

Melhoria da qualidade de vida.

### **MISSÃO**

Promover a melhoria da qualidade de vida, atuando em microfinanças como agente de transformação social.

### **VISÃO**

Alcançar com sustentabilidade, carteira de 25.000 clientes ativos em 2020.

### **VALORES**

**Apoio à Mulher:** Desenvolver e valorizar o trabalho da mulher.

**Comprometimento:** Envolvimento e contribuição com os resultados e com a sociedade.

**Cooperação:** Disposição para colaborar, servir e trabalhar em equipe.

**Eficiência:** Buscar o resultado para o cliente e para a instituição.

**Ética:** Agir com honestidade, transparência e respeito.

**Inovação:** Desenvolver e aperfeiçoar produtos, processos e conceitos.

**Valorização do ser humano:** Respeitar, desenvolver e reconhecer.

## HISTÓRICO

O Banco da Família é uma instituição de microfinanças, registrada como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) que nasceu dentro da ACIL - Associação Empresarial de Lages, em 1998, através de uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária como “Banco da Mulher”, com a missão de ser uma alternativa de crédito simplificada e eficiente às mulheres empreendedoras que possuíam pequenos negócios, formais e informais, contribuindo com o desenvolvimento socioeconômico regional, sendo uma das instituições pioneiras no setor de microcrédito catarinense.

Em 2003, passou a se chamar **Banco da Família**, visando aumentar a sua abrangência e ganhar novos mercados. Com um crescimento contínuo e sustentável, o Banco da Família tornou-se referência nacional no setor. Expandiu, abrindo agências em Curitiba/PR e Caçador e postos de atendimento nos municípios de Santa Catarina: Otacílio Costa, São Joaquim, Correia Pinto, Campos Novos, Santa Cecília, Fraiburgo, Joaçaba e Videira. Ampliou sua atuação para o Rio Grande do Sul, instalando-se nos municípios de Caxias do Sul e Vacaria.

No ano de 2014, o Banco da Família abriu mais duas unidades, uma na cidade de Anita Garibaldi/SC e outra em Lagoa Vermelha/RS, totalizando 15 pontos de atendimento abrangendo mais de 60 municípios. Está previsto para 2015 a abertura de mais 2 postos, um em Urubici/SC e outro em Farroupilha/RS.

## PONTOS DE ATENDIMENTO

### VEJA O MAPA DE ABRANGÊNCIA DO BANCO DA FAMÍLIA



## **ESTRUTURA DOS CONSELHOS E DE GOVERNANÇA**

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Isabel Christina Antunes Baggio - **Presidente**

Paulo Cesar da Costa - **Vice-Presidente**

Carlos Eduardo de Liz - **Conselheiro**

Sueli Feldhaus - **Conselheira**

Gelsa Lourdes Parizotto - **Conselheira**

Walter Hoeschl Neto - **Conselheiro**

Angela Ribeiro - **Conselheira**

### **CONSELHO FISCAL**

#### **TITULARES**

Luiz Antonio Martelo

Mayckon Michelotto

Walter Hoeller de Souza

#### **SUPLENTES**

Delmar Sabatini Fernandes

Marlene Pitt Dullius

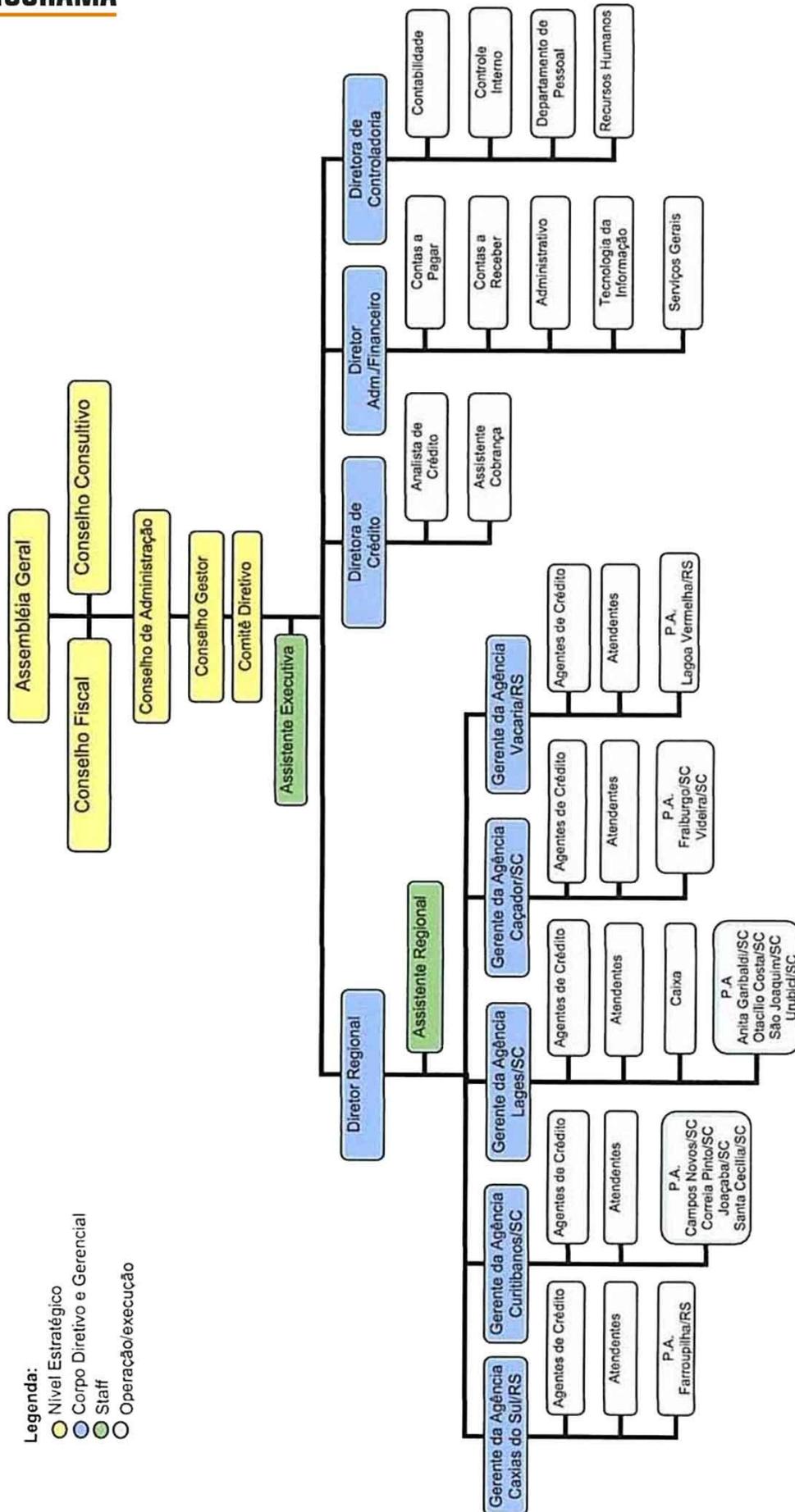
### **DIRETORIA**

Edson de Liz Souza - **Diretor Administrativo e Financeiro**

Elaine Amaral Fernandes - **Diretora de Crédito**

Geórgia Waltrick Michielin Schmidt - **Diretora de Controladoria**

Odivar Marcos Bonetti - **Diretor Regional**



## **RECURSOS HUMANOS**

### EQUIPE

O Banco da Família contava com 98 funcionários diretos no final de 2014, o que representou um acréscimo na equipe de 13,95% em comparação com o ano anterior.

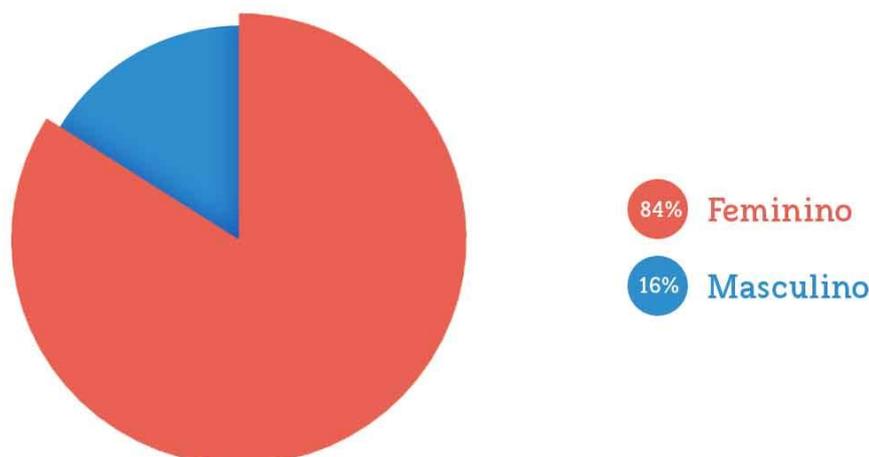
Considerando os funcionários e seus dependentes, o Banco da Família impactou de forma positiva a vida das famílias, beneficiando aproximadamente 390 (trezentos e noventa) pessoas, através da remuneração e dos benefícios disponibilizados pela Instituição.

O apoio à mulher, como foco contínuo nas ações do Banco da Família, esteve presente nos investimentos em desenvolvimento e valorização do seu trabalho e talento.

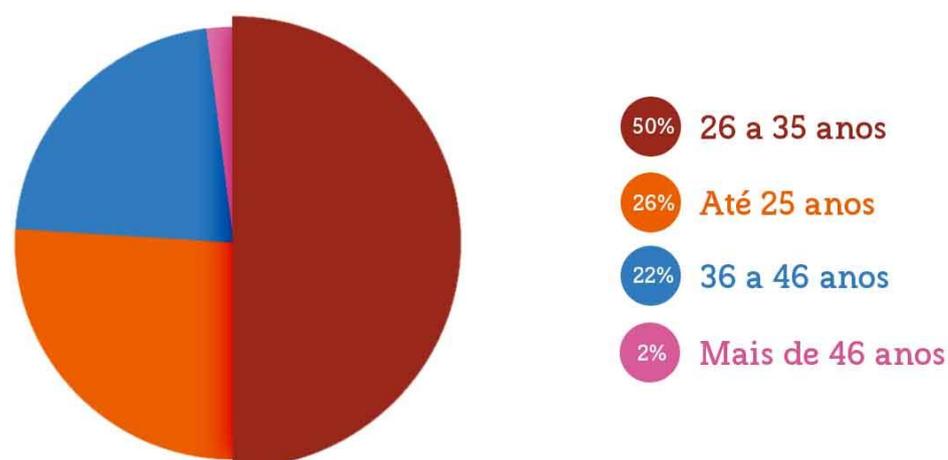
Em 2014, as mulheres ocuparam 84% do quadro de funcionários.

### PERFIL DOS COLABORADORES

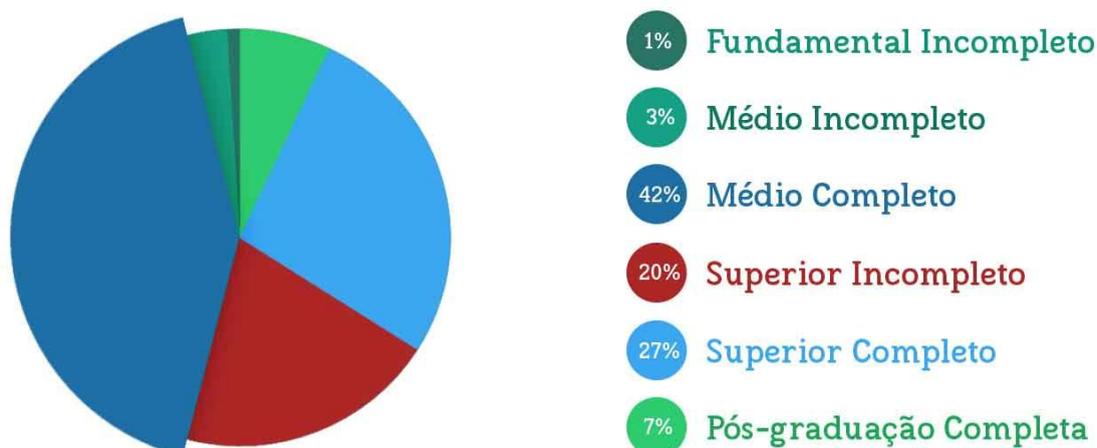
#### GÊNERO



#### FAIXA ETÁRIA



## ESCOLARIDADE



## REMUNERAÇÃO

O Banco da Família com o objetivo de oportunizar o crescimento profissional de seus funcionários, segue uma política de recursos humanos com base nas práticas de mercado através do Plano de Cargos e Salários que prevê a possibilidade de progresso profissional de acordo com o desempenho, conhecimentos e atitudes.

Abaixo quadro comparativo dos salários e do prêmio de produtividade mensal de 2013 e 2014:

### SALÁRIOS:

	2014	2013
Salários	R\$ 2.112.529,60	R\$ 1.711.069,84
Prêmio Produtividade Mensal	R\$ 407.448,21	R\$ 305.369,05
<b>Total</b>	<b>R\$ 2.519.977,81</b>	<b>R\$ 2.016.438,89</b>

### ENCARGOS SOCIAIS

	2014	2013
INSS	R\$ 558.508,88	R\$ 476.714,56
FGTS	R\$ 194.815,29	R\$ 163.434,14
PIS	R\$ 24.301,87	R\$ 21.534,20
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 777.626,04</b>	<b>R\$ 661.682,90</b>

## **BENEFÍCIOS**

Como parceiro da Instituição, o funcionário investe com seu trabalho, conhecimentos e habilidades. Como forma de valorização do trabalho da equipe e de retenção de talentos o Banco da Família agrega à remuneração importantes benefícios como: vale alimentação, vale transporte e auxílio combustível, plano de saúde, auxílio educação, seguro de vida, prêmio produtividade anual, uniforme, dentre outros que visam atender às necessidades básicas com foco na melhoria da qualidade de vida.

Segue quadros comparativos dos benefícios disponibilizados nos anos de 2013 e 2014:

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
VALE ALIMENTAÇÃO	R\$ 414.556,56	R\$ 309.447,50
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
VALE TRANSPORTE E AUXÍLIO COMBUSTÍVEL	R\$ 196.039,99	R\$ 131.796,70
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
PLANO DE SAÚDE	R\$ 81.473,51	R\$ 41.953,04
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
AUXÍLIO EDUCAÇÃO	R\$ 15.619,59	R\$ 11.802,64
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
SEGURO DE VIDA	R\$ 9.750,77	R\$ 8.323,14
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
PRÊMIO PRODUTIVIDADE ANUAL	R\$ 73.072,44	R\$ 47.494,30
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
UNIFORME	R\$ 26.669,40	R\$ 13.489,39
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
GINÁSTICA LABORAL	R\$ 4.180,00	R\$ 4.372,33
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 821.362,26</b>	<b>R\$ 568.679,04</b>

## **CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

### ACADEMIA BF

O Banco da Família percebe a importância do desenvolvimento e da capacitação do capital humano para melhoria do atendimento aos clientes, dos resultados da instituição e do crescimento profissional de seus funcionários. Sendo assim, desenvolveu e implementou em 2014 a Academia BF, um programa de capacitação continuada criado com o objetivo principal desenvolver a excelência humana e profissional para que dominem os conceitos fundamentais, correlacionando políticas, planos e ações de áreas específicas ao âmbito microfinanceiro tanto internamente quanto externamente, fortalecendo assim a competência institucional e garantindo sua perenidade. Este programa trouxe reconhecimento à instituição que foi premiada através de iniciativa do Citibank como Instituição de Microfinanças mais Inovadora de 2014 do Brasil.



	2014	2013
	Valor	Valor
TREINAMENTO	R\$ 98.442,95	R\$ 45.439,20

## **PRODUTOS**

O Banco da Família conta em seu rol de produtos com linhas de crédito para reforma e construção e aquisição de casas populares, capital de giro (estoque e matéria-prima), capital fixo (máquinas e equipamentos), desconto de cheques, empréstimos para gastos extraordinários como carteira de motorista, cursos, questões voltadas à saúde e comemorações. Além do Juro Zero\* para o microempreendedor individual, o convênio com empresas (consignado) e o grupo solidário.

#### Mix da Carteira Ativa

<b>Grupo Solidário</b>	2,15%
BF Casa	2,48%
Crédito Família	3,11%
Convênio com empresas	6,31%
Desconto de Cheque	7,74%
Reforma	32,84%
Microcrédito	45,38%

#### Número de Contratos

Acumulado Desde 1998	190.396 contratos
Em 2014	21.402 contratos

\* Programa Juro Zero - Governo do Estado de Santa Catarina

**Faixa de Valor das Liberações**

Até R\$ 500,00	2,24 %
De R\$ 501,00 à R\$ 700,00	2,31 %
De R\$ 701,00 à R\$ 1.000,00	5,90 %
De R\$ 1.001,00 à R\$ 2.000,00	17,79 %
De R\$ 2.001,00 à R\$ 3.000,00	20,86 %
De R\$ 3.001,00 à R\$ 5.000,00	24,12 %
De R\$ 5.001,00 à R\$ 7.500,00	14,66 %
De R\$ 7.501,00 à R\$ 10.000,00	3,21 %
De R\$ 10.001,00 à R\$ 12.500,00	4,46 %
Acima de R\$ 12.501,00	4,46 %

**Valor Liberado**

Acumulado Desde 1998	R\$ 291.540.174,57
Em 2014	R\$ 45.405.764,64

**Posição da Carteira em 31/12/2014**

Clientes ativos 10.726	Valor R\$ 27.131.599,73
------------------------	-------------------------

**Valor Médio Liberado por Contrato**

Em 2014	R\$ 2.529,51
---------	--------------

**Perfil dos Clientes em 31/12/2014**

10,03 % FORMAL	89,97 % INFORMAL
----------------	------------------

**Gênero Clientes (Pessoa Física)**

54,16 % FEMININO	45,84 % MASCULINO
------------------	-------------------

**Faixa Etária (Pessoa Física)**

Até 20 Anos	4,14%
De 21 a 30 Anos	19,16%
De 31 a 40 Anos	23,66%
De 41 a 50 Anos	24,78%
De 51 a 60 Anos	19,22%
De 61 a 65 Anos	5,20%
De 66 a 75 Anos	3,64%
Acima de 75 Anos	0,20%

Segmento das Atividades

Serviços	67,61%
Comércio	21,88%
Indústria	8,14%
Agricultura	2,37%

## **BALANÇO PATRIMONIAL**

Em R\$ 1,00

ATIVO	2014	2013
<b>CIRCULANTE</b>	<b>27.736.712,68</b>	<b>20.694.616,24</b>
Disponibilidades	6.258.948,47	2.630.865,05
Operações de Crédito	21.286.867,08	17.905.263,67
Outros Créditos, Valores e Bens	190.897,13	158.487,52
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>5.240.897,08</b>	<b>3.272.790,73</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>4.707.070,60</b>	<b>2.904.763,86</b>
Operações de Crédito	4.707.070,60	2.904.763,86
<b>Permanente</b>	<b>533.826,48</b>	<b>368.026,87</b>
Imobilizado	533.826,48	357.817,87
Intangível	-	10.209,00
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>32.977.609,76</b>	<b>23.967.406,97</b>

PASSIVO	2014	2013
<b>CIRCULANTE</b>	<b>4.511.861,80</b>	<b>934.716,71</b>
Obrigações por Empréstimos	3.056.440,56	14.737,46
Outras Obrigações	1.455.421,24	919.979,25
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>8.610.000,00</b>	<b>5.610.000,00</b>
Exigível a Longo Prazo	8.610.000,00	5.610.000,00
Obrigações por Empréstimos	8.610.000,00	5.610.000,00
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>19.855.747,96</b>	<b>17.422.690,26</b>
Patrimônio Social	17.425.850,97	15.088.549,84
Superávit Acumulado	2.429.896,99	2.334.140,42
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>32.977.609,76</b>	<b>23.967.406,97</b>

Demonstração do Superávit dos Exercícios em 31 de Dezembro de 2014 e 2013

RECEITA DA ATIVIDADE	2014	2013
RECEITA BRUTA	10.783.364,65	9.405.603,90
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA	(85.487,89)	(108.210,98)
RECEITA LÍQUIDA	10.697.876,76	9.297.392,92
CUSTOS COM OPERAÇÕES DE CRÉDITOS	(1.136.671,82)	(1.039.784,61)
SUPERÁVIT BRUTO	9.561.204,94	8.257.608,31
DESPESAS OPERACIONAIS	(7.481.609,89)	(6.183.453,85)
SUPERÁVIT ANTES RECEITAS FINANC.	2.079.595,05	2.074.154,46
RECEITA FINANCEIRA	350.301,94	259.985,96
SUPERÁVIT OPERACIONAL	2.429.896,99	2.334.140,42
<b>SUPERÁVIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>2.429.896,99</b>	<b>2.334.140,42</b>

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O CONSELHO FISCAL da ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA – BANCO DA FAMÍLIA, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias (arts. 30 e 31 do Estatuto) procedeu ao exame das Demonstrações Contábeis relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2014 compreendendo o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Superávit do Exercício, a Demonstração do Fluxo de Caixa, a Demonstração das Mutações do Patrimônio Social e as Notas Explicativas.

Com base nos exames efetuados, nas informações e esclarecimentos recebidos no decorrer do exercício e no Relatório dos Auditores Independentes – ACTUS AUDITORES INDEPENDENTES S/S, nesta data expedido, o Conselho Fiscal opina que os referidos documentos estão em condições de serem encaminhados para aprovação da Assembleia Geral dos Associados.

Lages/SC, 23 de Março de 2015.

  
LUIZ ANTÔNIO MARTELLO  
MEMBRO

  
WALTER HOELLER DE SOUZA  
MEMBRO

  
MAYCKON MICHELOTTO  
MEMBRO



## RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Srs. Conselheiros e Administradores da  
**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA**  
Lages - SC

1. Examinamos as demonstrações contábeis da **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e do fluxo de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

### **Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis**

2. A administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### **Responsabilidade dos auditores independentes**

3. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.



## PARECER AUDITORES INDEPENDENTES



Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

### Base para opinião com ressalva

4. Conforme mencionado na nota explicativa nº 13, a instituição, baseada em parecer de assessores jurídicos, entende que é indevido o pagamento da COFINS sobre suas receitas, bem como a diferença no valor do PIS calculado sobre suas receitas que ultrapassa ao cálculo sobre a folha de pagamento, cujos valores não estão provisionados contabilmente e que em 31 de dezembro de 2014 perfazem um montante atualizado com multa e juros de mora de R\$ 1.972.027 (2013 - R\$ 1.731.430). Como consequência do mencionado, o resultado do exercício está demonstrado a maior em R\$ 437.814 (2013 - R\$ 366.374), o patrimônio líquido está demonstrado a maior e o passivo circulante a menor em R\$ 1.972.027 (2013 - R\$ 1.731.430).

### Opinião com ressalva

5. Em nossa opinião, exceto pelos efeitos do assunto descrito no parágrafo Base para opinião com ressalva, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA** em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

### Outros assuntos

#### Auditoria dos Valores Correspondentes ao Exercício Anterior

6. Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente por nós auditados de acordo com as normas de auditoria vigentes por ocasião da emissão do relatório em 26 de fevereiro de 2014, que conteve modificação relativo ao assunto descrito no parágrafo 4.

Blumenau, 27 de fevereiro de 2015.

  
\_\_\_\_\_  
**ACTUS AUDITORES INDEPENDENTES S/S.**  
CRC - SC Nº 001.059/O-7  
Samir da Silveira - Sócio Responsável  
Contador CRC - SC Nº 024.199/O-1

## **CASOS DE SUCESSO**

### **ANTÔNIO RIBEIRO MARAFIGO** Cliente BF Casa - Vacaria - RS

Antônio Ribeiro Marafigo (66 anos) ficou viúvo há 12 anos e desde a morte de sua esposa morava com o filho mais novo, Elias. É aposentado e autônomo, exercendo atividades de chapa, prestador de serviços de carga e descarga em geral há mais de 40 anos.

Com o empréstimo do Banco da Família através da linha de crédito BF Casa, construiu sua casa nos fundos da casa de sua filha Lucinéia. “Estou muito contente com a casa que construí com o apoio do Banco da Família, assim posso ficar mais perto da minha filha e dos meus netos. Pretendo morar aqui até os últimos dias da minha vida”, comenta o Sr. Marafigo, como é conhecido na região.

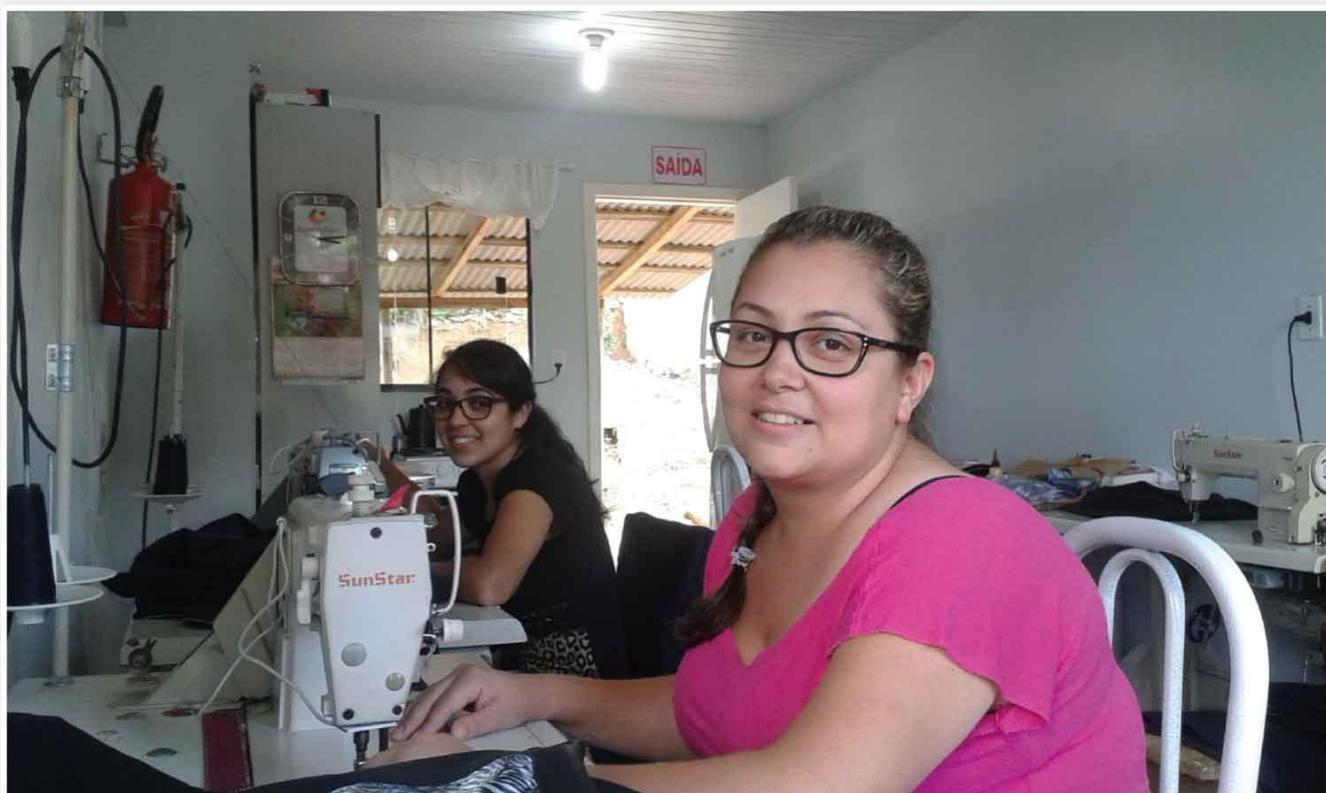


### **PAULO PAZ DA SILVA** Microcrédito - Caxias do Sul - RS

Tudo começou na crise da indústria no ano de 2009, quando o Sr. Paulo Paz da Silva ficou desempregado e decidiu abrir um bar na garagem de sua casa. O bar começou a dar movimento, então ele conheceu o Banco da Família e fez seu primeiro empréstimo. Com o crédito, ampliou o bar, comprou balcões e alguns utensílios para começar a fazer lanches.

Com os lanches a clientela aumentou e o negócio prosperou. Com o último empréstimo o Sr. Paulo comprou mesas, uma chapa maior, pintou o estabelecimento e ampliou as instalações. Seu foco é o crescimento da lancheria, futuramente pretende não trabalhar mais com o bar e se dedicar somente aos lanches.

Sr. Paulo é cliente do Banco da Família desde 2012 e está no seu 3º empréstimo. Zenair Santos da Silva, esposa do cliente reforça que sempre foram muito bem atendidos pelo BF e que com os empréstimos conseguiram fazer as melhorias que o negócio precisava e assim aumentaram sua clientela.



## ROSANGELA APARECIDA DA SILVA

Grupo Solidário, Microcrédito. Juro Zero e Troca de Cheques  
Curitibanos - SC

Costureira há 14 anos, iniciou com duas máquinas velhas e morava em uma casa cedida por um familiar. Cliente do BF desde 2011, já fez 11 operações de crédito (Grupo Solidário, Microcrédito, Juro Zero e Troca de Cheques) onde pela pontualidade nos pagamentos, é cliente BF Mais, tendo limite de crédito rotativo à disposição. Com os empréstimos ampliou sua atividade e hoje conta com 7 máquinas industriais que utiliza na confecção de 300 a 600 peças por mês para uma empresa de Gaspar/SC.

Sua maior dificuldade é conseguir mão de obra qualificada, pois o trabalho exige perfeição nas costuras. Um ponto forte é que sempre tem pedidos, a empresa parceira entrega e busca as peças em casa.

Dependendo da produção, tem de duas a quatro funcionárias em sua equipe.

“Tive muito crescimento nos últimos anos, comprei máquinas, troquei de carro e adquiri minha casa própria. Os empréstimos do Banco da Família foram fundamentais para o sucesso do meu negócio”, destaca Rosângela. “A rapidez nas liberações e as taxas na troca de cheques não tem comparação com a concorrência. Gosto do atendimento e da visita do agente de crédito para análise, pois me sinto mais íntima do BF”, finaliza.

## MARIA ESTELA CORONETI BANDEIRA

Juro Zero e Microcrédito  
 Santa Cecília - SC

Moradora de Santa Cecília/SC, Maria Estela Coroneti Bandeira (36 anos), 2 filhas, há um ano e meio abriu uma mercearia na garagem de casa com mercadorias básicas para o dia-a-dia.

Contando com um excelente ponto comercial com grande fluxo de pessoas, o negócio cresceu rápido e os clientes começaram a pedir mais produtos. Com o primeiro empréstimo em Abril de 2014 adquiriu maior diversidade de mercadorias e em pouco tempo o espaço ficou pequeno.

Com o segundo empréstimo construiu uma sala mais ampla e de maior visibilidade na frente de casa. A mercearia fica próxima à uma escola e paralelamente Maria Estela também cuida da cantina. Planeja construir uma cozinha para fazer salgados e vender na cantina e na mercearia.

Maria Estela, além da atividade, também trabalha fixa como vigilante. “O maior desafio é conciliar o trabalho com a atividade e ainda cuidar da casa e das filhas”, comenta.

Olhando para o passado, lembra: “Há um ano atrás tinha apenas doces e alguns produtos na mercearia na garagem de casa e hoje tenho um espaço adequado, com todos os móveis pagos e com vários itens à disposição dos clientes.

Considera como diferencial do Banco da Família o atendimento personalizado com a visita do agente de crédito na casa ou no local da atividade.



## **BF EMERGÊNCIA - LINHA DE CRÉDITO EMERGENCIAL PARA ATINGIDOS PELA CHUVA DE GRANIZO**

Em 2014, uma forte chuva de granizo que caiu por 20 minutos gerou prejuízos em Lages na Serra Catarinense. Milhares de carros ficaram destruídos e casas destelhadas. A prefeitura decretou calamidade pública, onde a estimativa foi de cerca de 80 mil moradias atingidas em toda a área urbana.

O Banco da Família, solidário com a situação, desenvolveu imediatamente, uma linha de crédito emergencial para auxiliar na recuperação dessas moradias com taxas reduzidas e condições especiais.



Foram liberados mais de 300 mil reais, beneficiando 106 famílias, que com o empréstimo puderam comprar lonas e telhas para cobrirem suas casas.

## **CONSELHO DE CLIENTES**

Nos últimos cinco anos, graças à participação e sugestões diretas de seus clientes através dos Conselhos de Clientes, o Banco da Família implantou diversas melhorias em seu atendimento, rotinas de trabalho e produtos. De forma voluntária, clientes de diversas faixas etárias e atividades se dispõem a sugerir, avaliar e a dar sua contribuição na melhoria contínua da Instituição.

Desta forma, o Banco da Família estreita o relacionamento com seus clientes e entender melhor suas reais necessidades.

Abaixo fotos dos Conselhos das agências de Lages /SC e de Vacaria/RS.



## **EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

Visando esclarecer a população sobre a importância do Planejamento Financeiro para a qualidade de vida das pessoas e o que é preciso mudar para ter tranquilidade financeira, o Banco da Família realiza desde 2008 palestras de educação financeira.

As palestras são realizadas por voluntários, sendo eles colaboradores e conselheiros do Banco da Família com distribuição gratuita de material de apoio.



Em 2014 foram realizadas 14 palestras, assistidas por 465 participantes, beneficiando aproximadamente 1.860 pessoas com a disseminação do conhecimento e das práticas adquiridas.



## **PARCERIA COM A JUNIOR ACHIEVEMENT**

Desde 2008, o Banco da Família é parceiro da Junior Achievement, uma organização sem fins lucrativos que tem como missão ensinar e inspirar jovens, despertando, desde o ensino fundamental o espírito empreendedor.

Em 2014 os alunos da EMEB Pinto Sombra de Lages foram beneficiados com os programas Nosso Planeta Nossa Casa, Introdução ao Mundo dos Negócios, Economia Pessoal, Vantagens de Permanecer na Escola, Vamos Falar de Ética e Atitude pelo Planeta ministrados voluntariamente por funcionários e conselheiros do Banco da Família beneficiando cerca de 340 alunos.

## PREMIAÇÃO

### PRÊMIO CITI MELHORES MICROEMPREENDIMENTOS 2014

Para reconhecer o esforço dos microempreendedores nas mais diversas áreas de atuação que com persistência, ousadia, superação e garra colocam suas ideias em prática superando os mais variados obstáculos, e as IMFs (Instituições de Microfinanças) que dão suporte financeiro à essas atividades sob o olhar dos agentes de crédito, a Aliança Empreendedora, com apoio do Citi e patrocínio da Citi Foundation, realizou o PCMM (Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos).



Em sua nona edição no Brasil, o Prêmio é uma iniciativa global que acontece em mais de 30 países, como reconhecimento aos melhores e mais inovadores microempreendimentos, agentes de crédito e IMFs.

Concorrendo com 9 instituições inscritas, o Banco da Família foi selecionado como IMF Mais Inovadora de 2014 com o case Academia BF (programa de capacitação continuada).

A cerimônia de entrega do prêmio aconteceu no dia 27/11/2014 em São Paulo e contou com a presença da presidente Isabel Baggio, além do conselheiro Carlos Eduardo de Liz e da diretora de controladoria Geórgia Schmidt. Além do reconhecimento como IMF Inovadora de 2014, o Banco da Família ganhou uma bolsa de participação para o Foromic de 2015 no Chile.





## CERTIFICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL ALESC

A Assembleia Legislativa de Santa Catarina e entidades parceiras certificaram e premiaram em 2014, na cidade de Florianópolis, a responsabilidade social de entidades com fins não econômicos e empresas privadas, comprovada em balanço socioambiental. Ao todo foram certificadas 83 instituições, sendo que cinco delas receberam o Troféu Responsabilidade Social – Destaque SC -2014.

O Banco da Família atendeu a todos os requisitos previstos no Edital de Certificação, edição 2014 e foi agraciado com o Certificado de Responsabilidade Social de Santa Catarina, instituído pela LEI 12.918 de 23 de janeiro de 2004 recebido no evento pelo vice-presidente do Conselho de Administração, Sr. Paulo Cesar da Costa.

A Certificação tem como objetivos prestigiar, estimular, difundir e reconhecer o esforço das empresas privadas e entidades com fins não econômicos de Santa Catarina que tenham a responsabilidade social incluída em suas políticas de gestão, contando com o comprometimento social da entidade, dirigentes e funcionários.



## **ENDEREÇOS**

- **Anita Garibaldi**  
Rua Frei Rogério, 57 - Centro  
(49) 3543.0007
- **Caçador**  
Av. Barão do Rio Branco, 393 - Centro  
(49) 3567.5671
- **Campos Novos**  
Rua São João Batista, 274 - Centro  
(49) 3544-2503
- **Correia Pinto**  
Rua Lauro Müller, 626 - Centro  
(49) 3243.4165
- **Curitibanos**  
Av. Salomão Carneiro de Almeida, 6 - Centro  
(49) 3245.0904
- **Farroupilha**  
Rua Tiradentes, 56, Sala 04 - Centro  
(54) 3035.2880
- **Fraiburgo**  
Rua Madre Paulina, 143, Sala 01 - Centro  
(49) 3246.0251
- **Joaçaba**  
Rua Francisco Lindner, 87, Sala 01 - Centro  
(49) 3554.0337
- **Lages**  
Rua Presidente Nereu Ramos, 73 - Centro  
(49) 3251.0444
- **Lagoa Vermelha**  
Rua Protásio Alves, 690, Sala 01 - Centro  
(54) 3358.3272
- **Otacílio Costa**  
Av. Olinkraft, 2568 - B. Pinheiros  
(49) 3275.0464
- **Santa Cecília**  
Rua Tania Ap<sup>a</sup> Ceolla Gaudêncio, 150, Sala 01 - Centro  
(49) 3244.1118
- **São Joaquim**  
Rua Major Jacinto Goulart, 175 - Sala 02 - Centro  
(49) 3233.1355
- **Videira**  
Rua Coronel Alberto Schmidt, 163 - Centro  
(49) 3566.7502
- **Caxias do Sul**  
Rua Visconde de Pelotas, 603, Sala 01 - Centro  
(54) 3290.8500
- **Vacaria**  
Av. Moreira Paz, 441 - Centro  
(54) 3232.0116
- **Urubici**  
Avenida Adolfo Konder, 2.468 - B. Esquina  
(49) 3278.5147

**Fale Conosco: 0800 648 4444**

**[www.bancodafamilia.org.br](http://www.bancodafamilia.org.br)  
[contato@bancodafamilia.org.br](mailto:contato@bancodafamilia.org.br)**

**[www.facebook.com/facebancodafamilia](http://www.facebook.com/facebancodafamilia)**