



BANCO da FAMÍLIA

**Balanço
Socioambiental**

**20
15**

Apresentação

É com satisfação que a Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família apresenta o Balanço Socioambiental de 2015.

Esta publicação anual tem como objetivo a reflexão sobre o trabalho desenvolvido em 2015, procurando medir através de indicadores internos e externos o grau de envolvimento e o impacto na sociedade.

Atendendo o princípio da transparência, divulga por meio de informações quantitativas e qualitativas os resultados obtidos com foco na sustentabilidade e responsabilidade social.

Com 18 anos de existência, o Banco da Família vem ao longo deste tempo desenvolvendo inúmeras ações para contribuir com a melhoria da qualidade de vida e o crescimento socioeconômico das populações onde está inserido.

Ano a ano buscamos ampliar nossa atuação, mantendo a qualidade dos serviços com atendimento personalizado e diferenciado, desenvolvendo novos produtos, investindo na abertura de novas unidades, em tecnologia, treinamento, capacitação da equipe, governança corporativa e retenção de talentos que se identifiquem com a missão institucional.

As informações apresentadas neste Relatório Institucional são indicadores do compromisso que o Banco da Família tem como agente de transformação social, dando o apoio necessário para as pessoas viverem melhor, desenvolvendo suas potencialidades e habilidades, contribuindo para o crescimento e perenidade dos negócios e para a construção de um mundo com menos disparidades.

São realizações que transcendem aos números, pois provocam transformações imensuráveis nos indivíduos envolvidos e no seu entorno, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades.

Expediente

Assistente Executiva

Anne Karine Decker

Auxiliar de TI

Kiyouji Munakata

Contato:

 0800 648 4444

 bancodafamilia.org.br

 fb.com/facebancodafamilia

Índice

Palavra da Presidente	04
Histórico	05
Endereços	06
Expansão e Reposicionamento de Mercado	09
Estratégia	10
Perfil Organizacional	11
Tipo e Natureza Jurídica	12
Reconhecimentos	13
Ranking MicroRate	14
Certificação de Transparência	15
Indicadores Sociais Internos	16
Principais Ações Desenvolvidas em 2015	17
Concurso Fotográfico da ABCRED	19
Festa da Família	19
Públicos Atendidos	20
Histórias de Sucesso	22
Ações Sociais	26
Meio Ambiente	30
Parcerias	31
Balanco Patrimonial	32
Balanco Social e Ambiental	33

Palavra da Presidente

2015 foi um ano marcado por momentos turbulentos na política e na economia brasileira. Situações que nos remeteram a um cenário desafiador, nos instigando para busca de novas alternativas, exigindo fortalecimento do trabalho em equipe, engajamento e arrojo nas decisões.

Mesmo diante deste cenário, o Banco da Família cresceu de forma contínua e sustentável, oferecendo o “microcrédito” como importante ferramenta para a alavancagem e manutenção dos pequenos empreendimentos e para melhoria da qualidade de vida das pessoas.



O povo brasileiro é resiliente por natureza, requisito indispensável para superar e prosperar diante de adversidades. Neste panorama, o Banco da Família se consolida como aliado aos milhares de clientes nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul dando-lhes novas oportunidades, sendo o apoio de que necessitam com atendimento personalizado e de qualidade.

Os resultados apresentados neste relatório refletem nosso compromisso e favorável responsabilidade com os clientes, colaboradores, parceiros e meio ambiente. Resultados estes que tornam o Banco da Família referência na indústria de microfinanças, sendo reconhecida como uma das melhores instituições da América Latina e Caribe de acordo com os ratings financeiro e social emitidos pela MicroRate, sendo para nós motivo de orgulho.

Seguimos nossa força de trabalho vinculada à missão de “promover a melhoria da qualidade de vida atuando em microfinanças como agente de transformação social”, nossa causa maior.

Agradecemos a todos os clientes que confiam no nosso trabalho, aos colaboradores engajados, parceiros e fornecedores que constroem a história do Banco da Família com respeito, ética, comprometimento e responsabilidade.

Abraço.

Isabel Baggio

Histórico

O Banco da Família é uma instituição de microfinanças, sem fins lucrativos, certificada como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público). Tem seu funcionamento autorizado e regulamentado pelo Ministério da Justiça através da Lei n.º 9.790/99.

Nasceu dentro da ACIL - Associação Comercial e Industrial de Lages, em 1998, através de uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária como Banco da Mulher com a missão de estimular o desenvolvimento socioeconômico, com foco no apoio ao micro e pequeno empreendedor e visão regionalizada.

Em 2003, diante das novas necessidades do setor, a instituição passou a se chamar “Banco da Família”, visando ampliar sua abrangência. A partir de então, o Banco da Família segue um processo contínuo e sustentável de expansão, com forte vínculo à missão de promover a melhoria da qualidade de vida nas regiões onde atua.

Estrutura Operacional e de Atendimento

O Banco da Família conta com 19 unidades de atendimento nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, atendendo clientes em mais de 60 municípios.

Área de atuação, RS e SC:



- Bento Gonçalves
- Caxias do Sul
- Esmeralda

- Farroupilha
- Flores da Cunha
- Lagoa Vermelha

- Muitos Capões
- Nova Petrópolis
- Vacaria

- Anita Garibaldi
- Arroio Trinta
- Bocaina do Sul
- Bom Jardim da Serra
- Bom Retiro
- Brunópolis
- Caçador

- Herval d'Oeste
- Fraiburgo
- Frei Rogério
- Iomerê
- Joaçaba
- Lacerdópolis
- Lages

- Ponte Alta do Norte
- Rio das Antas
- Rio Rufino
- Santa Cecília
- São Cristóvão do Sul
- São Joaquim
- São José do Cerrito



- Calmon
- Campo Belo do Sul
- Campos Novos
- Capão Alto
- Celso Ramos
- Cerro Negro
- Correia Pinto
- Curitibanos
- Erval Velho

- Lebon Régis
- Luzerna
- Matos Costa
- Monte Carlo
- Otacílio Costa
- Painel
- Palmeira
- Pinheiro Preto
- Ponte Alta

- Tangará
- Timbó Grande
- Treze Tílias
- Urubici
- Vargem
- Vargem Bonita
- Videira
- Zortea

Endereços



Unidade Anita Garibaldi

Rua: Rua Frei Rogério, 57

Bairro: Centro

CEP: 88590-000

Telefone: (49) 3543-0007

Unidade Bento Gonçalves

Rua: Júlio de Castilhos, 322 - Loja B

Bairro: Centro

CEP: 95700-000

Telefone: (54) 3055-3375



Agência Caçador

Av.: Barão do Rio Branco, 393

Bairro: Centro

CEP: 89500-000

Telefone: (49) 3567-5671

Unidade Campos Novos

Rua: São João Batista, 274

Bairro: Centro

CEP: 89620-000

Telefone: (49) 3544-2503



Agência Caxias do Sul

Rua: Visconde de Pelotas, 603 - Loja 01

Bairro: Centro

CEP: 95020-180

Telefone: (54) 3290-8500

Unidade Correia Pinto

Rua: Lauro Muller, 626

Bairro: Centro

CEP: 88535-000

Telefone: (49) 3243-4165



Unidade Curitiba

Av.: Salomão Carneiro de Almeida, 06

Bairro: Centro

CEP: 89520-000

Telefone: (49) 3245-0904



Unidade Farroupilha

Rua: Tiradentes, 56 - Sala 04

Bairro: Centro

CEP: 95180-000

Telefone: (54) 3035-2880

Unidade Fraiburgo

Rua: Padre Biaggio Simonetti, 83 - Sala 02

Bairro: Centro

CEP: 89580-000

Telefone: (49)3246-0251



Unidade Guarujá

Av.: 31 de Março, 1478 - Lages /SC

Bairro: Guarujá

CEP: 88521-000

Telefone: (49) 3222-4643

Unidade Joaçaba

Rua: Francisco Lindner, 87, Sala 01

Bairro: Centro

CEP: 89600-000

Telefone: (49) 3554-0337



Agência Lages

Rua: Presidente Nereu Ramos, 73

Bairro: Centro

CEP: 88502-170

Telefone: (49) 3251-0444

Unidade Lagoa Vermelha

Rua: Protásio Alves, 690 - Sala 01

Bairro: Centro

CEP: 95300-000

Telefone: (54) 3358-3272



Unidade Otacílio Costa

Av.: Olinkraft, 2.568

Bairro: Pinheiros

CEP: 88540-000

Telefone: (49) 3275-0464



Unidade Santa Cecília

Rua: Tania Ap^a Ceolla Gaudêncio, 150

Bairro: Centro

CEP: 89540-000

Telefone: (49) 3244-1118

Unidade São Joaquim

Rua: Manoel Joaquim Pinto, 161

Bairro: Centro

CEP: 88600-000

Telefone: (49) 3233-1355



Unidade Urubici

Av.: Adolfo Konder, 2468

Bairro: Esquina

CEP: 88650-000

Telefone: (49) 3278-5147

Agência Vacaria

Av.: Moreira Paz, 441

Bairro: Centro

CEP: 95200-000

Telefone: (54) 3232-0116



Unidade Videira

Rua: Coronel Alberto Schmidt, 163

Bairro: Centro

CEP: 89560-000

Telefone: (49) 3566-7502

Fale Conosco:

☎ 0800 648 4444

🌐 bancodafamilia.org.br

📘 fb.com/facebancodafamilia

✉ contato@bancodafamilia.org.br

Expansão e Reposicionamento de Mercado

Uma das premissas de crescimento do Banco da Família é investir na expansão da infraestrutura com a abertura de novas unidades localizadas em pontos estratégicos.

Após o estudo da viabilidade econômica e análise cuidadosa do potencial de mercado, foram definidas as aberturas das unidades nas cidades de Urubici em Santa Catarina, além de Farroupilha e Bento Gonçalves no Rio Grande do Sul.

O intuito é estar mais próximo dos clientes e proporcionar maior conveniência quanto ao deslocamento, facilitando o acesso e a contratação das linhas de crédito oferecidas pela instituição.

Seguindo ainda a estratégia de expansão e crescimento houve mudança de endereços nas unidades de Herval d'Oeste para a cidade de Joaçaba, e mudança local em Otacílio Costa/SC.

Abertura de Novas Unidades



Urubici em SC



Farroupilha em RS



Bento Gonçalves em RS

Mudança de Endereço



De Herval D'Oeste para
Joaçaba, SC



Mudança de endereço em
Otacílio Costa, SC

Estratégia

Gestão

O Banco da Família vem ano a ano desenvolvendo ações para aperfeiçoar os processos gerenciais, buscando eficiência e qualidade em todas as áreas da instituição.

Em busca da implementação de um modelo de gestão com foco em melhoria de resultados e aumento de competitividade, desde 2012, firmou parceria com a Fundação Dom Cabral e Fundação Fritz Muller aderindo ao programa PAEX (Parceiros para a Excelência) onde, além da conexão com as mais diversas áreas do mercado, fortalece o desenvolvimento e o profissionalismo institucional com vistas ao crescimento e a perenidade.

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 cliente e para a instituição

Ética:

Agir com honestidade, transparência e respeito

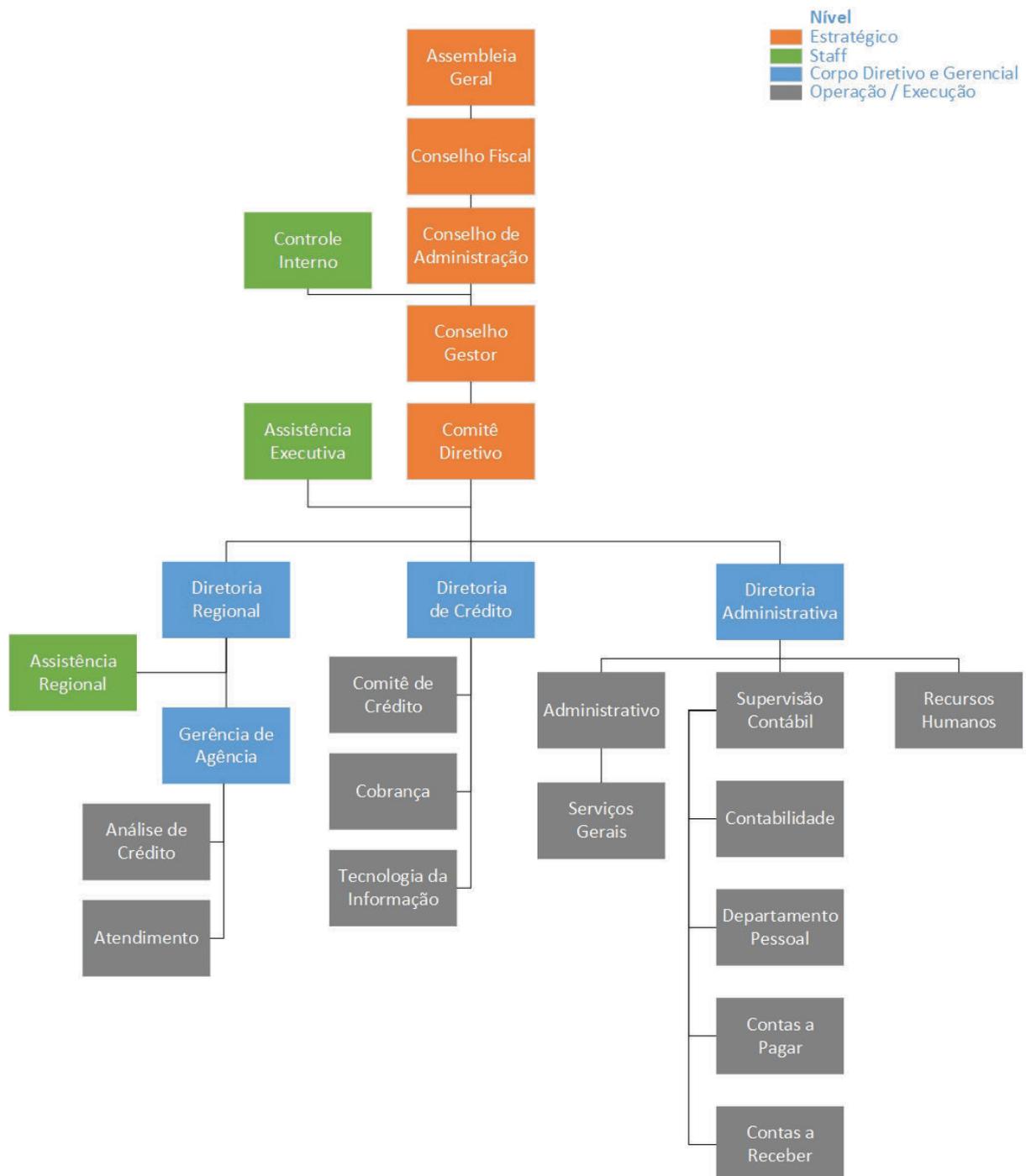
Inovação:

Desenvolver e aperfeiçoar os processos e conceitos

Valorização do ser humano:

Respeitar, desenvolver e reconhecer

Perfil Organizacional



Tipo e Natureza Jurídica

A Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família - Banco da Família é pessoa jurídica de direito privado, para fins não econômicos e sem fins lucrativos, com prazo indeterminado para sua existência, com sede na Rua Presidente Nereu Ramos, 73 - Centro, Lages no estado de Santa Catarina.

A administração do Banco da Família é realizada pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria. O Conselho de Administração é a instância de controle administrativo, composto por Associados em número de 07 (sete) membros eleitos conforme Estatuto e demais normatizações, para o exercício de mandato de 03 (três) anos sem restrições à reeleição.

O Conselho Fiscal é constituído de Associados, sendo 03 (três) membros titulares e 03 (três) suplentes, eleitos pela Assembleia Geral e o mandato coincidente com o mandato de Conselho de Administração.

Conselho de Administração:

- **Presidente:** Isabel Christina Antunes Baggio
- **Vice-Presidente:** Paulo Cesar da Costa
- **Conselheira:** Angela Maria Almeida Ribeiro
- **Conselheiro:** Carlos Eduardo de Liz
- **Conselheira:** Gelsa Parizotto
- **Conselheira:** Sueli Feldhaus
- **Conselheiro:** Walter Hoeschl Neto

Conselho Fiscal:

Titulares

- Luiz Antonio Martello
- Mayckon Michelotto
- Walter Hoeller de Souza

Suplentes

- Delmar Sabatini Fernandes
- Humberto Machado Arantes
- Marlene Pitt Dullius

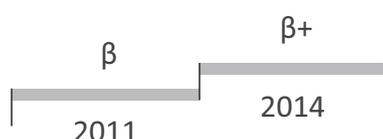
Diretoria:

- **Diretora de Crédito:** Elaine Amaral Fernandes
- **Diretora Administrativa:** Geórgia Waltrick Michelin Schmidt
- **Diretor Regional:** Odivar Marcos Bonetti

Reconhecimentos

Rating Financeiro

Qualificação	Perspectiva ¹
$\beta+$	Positiva



Data de Validez ² :	Mai/2016
Perfil Financeiro ³ :	α-
Data da Visita:	Mai/2015
Data da Informação Financeira:	Dez/2015

FATORES DESTACÁVEIS

Fortalezas

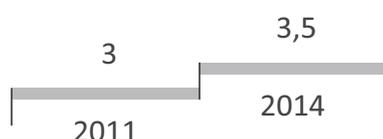
- Sólido governo corporativo.
- Bom potencial de mercado e destacável clareza do público alvo.
- Ótima configuração e aplicação da metodologia creditícia.
- Favorável qualidade de carteira e cobertura por provisões.

Fatores de risco

- Verificação antes da liberação nas agências, apresenta espaços de melhora.
- Fortalecimento da eficiência operacional ainda pendente.
- Entorno econômico do país em desaceleração.

Rating Social

Qualificação ¹	Perspectiva ²
★★★★☆	Positiva



Resultado Social:	Bom
Compromisso Social:	Excelente
Data da Informação:	Dez/2014
Data de Validez	Mai/2016

FATORES DESTACÁVEIS

Resultado Social

- Excelente profundidade de operações e adequação de produtos.
- Bom balanço social e financeiro.
- Favorável nível de responsabilidade social ao cliente, pessoal e comunidade.

Compromisso Social

- Forte orientação social.
- Boa gestão de desempenho social.
- Adequada formalização de processos internos, com favorável alinhamento à missão.

Fonte:  MicroRate

Ranking MicroRate

1º Lugar no Brasil e 5º melhor da América Latina e Caribe



Nota de Imprensa

Lima, março 2016

Instituições Microfinanceiras Top na América Latina e no Caribe

MicroRate tem o prazer de apresentar as instituições microfinanceiras (IMF) com as melhores notas a escala internacional em desempenho institucional (MIR) e desempenho social. A lista inclui qualificações *em vigor* e *públicas* de instituições reguladas e não reguladas dos diferentes países da região.

Para o MIR, foi avaliado o desempenho integral sobre as melhores práticas nas microfinanças e sustentabilidade no longo prazo. Também temos o prazer de reconhecer o excelente desempenho social das IMF que cumprem satisfatoriamente com a missão institucional. As realizações refletem a favorável responsabilidade com os clientes, empregados, comunidade e meio ambiente.

Top Qualificação MIR

IMF	País	Rating
Banco Adopem	RDO	$\alpha+$
Fundación delamujer	COL	α
Compartamos Financiera	PER	$\alpha-$
Banco da Família	BRA	$\beta+$
Banco do Povo - CS	BRA	$\beta+$
Blusol	BRA	$\beta+$
CEAPE Maranhão	BRA	$\beta+$
CEAPE Sergipe	BRA	$\beta+$
Credimais	BRA	$\beta+$
Instituto Estrela	BRA	$\beta+$
Microempresas de Colombia	COL	$\beta+$

Top Qualificação Social

IMF	País	Rating
Banco Adopem	RDO	★★★★★
Fundación delamujer	COL	★★★★★
Microempresas de Colombia	COL	★★★★★
Blusol	BRA	★★★★★
Banco da Família	BRA	★★★★★
CEAPE Maranhão	BRA	★★★★★
CEAPE Sergipe	BRA	★★★★★
Financiera Proempresa	PER	★★★★★

Sobre MicroRate

MicroRate é uma qualificadora líder dedicada a avaliar o desempenho e o risco, preferentemente, das instituições microfinanceiras (IMF). Desde a sua criação em 1997, MicroRate tem realizado mais de 1.000 qualificações no mundo, 850 das quais foram feitas na América Latina e no Caribe.

Contato | +51 1 628 7054 | info@microrate.com, america latina@microrate.com | www.microrate.com/la

Certificação de Transparência

Depois de analisar os indicadores financeiros e sociais, os consultores da organização norte-americana Microfinance Information Exchange (Mix Market) concederam a certificação de transparência ao Banco da Família, que obteve cinco diamantes, a nota máxima outorgada pela entidade.

O certificado de transparência, qualidade e confiabilidade da informação do setor de microfinanças é concedido às instituições de microfinanças que foram avaliadas após publicarem no site da MIX Market (www.mixmarket.org). As demonstrações financeiras auditadas correspondentes ao exercício de 2014.



A MIX é uma organização privada sem fins lucrativos, com sede em Washington, que trabalha com a transparência financeira das instituições de microfinanças. A organização, que oferece serviços de informações sem custo, tem como objetivo apoiar o crescimento do setor de microfinanças, com a criação de uma plataforma pública de informação.

Certificação de Responsabilidade Social de Santa Catarina



O Banco da Família atendeu os requisitos previstos no Edital de Certificação, edição 2015 e foi agraciado com a Certificação de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina pelo segundo ano consecutivo.

Indicadores

Sociais Internos

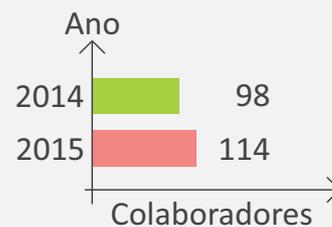
Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas no Banco da Família segue princípios de transparência, respeito, reconhecimento e desenvolvimento dos talentos humanos.

Os processos internos seguem um padrão de atuação desde a seleção à contratação de novos colaboradores, respeitando-se os valores relacionados aos direitos humanos e ao trabalho.

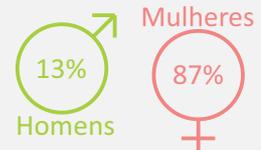
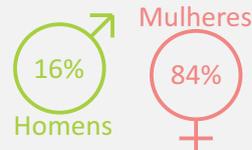
A instituição percebe a relevância de desenvolver e capacitar o potencial humano para oferecer e entregar serviços de qualidade, respeitando o cliente e incentivando a especialização dos colaboradores.

Número de Colaboradores

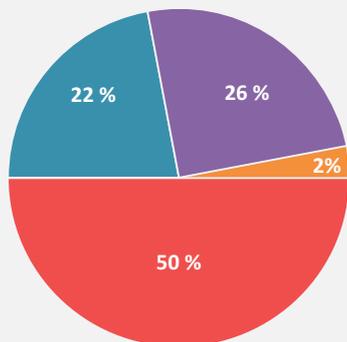


2014

2015

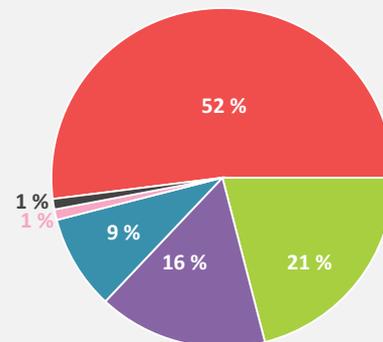


Faixa Etária



Até 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 46 anos
Mais de 46 anos

Perfil Educacional



Ens. Fundamental Completo
Ens. Médio Incompleto
Ens. Médio Completo
Ens. Superior Incompleto
Ens. Superior Completo
Pós-graduação Completa

Principais Ações

Desenvolvidas em 2015

Capacitação e Desenvolvimento Humano

Em 2014, idealizou e implantou a Academia BF. Programa de Capacitação em Microcrédito, que tem como objetivo principal, desenvolver a excelência humana e profissional dos colaboradores em todos os níveis hierárquicos, para que dominem os conceitos fundamentais, correlacionando políticas, planos e ações de área específicas ao âmbito microfinanceiro.



Em 2015, 21 colaboradores concluíram o 1º Ciclo da Academia BF com 8 módulos, totalizando 56 horas/ colaborador. Além disso, os funcionários seguem a construção gradativa de seus conhecimentos através de cursos, palestras, seminários e da adesão ao auxílio educação.

Segurança e Saúde no Trabalho

O Banco da Família mantém atenção constante às condições adequadas de trabalho afim de garantir o bem-estar, a saúde e segurança da equipe. Cumpre com as normas constantes no PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, no PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), no LTCAT (Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho), renovados anualmente, bem como mantém representantes designados do empregados na CIPA, conforme exigência da NR 05 do MTE.

Benefícios

Os diversos benefícios disponibilizados pelo Banco da Família têm por objetivo a valorização, a satisfação, atração e retenção de profissionais. Além do colaborador, os benefícios abrangem também seus dependentes, impactando positivamente a vida das famílias.

O Banco da Família oferece:

- Plano de Saúde
- Vale Alimentação
- Vale Transporte
- Auxílio Combustível
- Auxílio Educação
- Seguro de Vida
- Prêmio Produtividade Anual
- Uniforme
- Convênio com Farmácias
- Day Off (Folga de aniversário)
- Empréstimo Consignado
- Biblioteca BF
- Academia BF (Desenvolvimento Profissional)

Pesquisa de Clima

A pesquisa de clima organizacional tem como objetivo identificar o grau de satisfação e motivação dos colaboradores. O resultado da pesquisa permite o levantamento dos pontos fortes e dos pontos fracos, norteados ações de melhoria que possam fortalecer o relacionamento entre empresa e o funcionário, de modo que haja ganho mútuo e sustentável.

Em outubro de 2015, 86% do quadro de colaboradores respondeu ao questionário, sendo que no panorama geral, levando-se em consideração critérios como: Gestão de Pessoas, Condições Ambientais e de Trabalho, Remuneração, Liderança, Relacionamento Interpessoal, Comunicação, Realização Profissional e Imagem Institucional, o Banco da Família atingiu a nota de 8,14. Comparado ao mercado, demonstra uma ótima avaliação.

Os resultados foram divulgados à equipe e foram analisados mais detalhadamente, para a definição das prioridades a serem trabalhadas e as metas a serem alcançadas. A partir do estabelecimento do Plano de Ações, algumas ações já foram implementadas e serão avaliadas quanto à sua eficácia, mantendo-se um processo cíclico de melhorias.

Concurso Fotográfico da ABCRED

Com o tema “Empreendedorismo com Microcrédito” a ABCRED (Associação Brasileira das Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças) da qual o Banco da Família é afiliado, promoveu o 2º Concurso Fotográfico em âmbito nacional. Destinado a mostrar os clientes do microcrédito, suas atividades e produtos.

O Banco da Família inscreveu 31 agentes de crédito com um total de 82 fotografias enviadas. A agente de crédito **Ana Kelly Schaeffer de Almeida** recebeu uma placa por sua colocação, ficando em 8º lugar com a foto da cliente Veneranda dos Santos de Santa Cecília/SC.



Festa da Família

Como acontece todos os anos no mês de dezembro, foi realizada a Festa da Família contando com a presença de seus colaboradores e familiares. Aproximadamente 300 pessoas vindas de todas as unidades, participaram da confraternização, que contou com um almoço especial, sorteio de brindes, recreação para as crianças, banda ao vivo e muita alegria.

O evento promove um momento forte de integração e reforça o sentimento de pertencimento dos funcionários à organização. São comemorados os resultados e as conquistas obtidas durante o ano, ressaltando a importância do comprometimento de todos para a efetividade da missão institucional, através da palavra da presidente Isabel Baggio, diretores e gerentes.

Na presença do Conselho de Administração são reconhecidos os funcionários com o maior tempo de permanência na empresa.



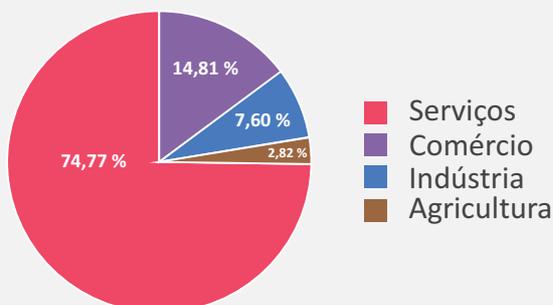
Públicos Atendidos

Com foco nas classes C, D e E, o Banco da Família liberou 214.643 mil empréstimos até 31/12/2015, totalizando R\$ 348.242.605,27 reais, nestes 18 anos de atuação, oportunizando a estas famílias melhores condições de vida, estimulando o empreendedorismo e desenvolvimento dos pequenos negócios.

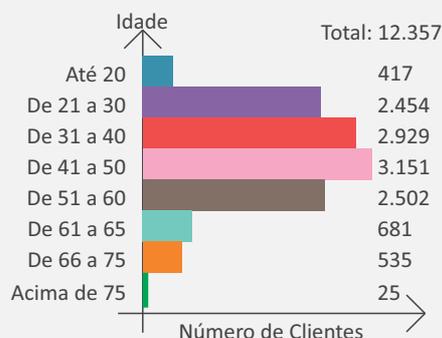
Além de oferecer o microcrédito produtivo e orientado, o Banco da Família opera também com uma linha de crédito para reforma e aquisição de casa. Nessas linhas atende as necessidades na sua forma mais básica, e muitas vezes identificam no processo potenciais clientes, que nem almejam a obtenção do crédito, simplesmente por se sentirem incapazes ou não merecedores. Os agentes de crédito estão prontos a construir soluções junto a essas pessoas, que na sua maioria são excluídas do sistema financeiro convencional.

Há também a linha Crédito Família, que leva soluções aos clientes com necessidades extraordinárias, como situações de saúde, ensino e profissionalização, emissão de carteiras de motorista. O atendimento personalizado é uma das marcas do Banco da Família, pois além da concessão do crédito, também orienta o microempreendedor através da atuação direta dos agentes que realizam 100% das visitas aos clientes e potenciais clientes.

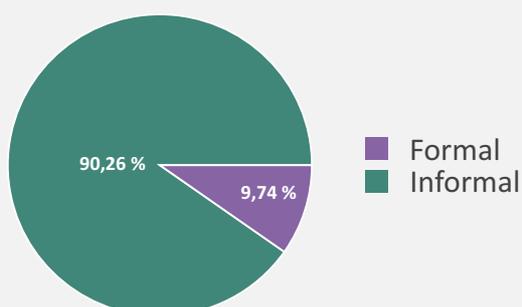
Perfil de Atividade dos Clientes



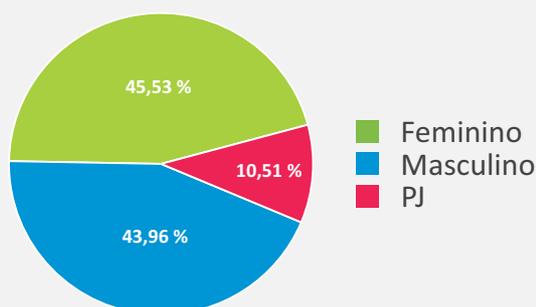
Perfil de Idade dos Clientes



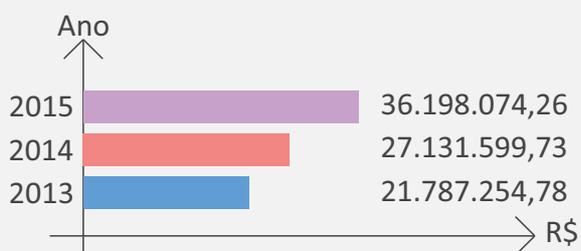
Perfil Empregatício



Perfil Empreendedor



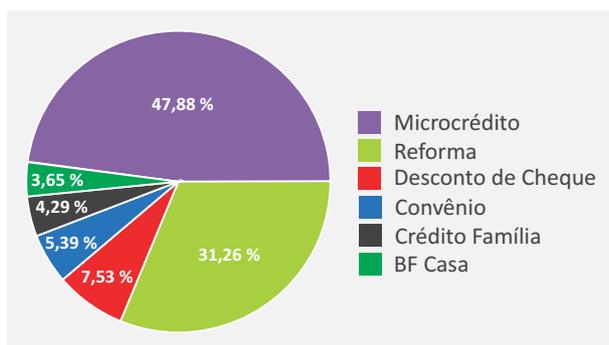
Crescimento de Carteira



Crescimento de Clientes



Portfólio de Produtos



Carteira	Dez / 2015	%	Cliente
Microcrédito	R\$ 17.330.497	47,88%	5.173
Reforma	R\$ 11.313.928	31,26%	4.478
Desconto de Cheque	R\$ 2.727.349	7,53%	466
Convênio	R\$ 1.952.047	5,39%	1.114
Crédito Família	R\$ 1.551.239	4,29%	962
BF Casa	R\$ 1.323.013	3,65%	164
Total Geral	R\$ 36.198.074	100,00%	12.357

Café com Clientes

O Banco da Família utiliza um importante canal de comunicação e aproximação com seus clientes, o “Café com Clientes”.

Implantado em 2010, como Conselho de Clientes, com duas reuniões anuais e com formação fixa, em 2015 seguiu com um novo formato, onde a cada reunião trimestral serão convidados diferentes clientes, com o propósito de conhecer suas expectativas e experiências em relação ao trabalho da instituição.

O Café com Clientes tem caráter consultivo, as informações obtidas são consideradas pelos gestores da Instituição, que podem validar suas ações com base nas sugestões levantadas nos encontros.



Histórias de Sucesso

Andrea Angeli Santos

Cantinho das Artes

Artesã, (41), mora em Curitiba/SC. Faz diversos trabalhos manuais, como pintura em tecido, patchwork, ponto-cruz, pedraria, tricô e crochê, atividade a qual se identifica mais. O início da atividade se deu em uma fase difícil de sua vida, enfrentou o fim do casamento, estava desempregada e passando por dificuldades financeiras. Mas devido ao seu esforço e trabalho conseguiu reverter sua situação. Postou os primeiros trabalhos em uma rede social na internet e logo começaram as encomendas.

Recebe pedidos de todo o Brasil e do mundo. Hoje exporta seus trabalhos para vários países, enviando-os pelo correio. Para fidelizar, dá um brinde aos clientes um jogo de banheiro a cada 5 peças adquiridas, e busca diversificar e inovar sua produção, sempre conectada com as tendências atuais do artesanato.

Com os empréstimos realizados no Banco da Família, comprou matéria prima direto de fábrica em maior quantidade a um custo mais baixo. Trabalha também como cuidadora de idosos com carteira assinada, mas tem planos de formalizar sua segunda atividade e abrir um atelier, pois o espaço em casa é reduzido.



Antonio Marcos dos Santos

Didio Bordados

Computadorizados

Antonio (36), mora em Lages (SC), abriu seu próprio negócio em abril de 2014. Antes trabalhava como empregado em uma empresa de bordados e com a experiência adquirida resolveu empreender. Assim surgiu a Didio Bordados Computadorizados.

Fez 3 empréstimos com o Banco da Família, com os quais comprou mais máquinas e materiais para melhoria da sua atividade. Além disso usa a troca de cheques para antecipação dos pagamentos com cheques pré-datados. Faz bordados com alto padrão de qualidade em jaquetas, camisetas e em peças diversas. Para melhorar suas vendas, comercializa também jaquetas já bordadas.

Procura realizar seu trabalho com excelência objetivando a satisfação de seus clientes e o aumento da clientela. Futuramente pretende ampliar as instalações e aumentar seu quadro de funcionários para confeccionar jaquetas e ampliar o ramo de bordados automatizados. Para isto quer comprar um terreno e construir um barracão maior. Considera fundamental o apoio do Banco da Família para o crescimento de seu empreendimento. Não atrasa o pagamento das parcelas e pretende manter um longo relacionamento com a Instituição.



Fabiana Veزارo

Restaurante do Tilo Veزارo

No mês de novembro de 2011, o pai de Fabiana Veزارo (34) resolveu alugar um restaurante que estava para fechar. Em 2012, conversando com ele, o mesmo contou sobre as dificuldades no gerenciamento do negócio e Fabiana vislumbrou a possibilidade de um negócio para melhorar sua vida, gerar empregos e fazer a diferença numa cidade tão pequena como Calmon/SC.

Em junho de 2012, abriu a empresa em seu nome, registrou os colegas de trabalho e adequou o ambiente de acordo com as exigências da vigilância sanitária. Ainda em 2012 surgiu a possibilidade da compra do restaurante. Tinha um pouco de dinheiro guardado, deu a entrada e parcelou todo o resto.

«O Banco da Família acreditou no nosso negócio e em abril de 2014, fizemos o primeiro empréstimo para realizar reformas, como pintura da parte interna, melhorias na cozinha e banheiros. No ano seguinte pegamos outro crédito para a compra de um terreno em frente ao restaurante para ampliação do estacionamento».

Além de servir no restaurante café, almoço e janta (o único restaurante que abre às 06:30 horas da manhã num raio de 60km), faz a entrega das refeições nas empresas, fornecendo pratos quentinhos e comida feita na hora, melhorando a qualidade de vida do trabalhador.

Sonha em ampliar mais o restaurante, para proporcionar mais conforto aos clientes. Quer trocar as mesas, fazer uma churrasqueira maior, melhorar a fachada e o estacionamento e proporcionar mais treinamentos à equipe.



Cláudia Camazzola

Confeitaria Cláudia

Cláudia Camazzola, (43), há 17 anos é proprietária da confeitaria Cláudia, localizada no bairro Santa Corona em Caxias do Sul/RS. Ficou sabendo da existência do Banco da Família dentro da própria confeitaria através de uma colega de trabalho, que já era cliente e foi auxiliada quando precisou.

Em 2015, fez o primeiro empréstimo no Banco da Família para colocação de pisos brancos, lajotas nas paredes e pintura da confeitaria. No ano seguinte, efetuou mais um empréstimo para melhorias na atividade. “Com esta reforma consegui receber o cliente no balcão e mostrar a qualidade do produto, pois ficou tudo branquinho e bonito. Queríamos ter feito estas melhorias a muito tempo e não conseguíamos, porém com a ajuda do Banco da Família foi possível. Desta forma os clientes conseguiram enxergar nosso trabalho, que antes era escondido”, salienta Cláudia.

Iniciou as atividades com 2 pessoas e em apenas 5 anos, o esposo juntou-se ao empreendimento. Hoje conta com 9 colaboradores para atender encomendas de tortas, doces e salgados de toda a cidade. Cláudia comenta que o empréstimo realizado foi muito importante para o desenvolvimento e crescimento do seu negócio e que apesar da crise que paira em nossa economia, não houve queda nas vendas e a clientela até aumentou.

Sobre o Banco da Família, Cláudia comenta: “Vejo como uma instituição que pensa no cliente no seu desenvolvimento, foi muito eficiente, pois resolveu meu problema, ou seja, foi a solução para aumentar a clientela e faturamento. Vejo a visita do agente de crédito como um diferencial do Banco da Família, pois possibilita a análise da necessidade do meu negócio”, destaca a cliente.



Ações Sociais

Doação Centro Social Santo Antônio

O Centro Social Santo Antônio é uma entidade filantrópica localizada em área vulnerável da cidade de Lages/SC que incentiva a inclusão social e promoção humana do bairro e de suas adjacências.

Com ênfase no desenvolvimento da mulher e sua profissionalização, já que muitas vezes é ela a principal responsável pela manutenção da família, incentivando a mesma a participar de cursos que buscam desenvolver habilidades e valores de auto estima, reconhecimento e profissionalização para que tenha igualdade no acesso ao trabalho e geração de renda através de iniciativas de empreendedorismo.



O Banco da Família comunga dos mesmos ideais de apoio à mulher, buscando valorizá-las tanto na família quanto na comunidade. Para contribuir e fortalecer o trabalho da entidade, em 2015 doou R\$ 12 mil para a reforma da sala dos cursos de manicure e cabeleireira do Centro Santo Antônio.

Palestra de Educação Financeira

O Banco da Família preocupado com a saúde financeira das famílias oferece, desde 2008, palestras de educação financeira gratuitamente em empresas, escolas, associações, dentre outras. Já foram realizadas 136 palestras, beneficiando 21.516 pessoas.



Saber administrar bem o que se ganha é fundamental para facilitar a formação de um patrimônio e garantir um futuro mais tranquilo. Mesmo que o padrão de receitas não mude, é possível poupar, sabendo como gastar de forma mais inteligente e investir de modo mais eficiente.

Afinal de contas, saber lidar melhor com o dinheiro não é o fim, mas um meio para realização dos sonhos.

Lendo e Relendo no Parque

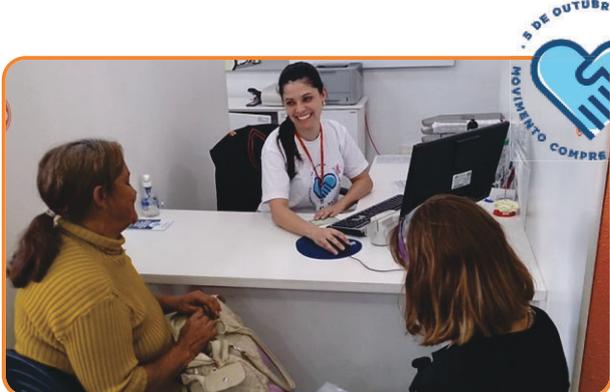
Promovido pelo Instituto José Paschoal Baggio (IJPB), o Lendo e Relendo no Parque aconteceu em 22/08/2015, sendo um dia de brincadeiras socioeducativas e muita diversão. O Lendo e Relendo no Parque está na sua 10ª edição. Atendeu cerca de seis mil crianças, com a ajuda de voluntários e diversas empresas e entidades parceiras.



A exemplo de anos anteriores, o Banco da Família apoiou a iniciativa. Além de contribuir financeiramente com a locação de brinquedos, voluntários da instituição estiveram presentes no Parque Conta Dinheiro em Lages/SC, distribuindo balões e desenhos para colorir, proporcionando uma tarde especial para milhares de crianças.

Movimento Compre do Pequeno Negócio

O Banco da Família é parceiro de longa data do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), pois o trabalho da entidade vem ao encontro de seus ideais, desenvolvendo ações que promovem a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos.



Sendo assim, apoiou e divulgou o Movimento Compre do Pequeno Negócio lançado em todo o país para estimular a sociedade a consumir produtos e serviços fornecidos por micro e pequenas empresas.

As micro e pequenas empresas são mais de 95% do total dos empreendimentos brasileiros e respondem por 27% do Produto Interno Bruto (PIB).

Comemoração do Aniversário de Fundação

Em 20 de outubro de 2015, o Banco da Família comemorou 17 anos de fundação.

Uma trajetória de superação e desafios, assumidos a partir do sonho de transformar vidas através do apoio e da crença no trabalho do microempreendedor.

Como uma das instituições pioneiras no setor de microfinanças em Santa Catarina, hoje o Banco da Família é referência nacional com a missão de promover a melhoria da qualidade de vida atuando em microfinanças como agente de transformação social.

Estes resultados foram alcançados graças ao comprometimento de todos, funcionários, conselheiros, clientes, parceiros e comunidade em geral.



Leoas da Serra

Patrocínio Time Feminino do Internacional

Em uma iniciativa de apoio à inclusão social feminina, o esporte e a cidadania, o Banco da Família patrocinou em 2015 a equipe feminina de Futebol de Salão – Leoas da Serra com um valor total de R\$ 5.800,00. O time de futsal feminino foi criado em 2013. Iniciou suas atividades apenas com jogadoras da cidade, mas a aceitação fez com que o projeto crescesse, ganhando patrocínios e bolsas de estudos para as atletas.

As Leoas da Serra conquistaram diversos torneios regionais e disputaram em 2015 pela primeira vez a Liga Nacional de Futsal Feminino. Duas jogadoras foram convocadas no mesmo ano para a seleção brasileira sub 17 (futebol de campo).

Em dezembro tiveram mais uma conquista: a medalha de prata nos Jogos Abertos de Santa Catarina. Essa foi a primeira vez que o futsal feminino lageano conquistou uma medalha na história dos Jasc.

Como forma de disseminar o esporte e promover a inclusão social, o time atua em escolinhas de futebol em diversos bairros da cidade, contribuindo para desenvolvimento saudável das crianças.



Meio Ambiente

Papel

Preocupado com a preservação do meio ambiente, o Banco da Família procura dar o destino adequado a todos os tipos de resíduos produzidos pela instituição.

Encaminha para reciclagem documentos e papéis da rotina, os quais não puderam ser substituídos por meios tecnológicos como a digitalização. Processo implantado pela instituição desde 2012 que reduz em 70% a necessidade do papel físico.



Material Eletrônico



O lixo eletrônico é enviado para empresa especializada com licença ambiental expedida pela FATMA (Fundação do Meio Ambiente) que a torna apta a fazer o gerenciamento adequado deste material garantindo que todos os elementos nocivos ao meio ambiente sejam destinados de maneira correta.

Em 2015 foram descartados 150 quilos de material eletrônico sem condições de conserto e uso.

Canecas

Além dessas ações, cada funcionário recebe uma caneca no momento da admissão para ser utilizada em seu dia a dia, visando reduzir o consumo de copos descartáveis. Desta forma, em 2015, o Banco da Família deixou de utilizar 79.800 copos descartáveis.



Parcerias

TechSoup Brasil

O projeto surgiu da necessidade de adquirir um servidor no qual tivesse suporte a virtualização e disponibilizasse várias Máquinas Virtuais (Virtual Machines). Em contato com a Microsoft Brasil, o Banco da Família, que é caracterizado como OSCIP (entidade sem fins lucrativos) recebeu a informação sobre o Projeto da TechSoup Brasil para doação de softwares para entidades do gênero.

A documentação necessária foi encaminhada e logo a instituição foi contemplada com a doação de diversos produtos da Microsoft por intermédio da TechSoup Brasil.

Com a parceria entre o Banco da Família e ATN - Associação Telecentro de Informação e Negócios (representante da TechSoup no Brasil), foram adquiridas duas versão do Microsoft Windows Server 2012. Também foram trocados todos o Open Office pela versão Microsoft Office 2016, tornando mais simples para o usuário trabalhar no software mais comum do mercado.

Desde o início da parceria em 2014, foram economizados R\$ 267.000,00 (duzentos e sessenta e sete mil reais) nas aquisições dos softwares originais, fazendo com que o valor não desembolsado pudesse ser emprestado para mais clientes do Banco da Família.



Desde que se juntou ao programa da Techsoup Brasil a
ASSOC BRASILEIRA P/ DESENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA
já recebeu: **R\$ 267.958,56*** em doações de produtos Microsoft.

*Em valores de Mercado atualizados.

Outros Parceiros





0800 648 4444
bancodafamilia.org.br