



**BANCO DA FAMÍLIA**

# **BALANÇO SOCIOAMBIENTAL**

---

**2017**

# MENSAGEM DA PRESIDENTE

Em "A Riqueza na base da pirâmide" (2004), C.K.Prahalad já dizia que erradicar a pobreza utilizando os princípios do capitalismo só seria possível com inovação. Segundo o consagrado autor indiano, promover o desenvolvimento de comunidades abaixo da linha da pobreza exigiria uma combinação de esforços da própria comunidade, de empresas tradicionais, de organizações não governamentais e também do poder público. Em resumo, uma união em que a tecnologia e a inovação levariam a soluções até então nunca pensadas por governantes e estudiosos do assunto.

O Banco da Família, que sucedeu o Banco da Mulher, criado em 1998, tem a inovação em seu DNA. Há 20 anos, identificamos um mercado que precisava ser atendido, formado prioritariamente por mulheres pobres. O trabalho evoluiu, cresceu, o Banco da Mulher virou Banco da Família, e este ano, quando completamos duas décadas, ao olhar para trás podemos constatar com orgulho que aquela angústia que levou Prahalad a desenvolver o conceito de riqueza voltado para a base da pirâmide encontrou terreno fértil no Sul do Brasil.

O relatório que apresentamos aqui mostra os resultados conquistados após anos de investimentos em pessoas, muitas horas de treinamento, conexões e parcerias com organizações públicas e privadas, mas acima de tudo amor ao próximo e o desejo de promover a qualidade de vida de pessoas invisíveis às estruturas tradicionais de mercado.

Aqui, o olhar repousa, generoso, sobre o drama do outro. O Banco da Família acolhe, ajuda, apoia. A comunidade retribui com confiança. Nossos números confirmam isso. Nesses 20 anos, foram R\$ 670.031.455 em crédito que impulsionaram novos negócios, que geraram renda e postos de trabalho, que realizaram o sonho da casa própria ou que simplesmente ajudaram a levar água potável e rede de esgotamento sanitário para locais remotos.

Para dar conta desse imenso passivo social, ou pelo menos de uma parte dele, o Banco da Família modernizou-se, adquiriu tecnologia, treinou equipes, ampliou sua área de atuação - agora, além de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, estamos também no Paraná mas sem perder jamais a generosidade.

As 147 pessoas que trabalham no Banco da Família são verdadeiramente responsáveis por manter a instituição no topo do ranking do microcrédito no Brasil. Esse trabalho extraordinário, muitas vezes difícil, que empodera milhares de famílias e transforma o mundo, é o resultado de altas doses de generosidade, coragem, persistência e, acima de tudo, um desejo genuíno de melhorar o mundo em que vivemos.

**Isabel Baggio**



# IMPACTO SOCIAL

---

## JONILDA MARIZA WAGNER

*"O "sonho" extraordinário indubitavelmente transformou-se em realidade palpável: "Banco da Família".*

*Sim, foram duas décadas diárias e quiçá noturnas de luta aguerrida para a consecução de ideias e aceitação de desafios do movimento de sair de si mesmo e de seu conforto estabelecido, com o propósito de olhar o oposto da sociedade, tendo interesse, humanidade e praticidade, integrando-se de forma diferenciada aos contrastes sociais...*

*Amealhar o interesse de empresários, demonstrando não um favorecimento, mas sim uma luta digna e real para ascensão social e bem estar da família integrada aos benefícios do trabalho, da educação, da saúde - elementos primordiais para o bem de todos os indivíduos, equilíbrios das cidades, das sociedades miscigenadas e transformação, portanto, de nosso país querido pelos brasileiros e estrangeiros."*

## HUMBERTO MACHADO ARANTES

*"O Banco da Família nasceu com o propósito de conceder empréstimos para fomentar pequenos negócios, fonte de subsistência de inúmeras famílias.*

*Superando grandes desafios à plena estruturação da instituição, a consolidação do banco se deu graças à contribuição voluntária e a determinação de diversas pessoas."*

## MAYCKON MICHELOTTO

*"Parabéns a todos que desde 1998 de alguma forma ajudaram a cultivar esse sonho, todos que passaram e alguns que permanecem, como eu, são fundamentais para fazer que o atual Banco da Família não pare para pensar nos 20 anos de existência, mas sim estar de olho no futuro e ver que o crescimento é o resultado da união de todos sem prazo para terminar, pois a cada objetivo alcançado, já temos um novo planejado para atingir."*

## MARIA BELEN EFFIO

*"As boas qualificações dadas pela MicroRate (em seu desempenho institucional e social) são a reflexão de que o Banco da Família se posicionou como uma instituição micro financeira destacável no Brasil e entre as melhores avaliadas pela MicroRate na América Latina".*

## MÁRCIO OLIVEIRA DA SILVA

*"Criar ou participar de histórias, são, ao meu ver, verdadeiros objetivos de vida! A singular e duradoura experiência que vivo, desde a concepção do Banco da Família, me levam a ter convicção de que projetos ou mesmo sonhos, - efetivamente planejados, construídos com esforço, com capacidade e sabedoria para rever e melhorar trajetórias - resultam certamente na fórmula do sucesso, principalmente quando o alvo é colaborar com meritória parte da humanidade. Parabéns e gratidão ao Banco da Família!"*

## SÔNIA ALBUQUERQUE ANDRADE

*"Implantar em Lages uma instituição que concedesse microcréditos em 1998 foi quase inacreditável e desafiador, pois nem mesmo eu, que já havia trabalhado no Banco do Brasil por mais de 14 anos, não compreendia como um empréstimo de apenas R\$ 200,00 faria um negócio crescer, e melhoraria a vida da família envolvida naquele negócio. Valeu a pena! Pois tudo isto aconteceu, e me fez sentir muito realizada por ter acreditado e me empenhado de todas as formas possíveis para ajudar a montar, a capitalizar e a fazer funcionar o Banco da Mulher, hoje denominado de Banco da Família. "*

**56.336 PESSOAS FORAM  
BENEFICIADAS PELO BF EM 2017.**

# MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

As transformações pelas quais passam o mundo, fortemente impactado pelas novas tecnologias, rapidamente chegam a todos os segmentos da sociedade de forma avassaladora. Existem aqueles que ainda resistem, mas as mudanças irão ocorrer, quer queiram ou não. Por isso, o quanto antes fizermos a lição de casa, melhor.

O Banco da Família enxerga a inovação como uma oportunidade para ganhar escala e, com isso, transformar outras comunidades, melhorar a qualidade de vida de um número cada vez maior de pessoas. São muitas as formas de fazer isso. Recentemente implantamos um novo sistema, mais moderno, que permite otimizar a prospecção, monitorar a carteira de crédito, reduzir custos operacionais, ampliar a presença na comunidade.

Queremos mais. Prestes a completar 20 anos, o Banco da Família inaugura uma nova fase na instituição. Nela, a inovação assume um protagonismo - talvez como nunca antes na história da instituição. Por meio dele, enxergamos um futuro promissor, com

**Geórgia Waltrick**  
**Michielin Schmidt**

Diretora Administrativa

O Banco da Família mira no futuro. Queremos expandir fronteiras e levar o conceito de microfinanças para outros lugares mais experientes, com equipe treinada, a inovação nos ajudará a dar um salto para atender ainda mais clientes tornando a instituição ainda mais atraente para investidores, melhorando os resultados como um todo e interagindo cada vez mais com a comunidade global voltada para a transformação social.

Afinal, promover o desenvolvimento social de comunidades que se encontram na base da pirâmide é o nosso maior desafio e exige soluções ainda não pensadas pelos

**Elaine Amaral**  
**Fernandes**

Diretora de Mercado



# ÍNDICE

## O BANCO DA FAMÍLIA

NOSSA  
HISTÓRIA

## POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

PERFIL ORGANIZACIONAL

PERFIL DO CLIENTE

## ONDE ESTAMOS

ÁREA DE ATUAÇÃO

## GESTÃO DE PESSOAS

AGENTES DE CRÉDITO

ACADEMIA BF

BENEFÍCIOS P/  
O COLABORADOR

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

## DESTAQUES

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

## HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

BF MICROCRÉDITO

BF CASA

BF SANEAMENTO

## BF EM NÚMEROS

## PARCEIROS



## O BANCO DA FAMÍLIA

### POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

### ONDE ESTAMOS

### GESTÃO DE PESSOAS

### RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### DESTAQUES

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

### HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

### AÇÕES SOCIAIS

### BF EM NÚMEROS

## O BANCO DA FAMÍLIA

Com sede em Lages, SC, e prestes a completar 20 anos de atuação, o **Banco da Família** é uma instituição de microfinanças certificada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip) e já concedeu cerca de **R\$ 670 milhões de crédito**, para **259.174** pessoas.

Considerada a maior operação de microcrédito do Sul do país, no momento possui **16.045 mil clientes ativos** e **132 funcionários**.

A instituição tem atualmente **21 unidades**, que alcançam **82 municípios** espalhados pelos estados de **Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná**. Segundo levantamentos da Microrate, empresa especializada em avaliação de desempenho e risco, o Banco da Família está classificado como **a melhor instituição de microfinanças do Brasil** e ocupa o quarto lugar no cenário composto por instituições de microfinanças da América Latina e Caribe.



# NOSSA HISTÓRIA

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

Iniciado em 1998 como **\*Banco da Mulher**, por uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária, da Associação Comercial e Industrial de Lages (SC), com a missão de ser uma alternativa de crédito aos pequenos negócios, formais e informais.

1998

2000

Primeiro desafio superado – Emprestado pelo Banco da Mulher o primeiro **R\$ 1 milhão** aos microempreendedores. A meta só pôde ser atingida com o apoio de parceiros como Sebrae, Acil, Badesc, BRDE, BNDES, Prefeitura de Lages, Uniplac, Senac e outras organizações.

2001

O **Banco da Mulher** expande suas ações pela região e já tem postos de atendimento em Otacílio Costa, Correia Pinto, Curitibanos, com vistas para abrir um novo em São Joaquim.

2003

**Banco da Família** – Mudança do nome e lançamento da nova logomarca. A alteração ocorreu em função do nome Banco da Mulher ser restritivo.

2007

Conquistada uma meta ousada: atingir os **5 mil clientes ativos**, uma marca histórica em se tratando de instituições de microcrédito no Brasil. Esta marca mostra a fidelidade dos clientes com a instituição.

## O BANCO DA FAMÍLIA

## POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

## ONDE ESTAMOS

## GESTÃO DE PESSOAS

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

## DESTAQUES

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

## HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

## AÇÕES SOCIAIS

## BF EM NÚMEROS

2008

A **educação financeira** oferecida para os clientes foi uma das ações promovidas pelo Banco da Família e que teve grande adesão.

A instituição de microfinanças foi incluída pela primeira vez no ranking **"The 100 Top"**, uma publicação do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

2010

2013

A história do Banco da Família se confunde com a história de sucesso e desenvolvimento de milhares de microempreendedores. Ao longo destes **15 anos** de existência, tem cumprido com sua missão: atuar em microfinanças, com eficiência e atendimento personalizado, contribuindo para a geração de trabalho e a melhoria da qualidade de vida no Sul do Brasil.

Selecionada como IMF Inovadora de 2014 com o case **Academia BF** – programa de capacitação continuada, a fim de desenvolver a excelência humana e profissional nos colaboradores da instituição – o Banco da Família recebeu o Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos.

2014

2016

Avaliado como uma das **cinco melhores** instituições do setor na América Latina e Caribe pelo instituto internacional MicroRate, nos desempenhos financeiros e social.



2017

---

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

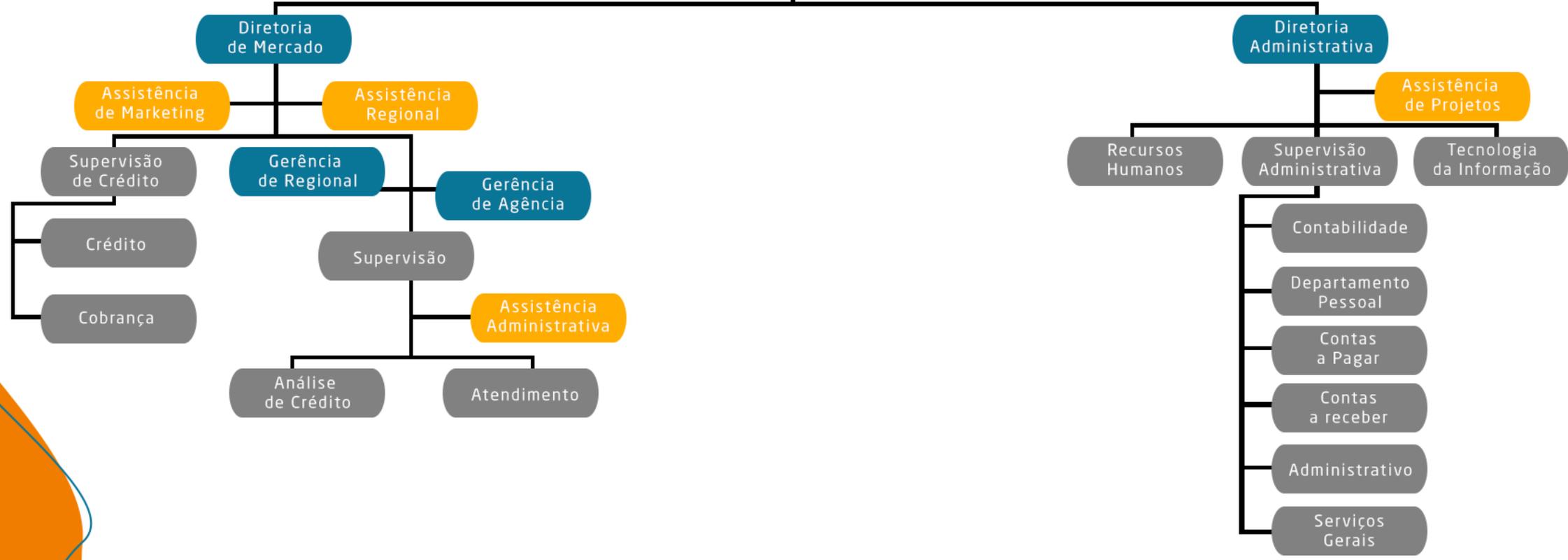
# POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO



# PERFIL ORGANIZACIONAL



- Nível Estratégico
- Corpo Diretivo e Gerencial
- Staff
- Operação/Execução



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



## NEGÓCIO

Melhoria da  
qualidade de vida.

## MISSÃO

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

## VISÃO

Estar presente onde  
houver clientes para  
microfinanças no sul  
do Brasil.

## 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 meios tecnológicos, produtos, processos e conceitos.

**Valorização do ser humano:** Respeitar, desenvolver e reconhecer seu papel na instituição e na sociedade.

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# PERFIL DO CLIENTE

Faz parte da nossa missão e também é característico do microcrédito atender o público feminino, nascemos como Banco da Mulher apesar disto, atendemos todos os integrantes da família, o que justifica a mudança de nome em 2003 para Banco da Família. Sempre buscamos promover a melhoria da qualidade de vida nas regiões em que atuamos.

Nosso perfil de cliente é formado por gente como a gente, pessoas trabalhadoras e cheias de sonhos.

Nos aproximamos da comunidade e criamos oportunidades para pessoas que não tem chance ou tem receio de interagir com o mercado atual. Acreditamos no microempreendedor formal ou informal que quer começar seu negócio ou ampliar o seu estabelecimento, ajudamos a realizar o sonho da casa própria e de quem quer reformar ou construir o banheiro.

São as histórias de superação e sucesso dos nossos clientes que nos inspiram a cada dia querer ajudar mais pessoas e ver que o resultado disso tudo melhora a qualidade de vida no individual e também no coletivo.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



# ONDE ESTA MOS?

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# ÁREA DE ATUAÇÃO



**SANTA CATARINA**



**RIO GRANDE DO SUL**



**PARANÁ**



# ÁREA DE ATUAÇÃO

## SANTA CATARINA

 Abdon Batista	 Lebon Régis	 Zortea
 Água Doce	 Luzerna	
 Anita Garibaldi	 Macieira	
 Arroio Trinta	 Matos Costa	
 Bocaina do Sul	 Monte Carlo	
 Bom Jardim da Serra	 Otacílio Costa	
 Bom Retiro	 Ouro	
 Brunópolis	 Painel	
 Caçador	 Palmeira	
 Calmon	 Pinheiro Preto	
 Campo Belo do Sul	 Piratuba	
 Campos Novos	 Ponte Alta	
 Capão Alto	 Ponte Alta do Norte	
 Capinzal	 Porto União	
 Catanduvas	 Rio das Antas	
 Celso Ramos	 Rio Rufino	
 Cerro Negro	 Salto Veloso	
 Correia Pinto	 Santa Cecília	
 Curitibanos	 São Cristóvão do Sul	
 Erval Velho	 São Joaquim	
 Herval d'Oeste	 São José do Cerrito	
 Fraiburgo	 Tangará	
 Frei Rogério	 Timbó Grande	
 Iomerê	 Treze Tílias	
 Ipira	 Urubici	
 Joaçaba	 Vargem	
 Lacerdópolis	 Vargem Bonita	
Lages	Videira	

## RIO GRANDE DO SUL

 Antônio Prado
 Bento Gonçalves
 Bom Jesus
 Campestre da Serra
 Capão Bonito do Sul
 Caseiros
 Caxias do Sul
 Esmeralda
 Farroupilha
 Flores da Cunha
 Garibaldi
 Lagoa Vermelha
 Monte Belo do Sul
 Muitos Capões
 Nova Petrópolis
 São Marcos
 Vacaria

## PARANÁ

 Bituruna	 Porto Vitória
 Cruz Machado	 São Mateus do Sul
 General Carneiro	 União da Vitória
 Paula Freitas	
 Paulo Frontin	

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



# GESTÃO DE PESSOAS

# AGENTES DE CRÉDITO

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

O Agente de Crédito é a peça principal em todas as fases do processo de concessão do microcrédito a qualidade da sua atuação, somada a política de crédito desenvolvida pelo Banco da Família garantem o êxito das operações e aumentam as chances de sucesso dos empreendimentos financiados.

Além de um bom programa de capacitação e um eficiente processo de seleção dos candidatos à Agente de Crédito, proporcionamos para esses colaboradores capacitação continuada, através da pela Academia BF, além de suporte de Marketing que contribui para que garanta a comunicação com o cliente.

É fundamental que eles atuem sabendo com clareza que o processo de concessão de crédito proposto pela instituição é muito mais do que emprestar dinheiro.

Está estruturado sobre o estabelecimento de uma relação de confiança a partir do compromisso de não endividamento, da inclusão e do respeito pelas pessoas.

O Agente de Crédito precisa refletir a forma como a instituição se posiciona no mercado.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# ACADEMIA BF

O OBJETIVO É **DESENVOLVER A EXCELÊNCIA HUMANA E PROFISSIONAL NOS COLABORADORES DO BANCO DA FAMÍLIA.**

Todos que aqui trabalham devem dominar os conceitos fundamentais do microcrédito e entender que só existimos porque existe uma lacuna da sociedade, que merece ser atendida.

Nossa maior motivação é oferecer oportunidades para que nossos clientes se desenvolvam social e economicamente. Nosso papel é acreditar no potencial de quem quer crescer e da forma que podemos, apoiá-los. É a capacidade de apoiar nossos clientes que é desenvolvida na Academia BF.

A instituição investe para ser a cada dia mais completa, especialista e conseqüentemente melhor.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# BENEFÍCIOS PARA O COLABORADOR



Prêmio  
Produtividade



Auxílio  
Combustível



Vale  
Alimentação



Protetor  
Solar



Uniforme



Festa de  
Aniversário



Seguro de  
Vida



Vacinas



Auxílio  
Educação



Empréstimo  
Consignado



Convênio com  
Farmácias



Biblioteca BF



Prêmio Remuneração  
Variável

academiaBF  
Formação Continuada Banco da Família



Vale  
Transporte



Plano de  
Saúde



Folga de  
Aniversário

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



# RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# COMPROMISSO COM VOCÊ



## BANCO DA FAMÍLIA

### Compromisso com você!



O **Banco da Família** foi criado para ser uma alternativa de crédito, pautada na inclusão financeira orientada, com a missão de contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus clientes. Nossa equipe é formada por agentes de transformação social que trabalham sobre os seguintes pilares:

**Atendimento personalizado** através do nosso Agente de Crédito, profissional próximo a você e especializado em Microfinanças;

**Respeito ao cliente** para o Banco da Família você é o cliente mais importante e sempre será tratado de maneira justa, respeitosa, simples e eficiente, sem qualquer discriminação;

**Privacidade de dados do cliente** para a sua segurança, mantemos sigilo sobre seus dados e informações pessoais;

**Taxas Justas** para possibilitar a concretização de seus objetivos, por meio das microfinanças;

**Transparência** para que você possa tomar as melhores decisões, respondemos às suas dúvidas de maneira clara e objetiva;

**Produtos e serviços inovadores** para oferecer as melhores soluções, criamos sempre novas oportunidades de negócios e investimentos;

**Ética profissional, honestidade e transparência** são a base de nosso trabalho para desenvolver uma relação de confiança de longo prazo.

Fale conosco  
**0800 648 4444**



[www.bancodafamilia.org.br](http://www.bancodafamilia.org.br)



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# CAFÉ COM CLIENTES

O Café com Clientes é mais uma oportunidade que o Banco da Família oferece ao cliente, o objetivo é tê-lo mais próximo, escutando sobre suas necessidades, abrindo espaço para sugestões e com alegria recebê-lo em nossa casa para comemorar ganhos mútuos e confraternizar.

No ano de 2017 o Café com Clientes contou com mais de 100 presenças.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# ATENDIMENTO

Ao longo do ano de 2017, foram realizadas 21.721 liberações de crédito, que são fruto do nosso atendimento personalizado feito da melhor forma para encantar nosso cliente.

Dentre todas as liberações nossa central de atendimento "0800" reportou um total de 6 reclamações em um ano. Comemoramos o baixo número, quando comparamos ao número de atendimentos do período, mas nem por isso deixamos de tentar entender, resolver e responder à estes clientes, pois sabemos da importância destes feedbacks e da relevância destes apontamentos para a melhoria dos nossos processos e atendimento.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



# DESTAQUES

# MICRORATE

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

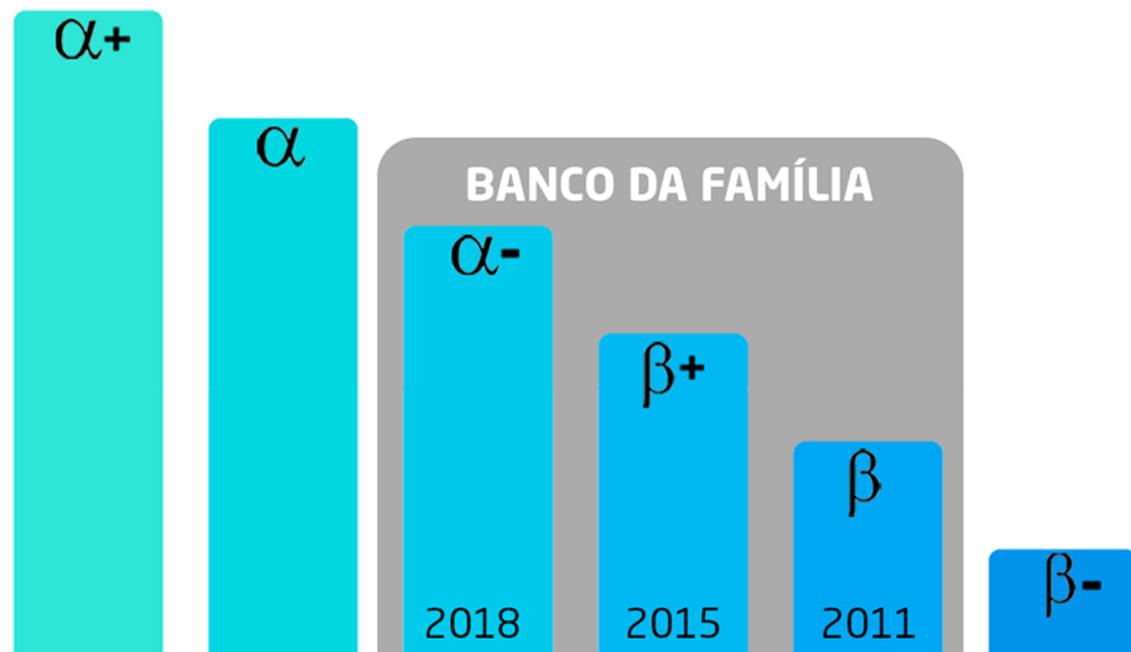
RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

## AVALIAÇÃO RATING FINANCEIRO



1º LUGAR  
NO BRASIL

## AVALIAÇÃO RATING SOCIAL



 **MicroRate**

AGÊNCIA QUALIFICADORA  
EM MICROFINANÇAS  
COM SEDE EM WASHINGTON

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

**DESTAQUES**

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

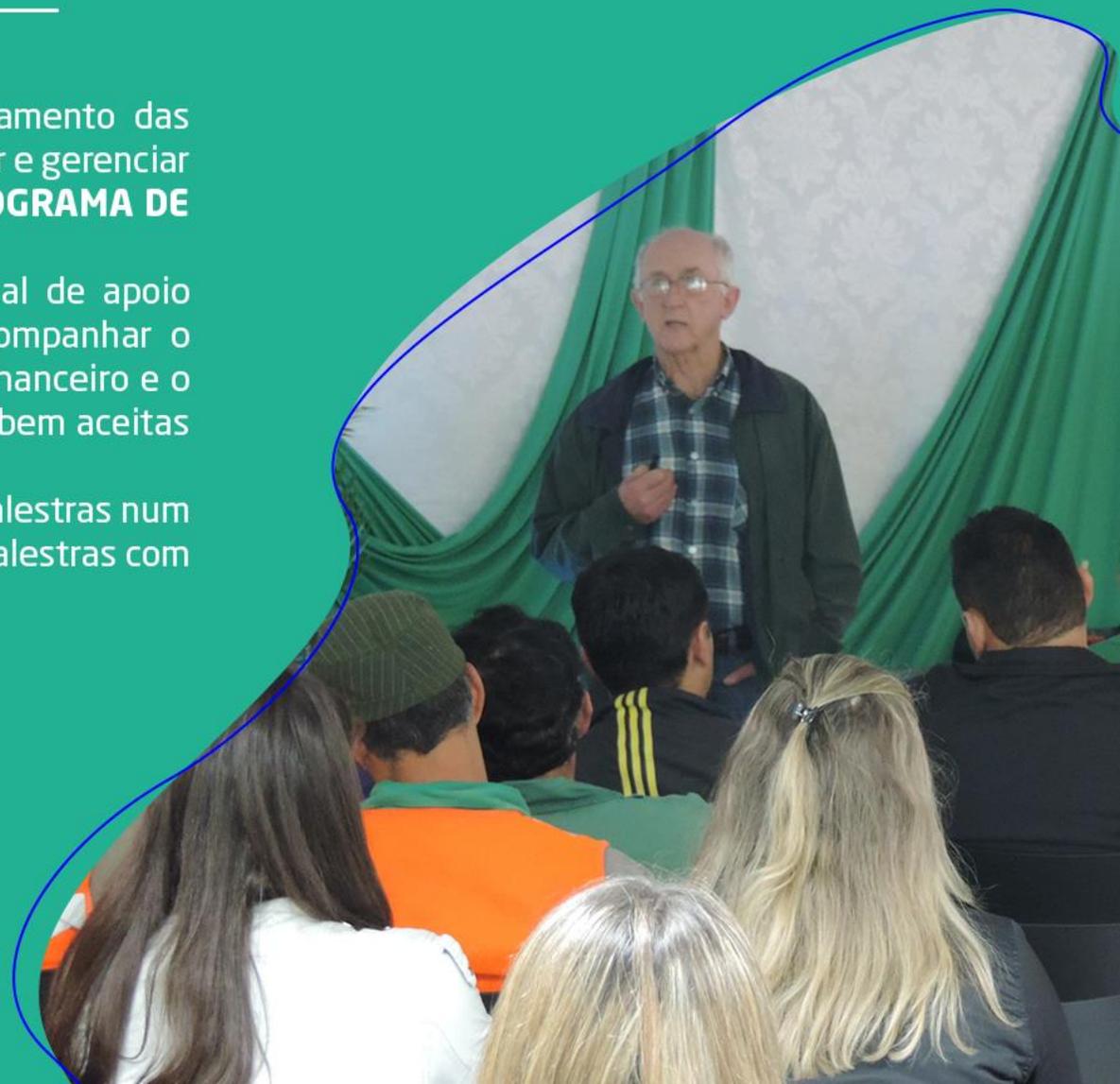
BF EM  
NÚMEROS

# PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

O Banco da Família, preocupado com o endividamento das pessoas e dificuldade que as famílias têm em controlar e gerenciar seus gastos de acordo com suas rendas, criou o **“PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA”**.

O programa oferece palestras gratuitas e material de apoio como a caderneta e o aplicativo para anotar e acompanhar o orçamento familiar, que estimulam o planejamento financeiro e o controle dos gastos. As palestras já realizadas foram bem aceitas e estimularam a ampliar e continuar o programa.

O acumulado desde 2008 até 2017 totaliza 218 palestras num total de 8.454 participantes. Só em 2017 foram 46 palestras com 1.951 participantes.



# FOROMIC 2017

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

Tecnologia e inovação foi o tema central do Foromic 2017, que aconteceu em Buenos Aires - Argentina na última semana de outubro e contou com a participação do Conselho de Administração do Banco da Família. Uma iniciativa do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o evento, que ocorre anualmente e congrega as instituições de microcrédito do Caribe e das Américas do Sul e Central, tem como objetivo conectá-las, através de palestras e mesas de investimentos, aos fornecedores de soluções tecnológicas, projetos e produtos.

O conselho de administração do Banco da Família participou do evento em busca de novos conhecimentos, ao mesmo tempo em que prospectou fundadores internacionais que investem em instituições que possuem ótimas classificações de Rating (Classificação de Crédito).

“O Banco da Família participa das edições do evento desde 1998 e vem crescendo com todas as relações e informações captadas ao longo desses anos” ressalta o conselheiro Carlos Eduardo de Liz, lembrando a parceria com a ONG Water.org no projeto Water Crédito: microcrédito para o financiamento de água e saneamento. “Conhecemos a Water no evento Foromic de 2016 e firmamos parceria.”

Fundada pelo ator Matt Damon e por Gary White, a Water é uma organização internacional sem fins lucrativos, pioneira em soluções sustentáveis inovadoras para a crise global de água e saneamento, dando esperança às mulheres, saúde às crianças e um futuro para as comunidades.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# SEBRAE



## INAUGURAÇÃO DA SOCIEDADE DE GARANTIA DE CRÉDITO

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**CLIENTE CLENIR CONQUISTA O 1º LUGAR NO  
CONCURSO "TALENTOS DO PROGRAMA DE MICROFINANÇAS  
DE SANTA CATARINA 2017", CATEGORIAS EMPREENDEDORES**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**NOSSO CONHECIMENTO SENDO REFERÊNCIA INTERNACIONAL  
PALESTRA ISABEL BAGGIO NO FÓRUM  
SOCIAL PERFORMANCE TASK FORCE - MÉXICO**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

**DESTAQUES**

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**PRIMEIRO PARCEIRO DA WATER.ORG NO BRASIL  
QUE IRÁ BENEFICIAR 8400 FAMÍLIAS COM ÁGUA POTÁVEL  
E SANEAMENTO BÁSICO, NAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO BANCO DA FAMÍLIA.**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# RESPON SABILI DADE SOCIAL



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**ALESC 2017 - O BANCO DA FAMÍLIA RECEBE  
PELO QUARTO ANO CONSECUTIVO A CERTIFICAÇÃO  
DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA DE SANTA CATARINA**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



R.SOCIAL.: NELSON KURTZ EPP - CNPJ.: 78661774/0001-50  
END.: RUA CORONEL SERAFIM DE MOURA, 111 - CENTRO CIDADE.: LAGES - SC  
TELEFONE: (49)3222-5055 FAX.: (49)32293-088 /  
DATA. : 01/03/2018 HORA.: 11:32:31-IMPRESSO POR:NELSON

## CERTIFICADO DE DESTINAÇÃO

A EMPRESA NELSON KURTZ EPP , COM SEDE EM LAGES À RUA CORONEL SERAFIM DE MOURA,111 , INSCRITA NO CNPJ: 78661774/0001-50, CERTIFICA PARA OS DEVIDOS FINS QUE O RESÍDUO RECEBIDO DE VOSSA EMPRESA ESTA DE ACORDO COM AS NORMAS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS NO ESTADO DE SANTA CATARINA, APROVADO PELO ÓRGÃO ESTADUAL DE CONTROLE AMBIENTAL.

**GERADOR: BANCO DA FAMÍLIA - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O**

**IDENTIFICAÇÃO DO RESÍDUO: RESIDUOS DE PAPEL MISTO POS CONSUMO  
PROCESSO NA DESTINAÇÃO DO RESIDUO : DESTRUICÃO**

**QUANTIDADE DE RESIDUO: 515,5 Kg.**

**PERIODO : 01/03/2018 À 01/03/2018**

**NÚMERO DO CERTIFICADO : 000015**

**DESTINAÇÃO FINAL : ESTRELA INDUSTRIA DE PAPEL LTDA.**

**NÚMERO DE LO:**

**VENC. LO: / /**

**OBSERVAÇÃO : papel triturado**

NELSON KURTZ EPP

NELSON KURTZ EPP  
CNPJ 78.661.774/0001-50

# DESCARTE CORRETO DE RESÍDUOS

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



# HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
STRATÉGICO

ONDE  
STAMOS

ESTÃO  
E PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
MAMOS CONTAR

ÇÕES  
SOCIAIS

EM  
NÚMEROS

# SUPERAÇÃO E SUCESSO

---

# CLENIR SPIECKER



Dona Clenir é o retrato da mulher brasileira empreendedora, que enfrenta com garra e muito trabalho as dificuldades impostas, vencendo as adversidades e abrindo caminho para que a família conquiste uma melhor qualidade de vida.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# OPORTUNIDADE E RESILIÊNCIA

## ROMILDA LEMOS

A história da Romilda é um exemplo de superação, ela divide a casa com o marido, a filha mais velha e duas crianças, suas netas, vivendo em uma casa pequena mas com grande espaço no terreno, Romilda decidiu construir uma casa para ajudar seu filho que pagava aluguel.



O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# REALIZAÇÃO E FELICIDADE

## RAYK RAQUEL



“É o que sempre sonhei. Tem porta, um box de vidro e azulejo bonito. Agora meu filho pode tomar banho nos dias mais frios sem medo de ficar doente e ofereço às minhas visitas sem sentir vergonha.”



**BF SANEAMENTO**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# AÇÕES SOCIAIS

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



O BANCO DA FAMÍLIA APOIOU EM 2017 A CAPACITAÇÃO DA  
ESCOLA DE CABELEIREIROS DO CENTRO SOCIAL SANTO ANTÔNIO.

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**CAMPANHA DO AGASALHO - VIDEIRA/SC**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**DOAÇÕES PARA DESABRIGADOS  
ENCHENTE EM LAGES/SC**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**NATAL SOLIDÁRIO - CURITIBANOS/SC**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS



**NATAL SOLIDÁRIO - LAGES/SC**

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# BF EM NÚMEROS

# PÚBLICO ATENDIDO

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

ONDE ESTAMOS

GESTÃO DE PESSOAS

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE SOCIAL

HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

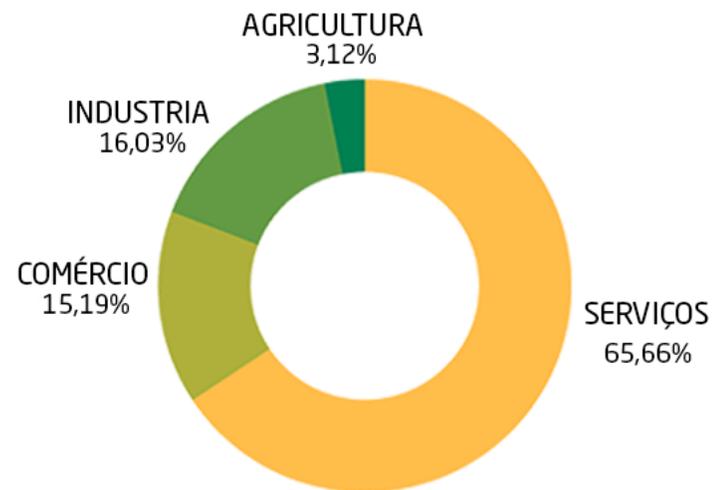
AÇÕES SOCIAIS

BF EM NÚMEROS

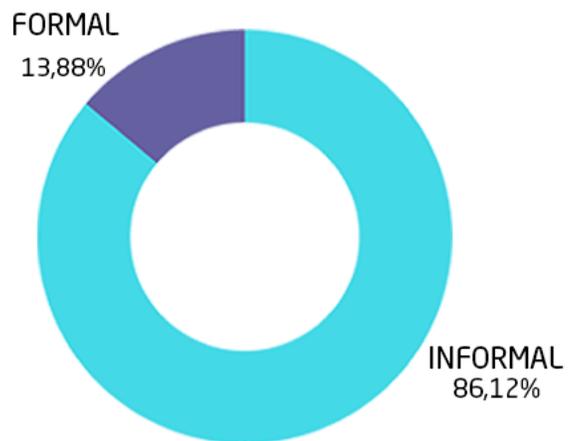
## GÊNERO



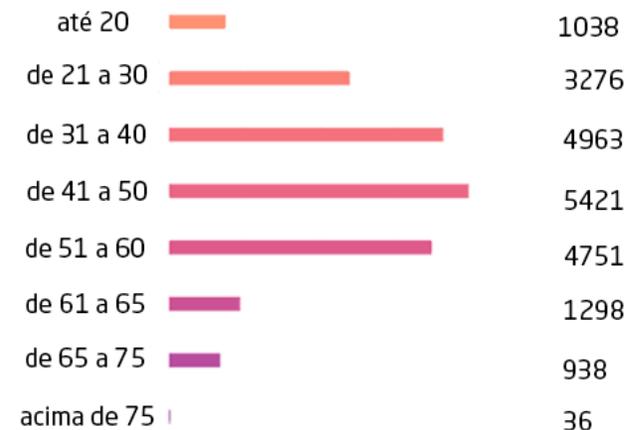
## PERFIL DE ATIVIDADES



## PERFIL DO EMPREENDEDOR



## PERFIL DE IDADE POR OPERAÇÃO



DADOS REFERENTES À 2017

TOTAL: 21721

# PORTFÓLIO DE OPERAÇÕES

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

ONDE ESTAMOS

GESTÃO DE PESSOAS

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

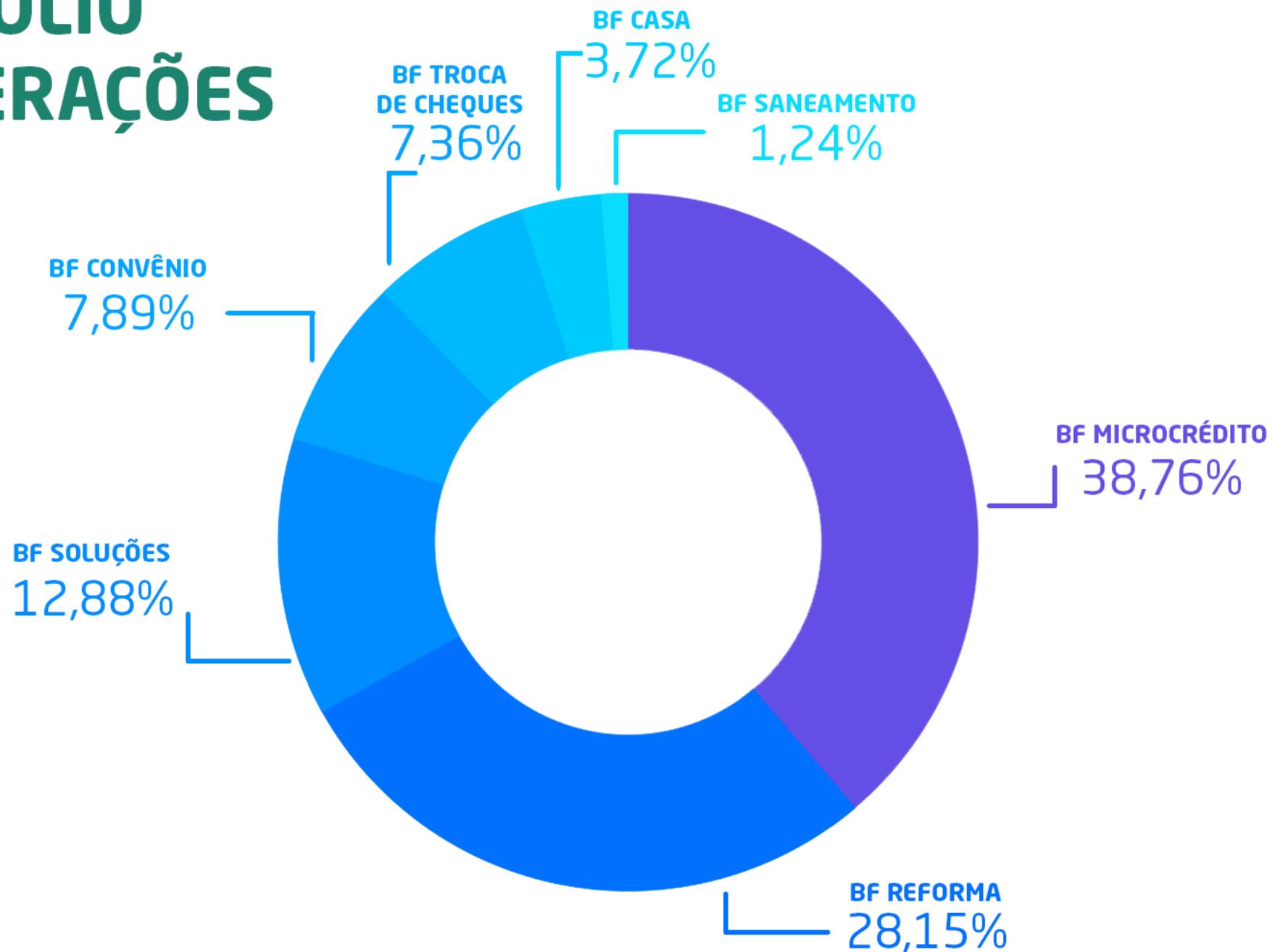
DESTAQUES

RESPONSABILIDADE SOCIAL

HISTÓRIAS QUE AMAMOS CONTAR

AÇÕES SOCIAIS

BF EM NÚMEROS



# BALANÇO PATRIMONIAL

<b>ATIVO*</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>CIRCULANTE</b>	<b>50.799.191</b>	<b>44.310.721</b>
Caixa e equivalentes de caixa	12.525.443	12.878.717
Operações de crédito	38.087.545	31.182.510
Outros créditos, valores e bens	186.203	249.494
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>16.272.033</b>	<b>10.143.953</b>
<b>Realizável a longo prazo</b>	<b>14.975.287</b>	<b>9.196.187</b>
Operações de crédito	14.975.287	9.196.187
Investimento	3.115	2.441
Imobilizado	1.293.631	945.325
<b>TOTAL DO ATIVO:</b>	<b>67.071.224</b>	<b>54.454.674</b>

\*VALOR EM (R\$)

# BALANÇO PATRIMONIAL

<b>PASSIVO*</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>CIRCULANTE</b>	<b>7.642.448</b>	<b>7.280.323</b>
Obrigações por empréstimos	5.102.751	5.344.350
Outras obrigações	2.539.697	1.935.972
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>24.944.955</b>	<b>19.672.641</b>
Obrigações por empréstimos	24.764.105	19.621.641
Provisões p/ contingências	180.850	51.000
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>34.483.822</b>	<b>27.501.711</b>
Patrimônio social	27.501.711	22.705.325
Superávit do exercício	6.982.111	4.796.386
<b>TOTAL DO PASSIVO:</b>	<b>67.071.224</b>	<b>54.454.674</b>

\*VALOR EM (R\$)

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# BALANÇO PATRIMONIAL

## DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO EM 31 DE DEZEMBRO\*

### RECEITA DA ATIVIDADE

RECEITA COM PROGRAMAS DE CRÉDITO

**2017**

22.952.732

**2016**

18.289.251

Custos com operações de crédito

3.623.188

3.716.587

Superávit líquido com programas de crédito

19.329.544

14.572.664

Superávit antes das receitas e despesas financeiras

6.297.213

3.656.403

Receitas financeiras

684.897

1.139.983

Despesas Financeiras

140.142

148.042

**Superávit líquido do exercício**

**6.982.111**

**4.796.386**

\*VALOR EM (R\$)

# BALANÇO SOCIOAMBIENTAL

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

<b>BASE DE CÁLCULO *</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Receita Bruta (RB)	22.952.732	18.289.251
Resultado Operacional (RO)	6.982.111	4.796.386
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	6.026.221	5.150.115
<b>ORIGEM DOS RECURSOS - RECEITAS TOTAIS</b>		
Governos (federal, estadual e municipal)	-	-
Empresas (local, nacional e estrangeira)	-	-
Institutos e Fundações (local, nacional e estrangeira)	-	-
Contribuições de Pessoas Físicas	-	-
Contribuições	-	-
Prestação de Serviços e Venda de Produtos	22.763.886	18.289.251
Receitas financeiras (fundos próprios)	684.897	1.139.983
Patrocínios	-	-
Outras Receitas	188.846	-
<b>APLICAÇÃO DOS RECURSOS - DESPESAS TOTAIS</b>		
Projetos, Programas e Ações (excluindo pessoal)	188.846	-
Pessoal (salários, benefícios e encargos)	8.225.790	7.087.743
Despesas Operacionais	5.567.218	5.026.669
Despesas com Impostos e Taxas	-	-
Despesas Financeiras	2.439.953	2.359.176
Capital (máquinas, instalações e equipamentos)	233.712	159.260
Outras Despesas	-	-

\*VALOR EM (R\$)

# BALANÇO SOCIOAMBIENTAL

## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS\*

	2017	2016
Alimentação	671.015	571.245
Encargos Sociais Compulsórios	1.535.942	1.323.798
Saúde	147.813	108.591
Segurança e Saúde no Trabalho	14.403	21.676
Transporte	372.301	358.598
Educação (Bolsa Universidade)	42.430	39.227
Cultura	-	-
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	152.419	127.786
Creches ou Auxílio-creche	-	-
Seguros e Empréstimos	20.469	15.252
Outros (Uniformes/Estagiários e Temporários)	60.646	50.854
<b>Total:</b>	<b>3.017.438</b>	<b>2.617.026</b>

\*VALOR EM (R\$)

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS

# BALANÇO SOCIOAMBIENTAL

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS*	2017	2016
Educação	17.617	10.150
Cultura	-	-
Saúde e Saneamento	2.179	-
Esporte	8.800	1.200
Combate à fome e segurança alimentar	-	-
Obras Públicas	-	-
Campanhas Públicas	-	-
Doações (financeira, produtos, serviços, etc)	4.948	3.832
Outros	-	-
Total das Contribuições para a Sociedade	-	-
Tributos (excluídos encargos sociais)	-	-
<b>Total:</b>	<b>23.926</b>	<b>22.382</b>

\*VALORES EM (R\$)

# PARCEIROS

O BANCO DA FAMÍLIA

POSICIONAMENTO  
ESTRATÉGICO

ONDE  
ESTAMOS

GESTÃO  
DE PESSOAS

RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

DESTAQUES

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

HISTÓRIAS QUE  
AMAMOS CONTAR

AÇÕES  
SOCIAIS

BF EM  
NÚMEROS





**A ATUAÇÃO DO  
BANCO DA FAMÍLIA  
VAI ALÉM DOS NÚMEROS,  
PLANILHAS E GRÁFICOS:  
É DEFINIDA PRINCIPALMENTE  
PELAS HISTÓRIAS DE  
VIDAS TRANSFORMADAS  
E SONHOS REALIZADOS.**



**BANCO DA FAMÍLIA**



**BANCO DA FAMÍLIA**

NOS ACOMPANHE  
NAS REDES SOCIAIS



FALE CONOSCO  
0800 648 4444

ACESSE NOSSO SITE  
[www.bancodafamilia.org.br](http://www.bancodafamilia.org.br)