



**BANCO DA FAMÍLIA**

**BALANÇO SOCIOAMBIENTAL**

**2018**

*Melhor avaliação  
de microfinanças no*

**Brasil**

**S** MicroRate





## APRESENTAÇÃO

Esta edição do **Balanco Socioambiental do Banco da Família** destaca o trabalho e as ações desenvolvidas em 2018 em prol dos micro e pequenos negócios, especialmente as pessoas que empreendem e tem baixa renda, através das linhas de crédito criadas e implantadas de acordo com as necessidades dos clientes, oportunizando o crescimento das mais diversificadas atividades econômicas.

Nessas duas décadas de atuação, o **Banco da Família** se consolidou, sendo referência nacional e internacional no setor de microfinanças, através do seu crescimento sólido e sustentável e da transparência que está em todas as suas atividades.

Anualmente apresenta seus resultados, principais ações e investimento para prestar contas da aplicação dos recursos aos parceiros, clientes e colaboradores, mostrando a importância e o **impacto social** que as microfinanças trazem para as comunidades atendidas.

As páginas dessa edição trazem informações relevantes sobre quem somos, posicionamento estratégico, gestão de pessoas, reconhecimentos, indicadores sociais internos e externos e indicadores ambientais.

As informações apresentadas confirmam e reforçam o compromisso que o **Banco da Família** tem com a responsabilidade social, através do trabalho fortemente atrelado à ética, comprometimento, cooperação, eficiência, inovação, valorização e respeito ao ser humano.



*Boa leitura!*

# ÍNDICE

- 4 — **Quem somos**
- 5 — Nossa história
- 8 — Microrate
- 9 — Impacto Social
- 18 — **Posicionamento Estratégico**
- 19 — Negócio, missão, visão e valores
- 20 — **Onde estamos**
- 21 — Cidades de Atuação
- 22 — Regional Lages
- 23 — Regional Caxias do Sul
- 24 — Regional Vacaria
- 25 — Regional Curitibaanos
- 26 — Regional Videira
- 27 — **Gestão de Pessoas**
- 28 — Academia BF
- 29 — Convenção Frente Unida
- 30 — PCD e Jovem Aprendiz
- 31 — Benefícios para o colaborador
- 32 — Balanço Socioambiental Interno
- 33 — **Responsabilidade Social**
- 47 — **BF em números**
- 53 — **Destaques**
- 62 — **Parceiros**

**IRACI BORGES**

Agência Videira/SC  
Cliente BF Soluções



# QUEM SOMOS

Com sede em Lages/SC, o **Banco da Família** é uma instituição de microfinanças certificada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip). É considerada a **maior operação de microcrédito do Sul do país**.

A instituição tem atualmente 21 unidades que alcançam 82 municípios espalhados pelos estados de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná. Segundo levantamento 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.

Facilitar o acesso ao crédito, realizar sonhos, resolver problemas, impulsionar o crescimento das pessoas e dos negócios, atender necessidades, executar projetos, são alguns dos fatores que serviram de inspiração para que o **Banco da Família** desenvolvesse produtos muito especiais.

Tendo sempre em vista a capacidade de pagamento do cliente, a inclusão financeira e o potencial de geração de renda com linhas de crédito ajustadas à realidade das pessoas.



# NOSSA HISTÓRIA

Nasceu em uma pequena sala 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.

1998

2000

Primeiro desafio superado - Empréstado 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.

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

2001

2003

Em 2003, passou a se chamar "**Banco da Família**", visando ampliar sua abrangência. Segue um crescimento contínuo de forma sustentável sempre vinculado à missão Institucional de promover a melhoria da qualidade de vida nas regiões de atuação. Visando atender cada vez mais clientes, a instituição segue seu processo de expansão, estudando novos mercados para ficar mais **próximo das comunidades**, facilitando o acesso às linhas de crédito disponíveis em seu portfólio.

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

2007

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

**BNP PARIBAS.** Um dos maiores bancos da Europa, o BNP Paribas escolhe a primeira entidade de microcrédito para financiar no Brasil: o Banco da Família. O banco de capital francês financia entidades de microcrédito em todo o mundo.

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.

2008

2010

2013

2014

2016

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

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.

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

# NOSSA HISTÓRIA

# NOSSA HISTÓRIA

Primeira parceria da organização norte-americana **Water.org** no Brasil é firmada com o Banco da Família.

Cliente Clenir Spiecker conquista o **1º lugar** no concurso "Talentos do Programa de Microfinanças de Santa Catarina 2017", categoria empreendedores.

## 2017

Banco da Família é referência Internacional - Presidente Isabel Baggio palestra no **Fórum Social Performance Task Force**, no México.

No dia 19 de novembro de 2018 o Banco da Família foi agraciado pela **Comenda do Mérito do Legislativo de Santa Catarina**, por indicação do deputado Fernando Coruja.

Banco da Família inaugura a primeira unidade no estado do **Paraná**, na cidade de União da Vitória.

Livro em comemoração aos 20 anos é lançado - **"Impacto social lucro para todos"** conta a trajetória da instituição e fala sobre desenvolvimento social gerado pelas microfinanças

**20 anos levando qualidade de vida** - Exatamente no dia 20 de Outubro de 1998 iniciava a história do BF em Lages, e foi exatamente neste dia em 2018 os colaboradores comemoraram o sucesso do negócio social.

## 2018

Banco da Família sedia **4º Encontro do Programa de Microfinanças do Sul do Brasil**. Encontro aconteceu nos dias 26 e 27 de novembro na Pousada Rural Sesc.

BF Casa alcança o marco de **1.000 famílias atendidas.**

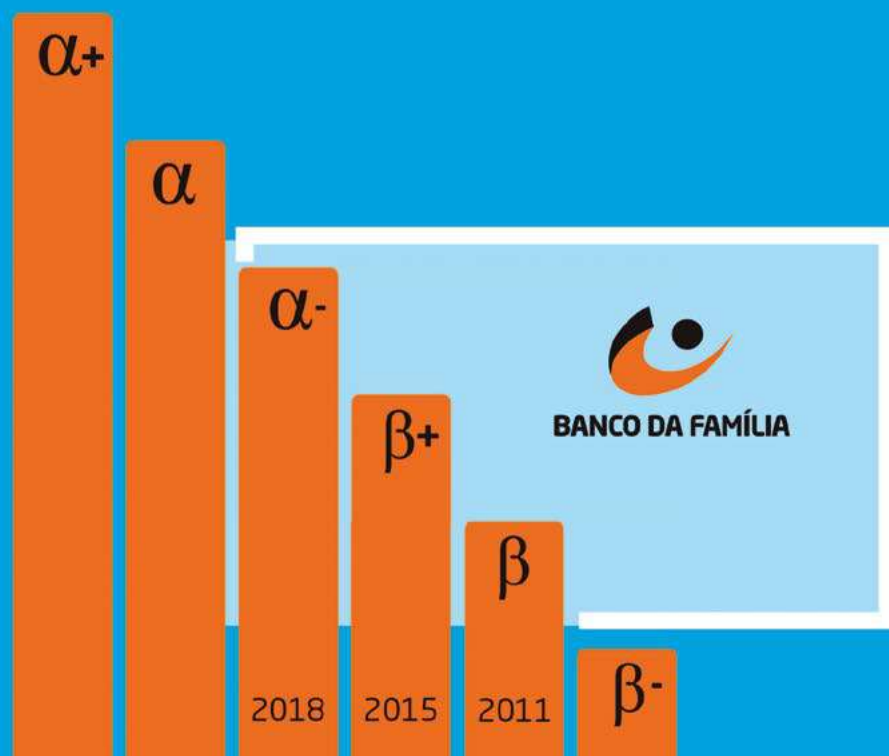
Avaliação da Microrate - agência especializada em avaliação de organizações financeiras - classifica o Banco da Família como a **melhor operadora de microfinanças da América Latina e maior geradora de impacto social no Brasil.**

BF Saneamento alcança o marco de **1.000 famílias atendidas.**

# MICRORATE

1º LUGAR NO BRASIL

## AVALIAÇÃO RATING FINANCEIRO



## AVALIAÇÃO RATING SOCIAL



 **MicroRate**

AGÊNCIA QUALIFICADORA  
EM MICROFINANÇAS  
COM SEDE EM WASHINGTON



# POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO



## NOSSO NEGÓCIO

MELHORIA DA  
QUALIDADE DE  
VIDA.



## NOSSA MISSÃO

PROMOVER A  
MELHORIA DA  
QUALIDADE DE VIDA,  
ATUANDO EM  
MICROFINANÇAS  
COMO AGENTE DE  
TRANSFORMAÇÃO  
SOCIAL.

## NOSSOS VALORES

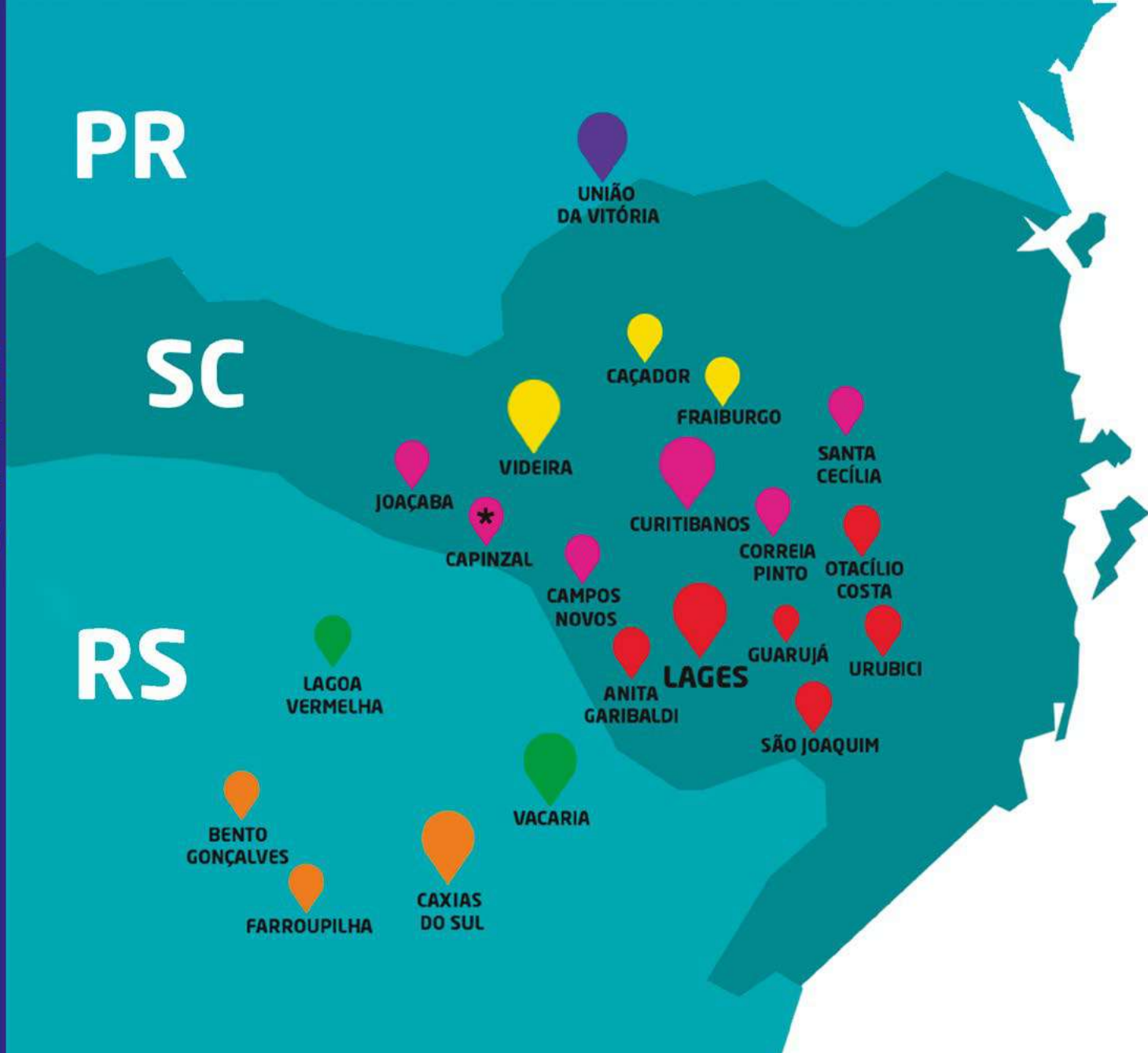
**APOIO À MULHER:** Desenvolver e valorizar o trabalho da mulher.  
**COMPROMETIMENTO:** Envolvimento e contribuição com os resultados e com a sociedade.  
**COOPERAÇÃO:** Disposição para colaborar, servir e trabalhar em equipe.  
**EFICIÊNCIA:** Buscar o resultado para o cliente e para a instituição.  
**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.

## NOSSA VISÃO

ESTAR PRESENTE ONDE  
HOVER CLIENTES PARA  
MICROFINANÇAS NO SUL  
DO BRASIL.



# ONDE ESTAMOS



**87**

MUNICÍPIOS ABRANGIDOS

**21**

UNIDADES DE ATENDIMENTO

**1.8** MILHÕES

POPULAÇÃO ABRANGIDA

# CIDADES DE ATUAÇÃO

## SANTA CATARINA

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

## RIO GRANDE DO SUL

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

## PARANÁ

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



# IMPACTO SOCIAL

2018





## BF MICROCRÉDITO

Crédito para a **melhoria e ou ampliação** do negócio formal ou informal. O empréstimo pode ser utilizado para investir em capital fixo (máquinas e equipamentos), capital de giro (mercadorias, estoque e matéria-prima) e para reforma do local de trabalho.

**26.096** PESSOAS BENEFICIADAS

**6.524** NÚMERO DE OPERAÇÕES

**R\$ 30.293.759,76**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 4.643,43**  
TÍCKET MÉDIO

### JULYANY G. DA ROCHA

Posto de Atendimento Fraiburgo/SC  
Cliente BF Microcrédito

Trabalha há dois anos com **salgados e sorvetes**. Com o crédito pôde modernizar o container onde trabalha para melhor atender seus clientes.



## BF REFORMA

Financia a compra de **material de construção** (material elétrico, hidráulico, tintas, ferragens, acabamentos, madeiras, areia, cimento, tijolo, entre outros) e **mão de obra**.

**14.292** PESSOAS BENEFICIADAS

**3.573** NÚMERO DE OPERAÇÕES

**R\$ 17.069.742,49**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 4.777,43**  
TICKET MÉDIO

### JOANA DE ARRUDA LIRA

Posto de Atendimento Lagoa Vermelha/RS  
Cliente BF Reforma

**Joana** é aposentada, preza pelo bem-estar de sua família. Para isso, contou com o **BF Reforma** para fazer uma nova calçada e proteger sua casa com novas grades.





## BF SANEAMENTO

Através da orientação e do crédito, o **Banco da Família**, promove o acesso a água potável e ao saneamento, garantindo condições de vida mais digna às **famílias**, sendo fator determinante para o bom desenvolvimento dos indivíduos e para o controle de doenças.

### NEUZA AMARAL E JOÃO AUGUSTO VARELA

Posto de Atendimento Guarujá - Lages/SC  
Clientes BF Saneamento

O sorriso estampado no rosto do casal **João e Neuza** oculta dias de muita dificuldade no passado. Criaram os seis filhos em uma casa sem banheiro e chuveiro elétrico. Há pouco mais de 10 anos, a família conseguiu melhorar de vida quando recorreu ao Banco da Família, que concedeu crédito para a **construção do banheiro** e a partir disto para outras melhorias da casa.



**4.112**  
PESSOAS BENEFICIADAS

**1.028**  
Nº DE OPERAÇÕES

**R\$ 3.069.555,42**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 2.985,95**  
TICKET MÉDIO



**BF CASA**

Linha especial para quem quer sair do aluguel e morar na **casa própria**. Financiamento para casas populares, de forma acessível.

**2.088** PESSOAS BENEFICIADAS

**522** CASAS FINANCIADAS

**R\$ 11.016,93** TICKET MÉDIO

**R\$ 5.750.838,49**  
VALOR EMPRESTADO

## ANDERSON E GISELE

Agência Lages  
Clientes BF Casa

O sonho de sair do aluguel parecia distante para Anderson e Gisele Lutz. Mas foi ao conhecer o **BF Casa** que encontraram a maneira ideal para realização do sonho. Hoje possuem a casa própria, com mais conforto e segurança para a família.







**BF TROCA  
DE CHEQUES**

Solução de crédito para antecipar o recebimento dos cheques pré-datados recebidos pelos empreendedores em suas atividades produtivas. Para **trocar cheques** com facilidade e comodidade.



**28.400** PESSOAS  
IMPACTADAS

**7.100** NÚMERO DE  
OPERAÇÕES

**R\$ 10.740.501,88**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 1.512,75**  
TICKET MÉDIO

### **JOSENA DOS SANTOS**

Posto de Atendimento Caçador/SC  
Cliente BF Troca de Cheques

Josena possui uma distribuidora de gás e com o BF consegue antecipar o recebimento dos pagamentos e ter o capital necessário para investir no negócio.

**JURO  
ZERO%**

Em parceria com o Governo do Estado de Santa Catarina, o Banco da Família oferece crédito a juro zero, específico para catarinenses. São créditos de até R\$ 3 mil onde a última parcela pode ser paga pelo estado, a partir da regularidade de pagamento das demais parcelas.

**1055**  
OPERAÇÕES

RENÚNCIA DE  
**R\$ 164.202,70**

### **VANESSA CRISTINA SOARES**

Posto de Atendimento Guarujá - Lages/SC  
Cliente Juro zero

Vanessa costura há oito anos e há sete conta com o apoio do BF para manutenções do maquinário, compra de matéria-prima e reforma de seu local de trabalho.





**BF GRUPO  
SOLIDÁRIO**

A formação de grupos é estratégico para a concessão de crédito **sem burocracia**. A linha consiste na união voluntária e espontânea de pessoas interessadas em obter o crédito, assumindo a responsabilidade conjunta no pagamento das prestações.

**952** PESSOAS  
BENEFICIADAS

**238** NÚMERO DE  
OPERAÇÕES

**R\$ 816.400,41**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 3.430,25**  
TICKET MÉDIO

**Roseneli P. dos Santos**

Agência Lages/SC  
Cliente BF Grupo Solidário

Rosinha, como é conhecida popularmente, é cliente desde 2005 e foi líder de um grupo solidário com 3 membros, onde através da solidariedade, se ajudaram.



**BF EMERGÊNCIA**

Linha de crédito destinada a auxiliar nossos clientes na reconstrução de moradias ou empreendimentos afetados por enchentes, vendavais, granizo, entre outras catástrofes naturais.

**8** PESSOAS  
BENEFICIADAS

**2** NÚMERO DE  
OPERAÇÕES

**R\$ 7.330,86**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 3.665,43**  
TICKET MÉDIO



## BF MICROSSEGUROS

Proteção familiar é importante para você? Com a linha **BF Microseguros** você paga somente uma parcela ao ano e garante mais segurança para sua família no futuro. A vida fica muito mais tranquila quando você está protegido.

DESDE A SUA IMPLANTAÇÃO  
EM OUTUBRO DE 2018 FORAM  
REALIZADAS

**82**  
OPERAÇÕES



## BF CONVÊNIO

Esta linha de empréstimo consignado é uma **excelente oportunidade** para que pequenas e médias empresas apoiem seus funcionários com um benefício de crédito, de forma que possam superar necessidades extras de recursos, sem que precisem recorrer a adiantamentos salariais junto ao empregador.

**7.264** PESSOAS  
BENEFICIADAS

**1.816** NÚMERO DE  
OPERAÇÕES

**R\$ 4.296.536,13**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 2.365,93**  
TICKET MÉDIO



## BF EDUCAÇÃO

Nosso produto desenvolvido para investir em cursos profissionalizantes, faculdade, pós-graduação, entre outros.

**680** PESSOAS BENEFICIADAS

**170** NÚMERO DE OPERAÇÕES

**R\$ 545.581,09**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 3.209,30**  
TICKET MÉDIO



## BF SOLUÇÕES

É uma modalidade de empréstimos destinados para compra ou conserto de bens como carro, moto, móveis, utilização de serviços ou gastos eventuais como: casamento, formaturas, pagamentos de taxas (veículos e imóveis), carteira de motorista, entre outros.

**8.784** PESSOAS BENEFICIADAS

**2.196** NÚMERO DE OPERAÇÕES

**R\$ 7.780.028,15**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 3.542,82**  
TICKET MÉDIO

### SANTOLINO ALVES PEREIRA

Posto de Atendimento Fraiburgo/SC  
Cliente BF Soluções

Imprevistos acontecem, nem mesmo o **Santolino**, de Fraiburgo, escapou dessa. A urgência fez com que ele encontrasse no BF o crédito que precisava para fazer a manutenção de seu automóvel.





Nossa linha de empréstimo destinada especialmente para gastos com consultas médicas, cirurgias, partos, exames, compras de medicamento, entre outros.

**2.804** PESSOAS BENEFICIADAS

**701** NÚMERO DE OPERAÇÕES

**R\$ 2.132.550,43**  
VALOR EMPRESTADO

**R\$ 3.042,15**  
TICKET MÉDIO



### CATARINA BOAVENTURA GOETEN

Posto de Atendimento Fraiburgo/SC  
Cliente BF Saúde

Catarina possui um Centro Estético na cidade de Fraiburgo. Foi acometida por uma grave doença e contou com a ajuda do BF para cobrir os gastos com cirurgias e medicamentos.

# REGIONAL LAGES



AGÊNCIA LAGES



SÃO JOAQUIM



OTACÍLIO COSTA



ANITA  
GARIBALDI



URUBICI



GUARUJÁ  
LAGES

18  
MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS

7.271  
MIL CLIENTES  
ATIVOS



48.2  
MIL PESSOAS  
BENEFICIADAS

REGIONAL  
**CAXIAS DO SUL**



**AGÊNCIA  
CAXIAS DO SUL**



**FARROUPILHA**



**BENTO GONÇALVES**

**9**

**MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS**

**2.518**

**MIL CLIENTES  
ATIVOS**

**10.3**

**MIL PESSOAS  
BENEFICIADAS**

REGIONAL

# VACARIA



AGÊNCIA VACARIA



LAGOA VERMELHA

11

MUNICÍPIOS ATENDIDOS



2.480

MIL CLIENTES ATIVOS

7.3

MIL PESSOAS BENEFICIADAS



# REGIONAL CURITIBANOS



AGÊNCIA CURITIBANOS



SANTA CECÍLIA



CAMPOS NOVOS



CORREIA  
PINTO

JOAÇABA



CAPINZAL ATENDIMENTO REMOTO

24

MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS

4.276

MIL CLIENTES  
ATIVOS

18.6

MIL PESSOAS  
BENEFICIADAS

# REGIONAL VIDEIRA



AGÊNCIA VIDEIRA



CAÇADOR



FRAIBURGO



UNIÃO DA  
VITÓRIA

# 25

MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS

# 2.633

MIL CLIENTES  
ATIVOS

# 19.9

MIL PESSOAS  
BENEFICIADAS



**BANCO da FAMÍLIA**  
Apoio ao seu trabalho

# GESTÃO DE PESSOAS



# ACADEMIA BF

Pautado na filosofia de aprimorar as potencialidades da equipe de colaboradores, engajando-os no desenvolvimento e inclusão social e qualificando-os para o mercado de microfinanças, o Banco da Família implantou em 2014 um centro interno de capacitação denominado **Academia BF**.

A trilha de treinamentos foi estruturada considerando melhores práticas de microfinanças que potencializam o poder de transformação social nas comunidades. A organização acredita no potencial de quem busca aprimorar suas competências e investe fortemente na qualificação de seus funcionários.



Em 2018 foram realizados:

# 14

Módulos da Academia BF

# 246

Participantes

# 1ª CONVENÇÃO NACIONAL FRENTE UNIDA

#pensandojuntos

Nos dias 02 e 03 de abril, **73 colaboradores**, sendo diretoras, gerentes, supervisores e agentes de crédito das 20 unidades localizadas em Santa Catarina e Rio Grande do Sul participaram da **Convenção Nacional Frente Unida #pensandojuntos**, no Sesc Pousada Rural em Lages.



# PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

No Brasil, cerca de **24% da população** possui algum tipo de deficiência, segundo informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). São pessoas que geralmente encontram dificuldades para encontrar uma oportunidade profissional.

O **Banco da Família** reconhece e acolhe a importância da inclusão social e dá oportunidade para pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores.

# JOVEM APRENDIZ

A dificuldade para ingressar no mercado de trabalho sem experiência foi um dos fatores motivadores para que a **Lei do Aprendiz** fosse sancionada em dezembro de 2000.

O **Banco da Família** mantém o programa ativo em todas as suas unidades, oportunizando o primeiro emprego para jovens e abrindo portas para seu crescimento profissional, com oportunidades para efetivação. No ano de 2018 foram contratados sete jovens aprendizes.





# BENEFÍCIOS PARA O COLABORADOR

**academiaBF**  
Formação Continuada Banco da Família



**Auxílio Educação**



**Biblioteca BF**



**Empréstimo Consignado**



**Vale Alimentação**



**Auxílio Combustível\***



**Uniforme**



**Protetor Solar**



**Convênio com Farmácias**



**Plano de Saúde**



**Vale Transporte**



**Folga de Aniversário**



**Prêmio Produtividade**



**Prêmio Remuneração Variável\***



**Seguro de Vida**

\* Para cargos específicos

# BALANÇO SOCIOAMBIENTAL

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS*	2018	2017
Alimentação	771.136	671.015
Encargos Sociais Compulsórios	1.717.742	1.535.942
Saúde	195.211	147.813
Segurança e Saúde no Trabalho	27.183	14.403
Transporte	377.548	372.301
Educação (Bolsa Universidade)	51.796	42.430
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	240.226	152.419
Seguros e Empréstimos	26.238	20.469
Outros (Uniformes/Estagiários e Temporários)	53.236	60.646
<b>Total:</b>	<b>3.460.316</b>	<b>3.017.438</b>

\*VALOR EM (R\$)





BANCO DA FAMÍLIA

BANCO DA FAMÍLIA

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

# PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA



**EDUCAÇÃO É A CHAVE PARA A MUDANÇA!** O Banco da Família promove gratuitamente palestras de capacitação através do Programa de Educação Financeira, com o objetivo de orientar as pessoas a administrarem o seu dinheiro de forma responsável, consciente e eficaz. Os encontros visam esclarecer sobre a importância do planejamento financeiro, especialmente quanto ao controle do orçamento familiar, a redução do desperdício e a importância de poupar.

De 2008 até agosto de 2018 foram realizadas **235 palestras** impactando mais de **35.848 pessoas**.

Além dos encontros, os clientes têm a disposição o aplicativo com a funcionalidade de gerenciamento financeiro, onde podem inserir as receitas, despesas, as reservas de poupança e acompanhar essa movimentação. Resultando numa visão geral, mês a mês, dos resultados por meio de gráficos e tabelas. O aplicativo fornece também informações sobre os produtos BF e os contatos das agências espalhadas nos três estados do Sul.



Baixe o aplicativo  
**Banco da Família**  
utilizando o **QR Code**  
ao lado.

**861**

PARTICIPANTES

**3.444**

PESSOAS  
IMPACTADAS

**40**

PALESTRAS DE  
EDUCAÇÃO FINANCEIRA

# REFORMA DE CADEIRAS HOSPITAL INFANTIL SEARA DO BEM

Além do apoio ao empreendedorismo, o **Banco da Família** também apoia outras iniciativas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Com esse viés financiou a reforma das cadeiras do **HISB (Hospital Infantil Seara do Bem)**. Ao todo foram 25 cadeiras totalizando o valor de **R\$8.750,00**.



## SOBRE O HISB:

A Associação Beneficente Seara do Bem foi fundada em 25 de dezembro de 1945, sendo uma instituição sem fins lucrativos. Único hospital especializado em pediatria do interior catarinense, faz parte do Sistema Estadual de Referência Hospitalar atendendo a todos os municípios da região serrana, bem como as principais regiões de Santa Catarina, recebendo também eventualmente pacientes de outros estados.



Nas fotos: **Wilson Ribeiro dos Santos** (Vice-Presidente HISB) e **Isabel Baggio** (Presidente BF); **Éder Alexandre Gonçalves** (Administrador HISB) e **Elaine Amaral** (Diretora de Mercado BF).

# CENTRO SOCIAL SANTO ANTÔNIO

Tendo como objetivo o apoio à mulher, que é um dos nossos valores, apoiamos o **Centro Social Santo Antônio**. A iniciativa que foi fundada há mais de 50 anos é mantida através de doações e parcerias, e promove cursos de cabeleireiro, informática, manicure, música, costura, biscuit e artesanatos. O **Banco da Família** é parceiro neste projeto que ajuda a desenvolver e qualificar mulheres de várias idades da região. No ano de 2018, foram doados **R\$9.216,00** que serviram de investimento para os cursos que a entidade oferece.



Nas fotos: **Gelsa Parizotto**  
(Conselheira Administrativa)  
e **alunas** do curso de Cabelereiro.

# ESTÍMULO E APOIO AO VOLUNTARIADO

Nas fotos: **Colaboradores** do Banco da Família, que se voluntariaram para realização do Natal Solidário, e moradores que participaram das ações.



# CRIANÇA NA PRAÇA

O evento **Criança na Praça** organizado tradicionalmente na Praça Joca Neves, no centro de Lages, foi novamente sucesso em 2018, com a participação de milhares de crianças. O **Banco da Família** que apoia e participa, esteve presente no sábado, dia 29 de setembro. A festa ofereceu diversas atividades recreativas, culturais e educativas. As crianças participaram também de sorteio de brindes, dentre eles a Bicicleta ofertada por nossa instituição. Este tipo de iniciativa de propiciar momentos de lazer e integração com a comunidade une-se a missão de nossa instituição de **melhorar a qualidade de vida das pessoas** e mais que isso, enfoca a participação de nossos colaboradores, despertando neles as habilidades de voluntariado, altruísmo e amor pela causa em que atuam.



Nas fotos: **Colaboradores do Banco da Família** e crianças participantes.

# SANEAMENTO BÁSICO

## NO BANCO DA FAMÍLIA

Embora os 3 estados do Sul estejam entre os 6 melhores índices de IDH do país, ainda assim os dados sobre saneamento básico são alarmantes. Segundo dados da SNIS (2016), em Santa Catarina apenas 26,99% do esgoto é tratado, no Rio Grande do Sul apenas 25,71% e no Paraná 69,71%. Visto o panorama, o Banco da Família que atua nestes estados, em parceria pioneira com a **Water.org** - organização estadunidense que tem como objetivo levar saneamento básico e água potável para regiões do planeta que mais precisam, criou um produto específico de fácil acesso, através das microfinanças para soluções domésticas de água e banheiro residenciais.

Os **agentes de crédito** são responsáveis por essa sensibilização, que ao visitar as residências descobrem as necessidades dos clientes em resolver questões voltadas ao saneamento. Para isso, no ano de 2018, foram **4 treinamentos** realizados sobre esta temática, com a equipe do Instituto Trata Brasil um dos mais respeitados no país sobre o assunto. Ao todo foram **132 participantes** durante as capacitações, culminando no atingimento da meta em agosto de **600 operações em BF Saneamento**, estimada para ser atingida somente no mês de Dezembro. Totalizando **1.028** durante todo o ano.



Nas fotos: colaboradores em capacitação em **Caxias do Sul** e **Curitibanos**.



# CAFÉ COM PALESTRA

## SANEAMENTO BÁSICO NOS BAIRROS DE LAGES

A cidade de **Lages** ainda sofre com ausência de alguns serviços ligados em Saneamento Básico. A partir de uma pesquisa realizada por nossa instituição em 2017, em sete bairros da mesma cidade, onde **400 pessoas** responderam: **1,5%** não possuem banheiro, **84,4%** não possuem caixa d'água e **22,1%** alegou falta de água permanente. Por conta de dados como este, o café com palestra foi idealizado para levar sensibilização em saneamento básico nas comunidades dos bairros: Santa Mônica, Caroba, Galha Azul, Santa Clara, Santa Catarina e Tributo.

Através das parcerias com **Water.org** e **Tigre Tubos e Conexões** trouxemos o palestrante **Evanildo Fernando dos Santos de Almeida**, consultor do Instituto Trata Brasil para apresentar de maneira lúdica e criativa informação sobre saneamento básico e como o Banco da Família pode apoiar as famílias na melhoria das condições de qualidade de vida, sobretudo na solução de empréstimo específico para este fim. Os bairros atendidos por esta ação foram mapeados como vulneráveis e em grande parte sem acesso à este tipo de serviço, na oportunidade ainda receberam brindes e um gostoso café.



Nas fotos: Consultor do Instituto Trata Brasil **Evanildo Fernando Santos de Almeida**; **Rogerson Ribeiro**, Gerente Agência Lages.



# AGENTES COMUNITÁRIAS DE SAÚDE DE LAGES SÃO SENSIBILIZADAS SOBRE SANEAMENTO BÁSICO

Sensibilizar as agentes de saúde para a importância do saneamento básico foi o tema da capacitação que aconteceu para **270 Agentes Comunitários de Saúde (ACSs)**, da rede de Atenção Básica, através de parceria inédita entre Banco da Família e **Prefeitura Municipal de Lages**. O palestrante e consultor do Instituto Trata Brasil Evanildo de Almeida, trouxe conceitos para melhoria da qualidade de vida de famílias vulneráveis, os pilares do saneamento e como abordar o assunto com a população que precisa ser sensibilizada, para então tornar-se protagonista de ações transformadoras para melhoria da qualidade de vida.

O **Banco da Família** acredita que ao capacitar os Agentes de Saúde que atuam juntamente com as comunidades, formar-se-á uma rede do bem, onde a população poderá ser beneficiada através de informações coerentes, por quem eles confiam, despertando o desejo de implantar uma fossa séptica, comprar uma caixa d'água ou ainda encanar seu esgoto, entre outras boas práticas que podem culminar para que estas famílias previnam doenças e promovam o bem estar delas. As duas tardes contaram ainda com a participação da *digital influencer Day Lima*, a Creide, e finalizou com um delicioso café.

Nas fotos: **Isabel Baggio** (Presidente Banco da Família), **Evanildo de Almeida** (Palestrante e Consultor) e Agentes Comunitárias de Saúde.



# RECICLAGEM DE DOCUMENTOS E PAPÉIS DA ROTINA



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 : DESTRUIÇÃO**

**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**  
**CNPJ 78.661.774/0001-50**

NELSON KURTZ EPP

## ADOTE UMA CANECA NO TRABALHO

A campanha **Adote uma Caneca no Trabalho** teve seu início no ano de **2014** e desde então o colaborador ao ingressar no Banco da Família recebe juntamente com seu uniforme uma caneca personalizada.

O uso dela é institucionalizado em todas as unidades, sendo que o uso de copos plásticos por colaboradores é quase nulo. Assumindo assim um compromisso com o planeta para a redução de plásticos.

Uma caneca substitui o uso de pelo menos três copos por dia, ou seja, em um ano uma única pessoa economiza em torno de **700 copos**, portanto em 2018, o Banco da Família contribuiu para redução de **102.900 copos de plástico**.





# ATENDIMENTO

Ao longo do ano de 2018, foram realizadas **23.630 liberações de crédito**, que são fruto do atendimento humanizado que fomenta de forma responsável a inclusão econômica, financeira e social das famílias de menor renda.

Dentre todas as liberações, nossa central de atendimento reportou **0,9% de reclamações** em um ano, as quais tiveram 100% de respostas, sendo tratadas com atenção demonstrando o respeito, a confiança e o cuidado, que são pilares do relacionamento que a instituição mantém com a comunidade.

- **3** reclamações pelo 0800;
- **4** reclamações pelo site;
- **14** reclamações pela Caixa de Sugestões das Unidades;
- **1** Reclamação pelo Facebook.

# 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-los em nossa casa para comemorar ganhos mútuos e confraternizar.

No ano de 2018 foram realizados 6 edições do "Café com Clientes" que contaram com a participação de **86 clientes.**



# BALANÇO

## SOCIOAMBIENTAL

### INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS\*

	2018	2017
Programa de Educação Financeira	16.990	17.617
Saúde e Saneamento	208.488	2.179
Esporte	-	8.800
Outras Ações Sociais	11.404	4.948
<b>Total:</b>	<b>236.882</b>	<b>33.544</b>

\*VALORES EM REAIS

# BF EM NÚMEROS



Investment	Investment Value at Year end
339 970	373 967
56 969	804 029
817	1 296 731
58	1 859 317
	2 499 808
	3 227 076
	4 050 935
	R 28 331

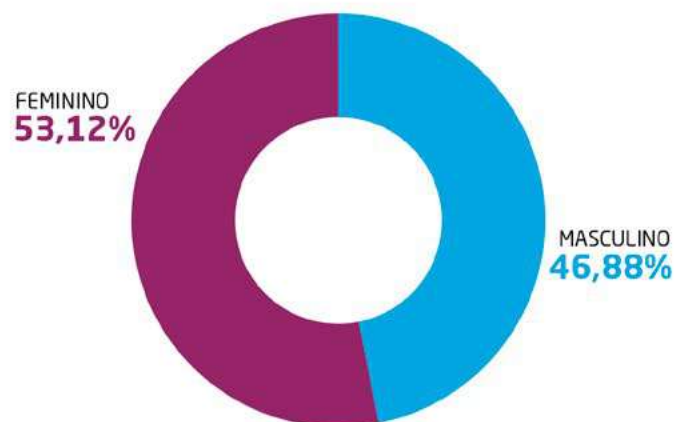
Investment	Investment Value at Year end
424 963	467 459
446 211	1 005 037
468 522	1 620 915
491 948	2 324 149
516 545	3 124 764
<del>542 372</del>	4 033 850
569 491	5 063 675
	R 35 414

Start at monthly

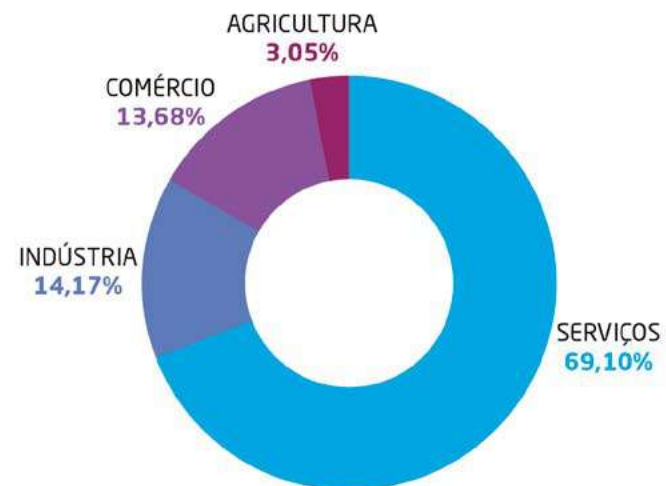
Can we do this?

# PÚBLICO ATENDIDO

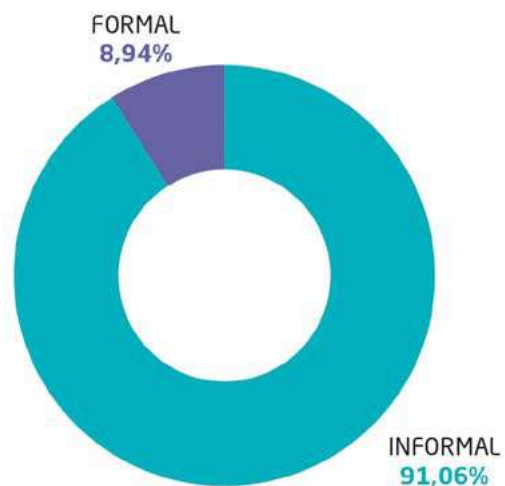
## GÊNERO



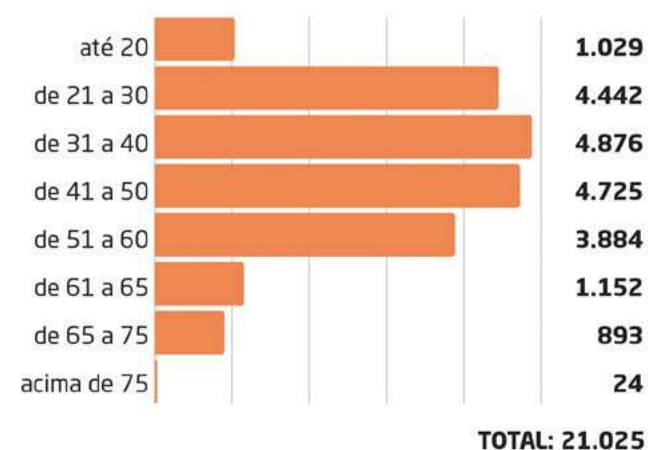
## PERFIL DE ATIVIDADES



## PERFIL DO EMPREENDEDOR



## PERFIL DE IDADE POR NÚMERO DE OPERAÇÕES





**DADOS  
RELEVANTES**

**CARTEIRA ATIVA**

**73**  
**MILHÕES**

**INADIMPLÊNCIA**

**2,10%**

**NÚMERO DE  
CLIENTES ATIVOS**

**19.178**

# BALANÇO PATRIMONIAL

<b>ATIVO*</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>CIRCULANTE</b>	<b>67.716.192</b>	<b>50.799.191</b>
Caixa e equivalentes de caixa	17.050.745	12.525.443
Operações de crédito	50.395.379	38.087.545
Outros créditos, valores e bens	270.068	186.203
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>19.340.215</b>	<b>16.272.033</b>
Operações de crédito	17.951.116	14.975.287
Investimento	15.351	3.115
Imobilizado	1.321.804	1.293.631
Intangível	51.944	-
<b>TOTAL DO ATIVO:</b>	<b>87.056.407</b>	<b>67.071.224</b>

\*VALOR EM (R\$)

**BALANÇO  
PATRIMONIAL**

<b>PASSIVO*</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>CIRCULANTE</b>	<b>13.890.270</b>	<b>7.642.448</b>
Obrigações por empréstimos	11.100.173	5.102.751
Outras obrigações	2.790.097	2.539.697
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>29.143.478</b>	<b>24.944.955</b>
Obrigações por empréstimos	28.918.532	24.764.105
Provisões p/ contingências	224.946	180.850
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>44.022.659</b>	<b>34.483.822</b>
Patrimônio social	34.483.822	27.501.711
Superávit do exercício	9.538.838	6.982.111
<b>TOTAL DO PASSIVO:</b>	<b>87.056.407</b>	<b>67.071.224</b>

\*VALOR EM (R\$)

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

<b>RECEITA DA ATIVIDADE</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
RECEITA COM PROGRAMAS DE CRÉDITO	30.082.557	22.952.732
(-) Custos com operações de crédito	(5.740.995)	(3.623.188)
Superávit líquido com programas de crédito	24.341.562	19.329.544
(-) Despesas Administrativas	(15.166.555)	(12.892.188)
Superávit antes das receitas e despesas financeiras	9.175.007	6.437.356
Receitas financeiras	551.564	684.897
(-) Despesas Financeiras	(187.733)	(140.142)
<b>Superávit líquido do exercício</b>	<b>9.538.838</b>	<b>6.982.111</b>

\*VALOR EM (R\$)



# DESTAQUES 2018



# BANCO DA FAMÍLIA RECEBE COMENDA DO MÉRITO LEGISLATIVO

A **Comenda do Mérito Legislativo** é a maior honraria concedida pela Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Ela visa reconhecer a atividade de pessoas físicas, jurídicas e outras entidades que, no campo de suas atribuições, realizam ações relevantes e de destaque em Santa Catarina, em prol da sociedade.

Nesta edição, o deputado **Fernando Coruja (PODE)** indicou o Banco da Família para receber a homenagem. A solenidade de entrega foi no dia dezenove de novembro, no Plenário Osni Régis.



Na foto: Presidente **Isabel Baggio** recebendo das mãos do Deputado **Valdir Cobalchini**, o reconhecimento pela atuação do Banco da Família nesses 20 anos com relevante impacto social.

# CERTIFICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



O **Banco da Família** foi reconhecido através do prêmio instituído pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina que tem como objetivo destacar empresas e demais entidades que apresentarem seu Balanço Social. Para tanto, nossa instituição comprovou sua publicidade disponibilizado em meio eletrônico, promovendo a transparência nas relações institucionais e ainda se comprometendo com o bem-estar da sociedade e com a preservação ambiental. O certificado foi recebido no dia 3 de Dezembro, no plenário Deputado Osni Régis da Alesc, em Florianópolis.

Na foto: **Reno Caramori** (Presidente ARESC) e **Angela Almeida** (Conselheira Administrativa Banco da Família).

# COLABORADORES COMEMORAM

## 20 ANOS DE BANCO DA FAMÍLIA



Na foto: Equipe Banco da Família.

No dia 20 de Outubro de 1998 o Banco da Família iniciou sua atuação e exatamente nesta data em 2018, foi o dia escolhido para festejar com os colaboradores os **20 anos de sucesso de negócio social**. Sucesso esse que é fruto do trabalho comprometido, feito com paixão, realizado com engajamento para que além de alcançar os resultados financeiros, alcançássemos também o impacto social que é o propósito da nossa organização. A colaboradora **Eliane Braga** foi uma das homenageadas, com 15 anos de atuação juntamente com demais que completaram 10 e 5 anos de casa. Números que provam que nossa instituição forma uma família em prol da missão de melhorar a qualidade de vida da população mais necessitada. O jantar de celebração foi seguido por um baile para 300 pessoas, recheado de momentos de emoção, como quando a fundadora e presidente, **Isabel Baggio**, relembrou o início difícil até se tornar uma das melhores instituições de microfinanças da América Latina.



## 20 ANOS DE ATUAÇÃO



Para celebrar com parceiros, amigos e clientes a noite do dia 25 de Outubro foi escolhida para comemorar os 20 anos de fundação do Banco da Família, no Clube Serrano Tênis Clube, em Lages.

Na oportunidade, foi lançado o livro **"Impacto Social - Lucro para Todos"** que discorre sobre a trajetória do banco e narra ainda histórias de clientes que estiveram conosco durante o período. Tanto que um desses clientes, esteve presente na solenidade, juntamente com sua família, e fazendo seu ofício: algodão doce. **Noredin Manoel Pereira** procurou a instituição em 2012 para iniciar seu negócio e até hoje utiliza dos nossos produtos. A presidente, **Isabel Baggio**, frisa que o mundo das microfinanças ainda é muito desassistido, portanto a organização tem como uma das metas abranger cada vez mais municípios no Sul do Brasil e levar oportunidades para que outras pessoas prosperem.

# 4º ENCONTRO DO PROGRAMA DE MICROFINANÇAS DO SUL DO BRASIL

Aconteceu em Lages, nos dias 26 e 27 de novembro, a 4ª edição do Encontro do Programa de Microfinanças do Sul do Brasil.

A edição 2018 contou com palestras e também Assembleia Geral com a participação das OSCIPs associadas.

O evento ainda premiou os ganhadores do “Prêmio Talentos do Programa Microfinanças”, onde nosso cliente **Pedro Maciel dos Santos** foi reconhecido por sua história de superação com uma SmartTv 32”.



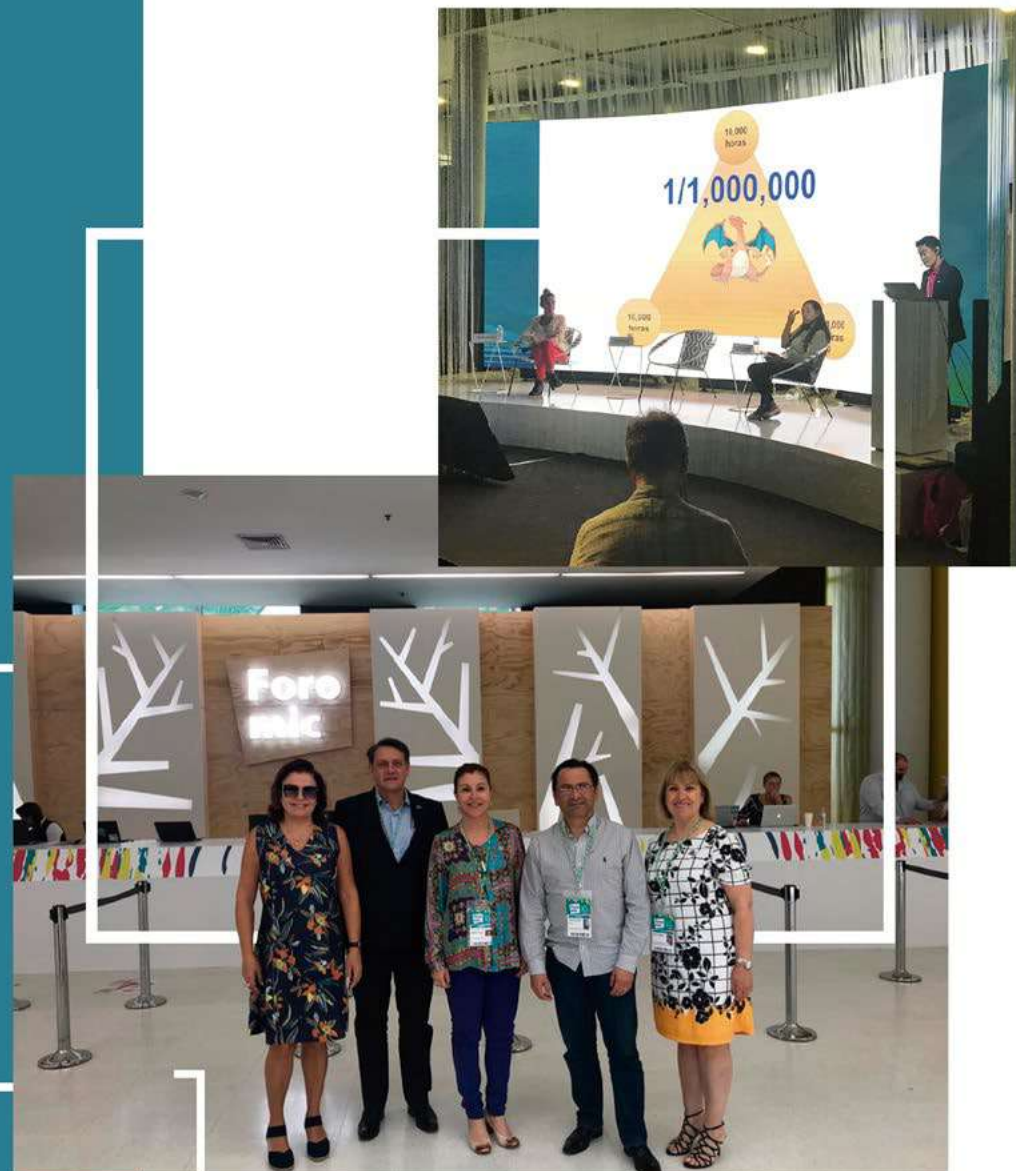
Nas fotos: **Equipe Banco da Família** e cliente **Pedro Maciel dos Santos**; Presidente **Isabel Baggio**, anfitriã do evento; Palestrante **Helda Kelly**, Diretora Administrativa Socioambiental (INEC); **Cientes** ganhadores do “Prêmio Talentos do Programa Microfinanças”.

# FOROMIC 2018

Aproximadamente 1.800 pessoas participaram do maior evento em microfinanças da América Latina e Caribe, o **Fórum Interamericano de Microempresas (FOROMIC)**. A 21ª edição aconteceu entre os dias 29 e 31 de outubro na cidade de Barranquilla, Colômbia, e trouxe a inclusão financeira e desenvolvimento de negócios como temas principais.

O **Banco da Família** foi representado pelos membros do Conselho Administrativo, onde participaram de uma rede de contato com outras OSCIPs e potenciais parceiros afim de estabelecer a troca de boas práticas e inovação no espaço proporcionado.

Na foto: **Angela Almeida** (Conselheira Administrativa), **Paulo César da Costa** (Vice-Presidente), **Isabel Baggio** (Presidente), **Carlos de Liz** (Conselheiro Administrativo) e **Sueli Feldhaus** (Conselheira Administrativa).





## SEMINÁRIO EMPREENDER SERRA CATARINENSE

A noite do dia 10/09 foi de muita satisfação para nós do **Banco da Família**. As mais de 1.000 pessoas que estavam no Centro Serra Convention Center puderam conhecer mais sobre nossos 20 anos de história e perceber a importância do microcrédito para a economia local.

O Seminário ainda trouxe outros três cases de sucesso na região serrana. Zanoello, Incubadora MIDILages e NDDigital também mostraram ser possível um negócio Lageano se tornar referência nacional e internacional, independente do segmento. Além dos cases locais, o Seminário teve fechamento com a palestra de **Leandro Karnal**, importante historiador brasileiro.



Na foto: **Geórgia W. Schmidt** (Diretora Administrativa BF), **Carlos de Liz** (Conselheiro Administrativo BF), **Isabel Baggio** (Presidente BF) e **Elaine Amaral** (Diretora de Mercado BF)

# EXPOLAGES 2018

A instituição participou como expositora da maior feira multisetorial da Serra Catarinense com um stand preparado para receber os visitantes que passaram pelo pavilhão Tito Bianchini.

Durante o evento foi oferecido cafés especiais, chocolate quente, além de pipoca salgada e algodão doce, que foi sucesso entre crianças e adultos.

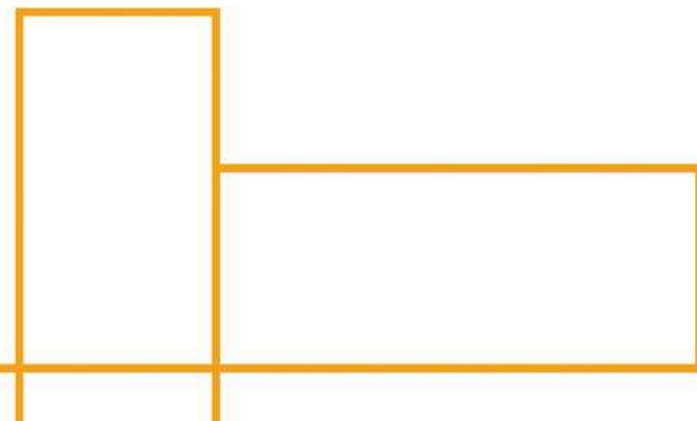
Durante as noites, foi servido delicioso coquetel com espumante da serra para todos os participantes. As crianças aproveitaram os desenhos para colorir e os balões que foram distribuídos.

Na tarde de sábado, o Banco ainda contou com a presença VIP da *digital influencer Creide Day Lima*, que conta com mais de 1,3 milhão de seguidores em sua página no facebook. Foi um momento de conexão entre colaboradores e clientes, formalizando nosso respeito, carinho e receptividade para a comunidade.



Nas fotos: **Colaboradores** do Banco da Família e *Digital Influencer Creide Day Lima*

# PARCEIROS





# BANCO DA FAMÍLIA

0800 648 4444

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

