



**BANCO DA FAMÍLIA**



**2021** | **BALANÇO**  
**SOCIOAMBIENTAL**

## Expediente

Agradecemos todos que ajudaram na produção de conteúdo, revisão, envio e aprovação de dados.

Presidente do Conselho  
de Administração

**Isabel Baggio**

Diretora de Mercado  
**Elaine Amaral Fernandes**

Diretora Administrativa  
**Geórgia W. M. Schmidt**

Supervisora de Comunicação e Marketing  
**Sabrina Pereira**

Projeto Gráfico  
**Robson de Oliveira Gomes**

Textos  
**All Press**  
**Robson de Oliveira Gomes**

Fotos  
Acervo Banco da Família  
Freepik.com

O Balanço Socioambiental 2021 é uma publicação do Banco da Família e tem por objetivo apresentar suas práticas realizadas no ano de 2021.



# BALANÇO SOCIOAMBIENTAL 2021

# SUMÁRIO

<b>Mensagem da Presidente</b>	<b>6</b>
<b>Organograma</b>	<b>7</b>
<b>Quem Somos</b>	<b>9</b>
Missão, Visão, Valores	11
Linha do Tempo	13
<b>Onde Estamos</b>	<b>17</b>
Santa Catarina	17
Rio Grande do Sul	19
Paraná	21
Novos Horizontes	23
<b>Nossos Produtos</b>	<b>25</b>
<b>Responsabilidade Social</b>	<b>33</b>
ESG: Um olhar para além do lucro	35
Programa Despertar	37
Produtores da Serra	41
Criação da mascote Famy	43
Ações Sociais	45
Compromisso com o meio ambiente	50
Premiações	51
<b>Histórias que amamos contar</b>	<b>53</b>
Maria Cláudia	55
Celso e Roseli	57
Ires Coussou	59
<b>Impacto em números</b>	<b>61</b>
<b>Público Atendido</b>	<b>67</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>71</b>
Perfil dos colaboradores	73
Jornada de Alta Performance	77
<b>Certificação MICRORATE</b>	<b>79</b>
<b>Números Traduzidos em Resultados</b>	<b>81</b>
<b>Parceiros</b>	<b>89</b>



## Mensagem da Presidente do Conselho de Administração

Quando analiso e descrevo a experiência vivida em 2021, lembro de todos os desafios enfrentados, das dificuldades financeiras que afetam a sociedade, mas lembro também das conquistas e da retomada dos negócios.

A pandemia acendeu o alerta de que é preciso conectar-se ao ESG: Environmental, Social e Governance. E quando falamos de Banco da Família e microfinanças, falamos de uma instituição que nasceu ESG e traz consigo até hoje esse conceito.

Diante desse cenário, trabalhamos no Banco da Família com muita resiliência e inovação constante. Processos foram redesenhados, equipes foram treinadas e o anseio por melhorar a qualidade de vida foi e é nosso guia.

Neste documento apresentamos as principais ações, descrevemos nossa estrutura organizacional e os resultados que nos fizeram celebrar o ano de 2021.

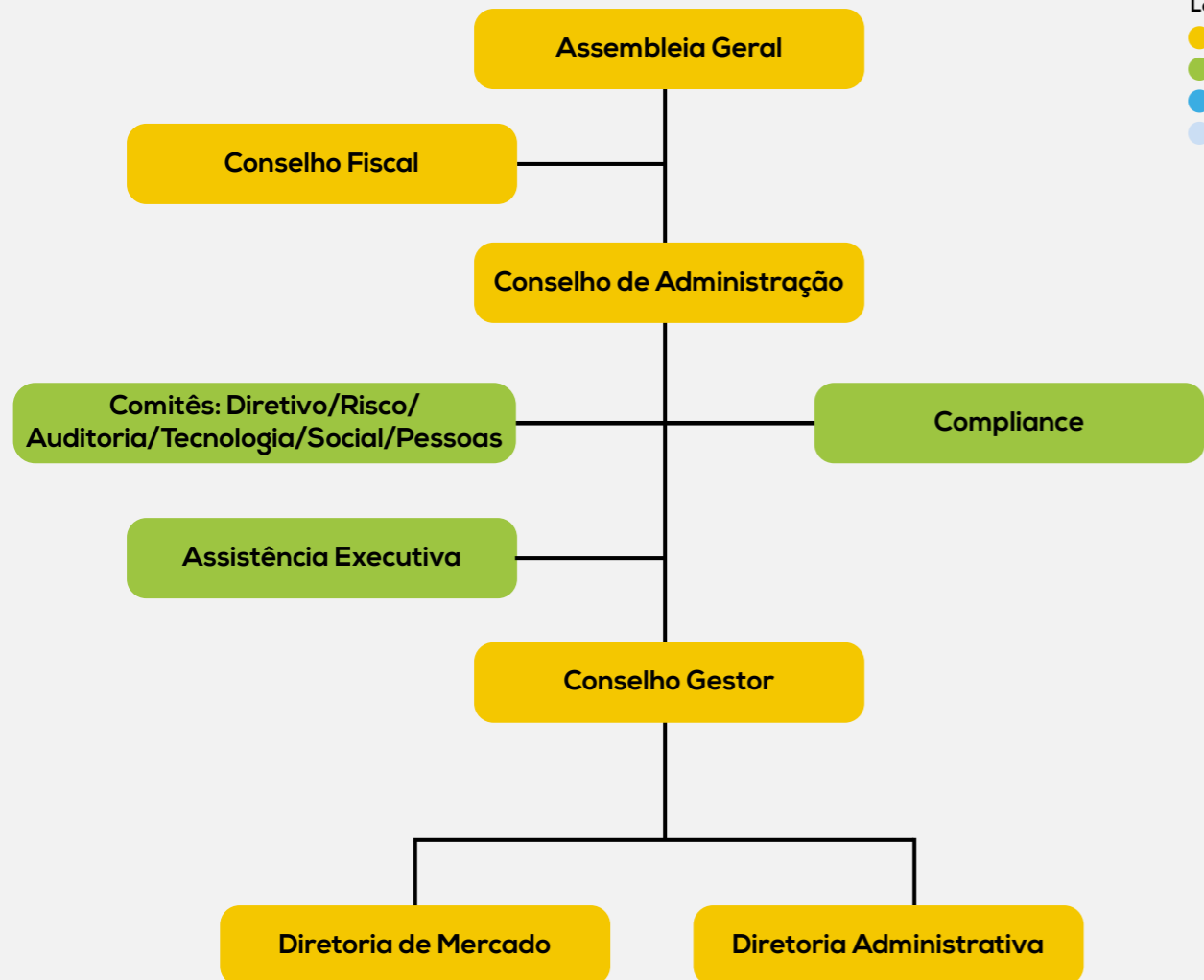
Em nome do Conselho de Administração agradecemos o apoio e suporte da nossa equipe, nossos parceiros e clientes, que são o combustível para seguir avançando e multiplicando a qualidade de vida através das microfinanças para tornar a sociedade cada vez mais próspera e menos desigual.

Boa leitura!

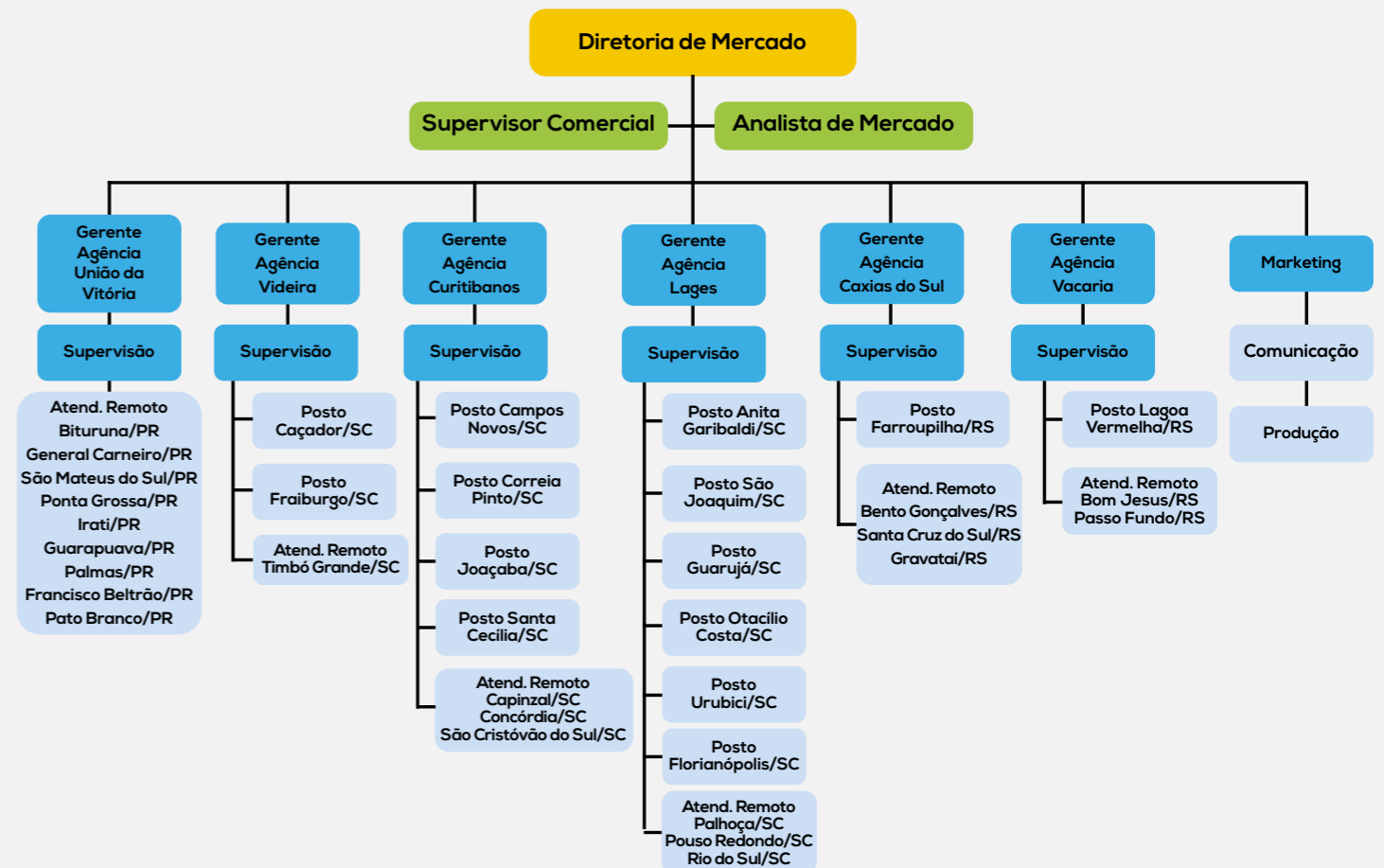
**Isabel Baggio**

# Organograma

- Legenda
- Área Estratégica
  - Área de Staff/Apoio
  - Área Tática
  - Área Operacional



- Legenda
- Área Estratégica
  - Área de Staff/Apoio
  - Área Tática
  - Área Operacional



# Quem Somos

A história do Banco da Família registra uma das experiências mais importantes em negócios inclusivos, na América Latina.

Criado em 1998 como Banco da Mulher, por uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária, da Associação Comercial e Industrial de Lages/SC (ACIL), com a missão de ser uma alternativa de crédito aos pequenos negócios, formais e informais, de forma simplificada e eficiente – buscando ampliar e melhorar os pequenos negócios de modo que contribuíssem com o desenvolvimento regional.

Assim preenchemos uma lacuna existente à época, na oferta de crédito para impulsionar o empreendedorismo na região de Lages (SC), onde 98% dos negócios eram de micro ou pequenas empresas.

Em 2003, diante de novas exigências e necessidades, visando aumentar a sua abrangência, a instituição mudou e ampliou, passando a se chamar Banco da Família.

O Banco da Família é uma instituição de microfinanças, formada por uma associação, registrada 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. Com um modelo eficaz, que permitiu que o seu crescimento acontecesse de forma sustentável, o Banco da Família expandiu ano após ano e tornou-se a maior operação de microcrédito do Sul do país.

Em seus 23 anos concedeu mais de R\$1.089 bilhão de crédito, impulsionando negócios nas mais de 330 mil operações de crédito, em mais de 210 cidades de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná.



# VISÃO

Ser a maior e melhor instituição de microfinanças do Brasil, referência na entrega de soluções e inovação, instigando e apoiando o desenvolvimento dos clientes, colaboradores e de toda sociedade.

Disponibilizamos soluções financeiras customizáveis, para promover a melhoria da qualidade de vida.

# NEGÓCIO

# VALORES

# MISSÃO

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

**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:** Despertar e impulsionar as pessoas para o exercício de seu papel na sociedade.

# Linha do Tempo

1998

## O COMEÇO DE UMA HISTÓRIA DE SUCESSO

Com muito entusiasmo o Banco da Mulher é inaugurado. A oficialização da instituição aconteceu com a posse dos conselhos Consultivo, Deliberativo, Fiscal e Diretoria. O Evento contou com a presença dos parceiros, empresários, autoridades regionais e estaduais.

2000

## PRIMEIRO MILHÃO EM LIBERAÇÕES

A marca é reflexo do empenho e determinação das pessoas responsáveis pela implantação do Banco da Mulher, preocupadas com a condição de vida precária que os trabalhadores de baixa renda tinham.

2003

## HORA DE AUMENTAR, NASCE ENTÃO O BANCO DA FAMÍLIA

O Banco da Mulher cresceu, e mudou seu nome para Banco da Família. A nova marca transmite em seu design a mensagem de impulsionamento e apoio à família.

## R\$10 MILHÕES EM LIBERAÇÕES

Ainda em 2003, mais um marco histórico foi atingido, mostrando o desempenho exemplar do Banco da Família.

2007

## 5 MIL CLIENTES ATIVOS

Conquistada uma meta ousada: atingir os 5 mil clientes ativos, mais uma marca histórica em se tratando de instituições de microcrédito no Brasil.

Esta marca mostra a fidelidade dos clientes com a instituição.

2010

## MODELO PARA O PAÍS

A Comissão de Inclusão Financeira, constituída pelo Sebrae Nacional, Banco Central e pela Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento visitaram o Banco da Família para colher informações sobre a metodologia de trabalho.

# 2011

## JURO ZERO

O Banco da Família passa a conceder, com parceria do Governo do Estado de Santa Catarina, empréstimo a Juro Zero para Microempreendedor Individual (MEI).

# 2014

## PRÊMIO CITI

Selecionada como Instituição de Microfinanças 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.

# 2017

## PARCERIA QUE DEU CERTO

Parceria com Water.org é realidade. Com apoio técnico de US\$ 330 mil, o Banco da Família se compromete a destinar R\$ 24,5 milhões em crédito orientado para que 8.400 famílias tenham acesso a água tratada a saneamento básico.

# 2018

## A MELHOR DO BRASIL

Classificada pela MicroRate como a melhor e maior instituição de microfinanças privada do Brasil e segunda melhor da América Latina e Caribe.

# 2019

## ADOTADA METODOLOGIA SEMÁFORO DE ELIMINAÇÃO DA POBREZA

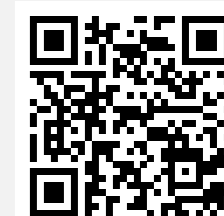
Consiste em um sistema desenvolvido no Paraguai que pontua ações estratégicas e coloca as pessoas como protagonistas das mudanças nas suas vidas. Após adotar a ferramenta, o Banco da Família criou o nome DESPERTAR.

# 2020

## PROGRAMA PRODUTORES DA SERRA

Nada mais natural que o Banco da Família, nascido para desenvolver pequenos negócios alimentícios e fomentar a geração de renda, para estar lado a lado com esta iniciativa. E assim nasceu o programa Produtores da Serra, para apoiar a comercialização, divulgação e valorização de produtos locais através da união entre produtores, Banco da Família e parceiros privados.

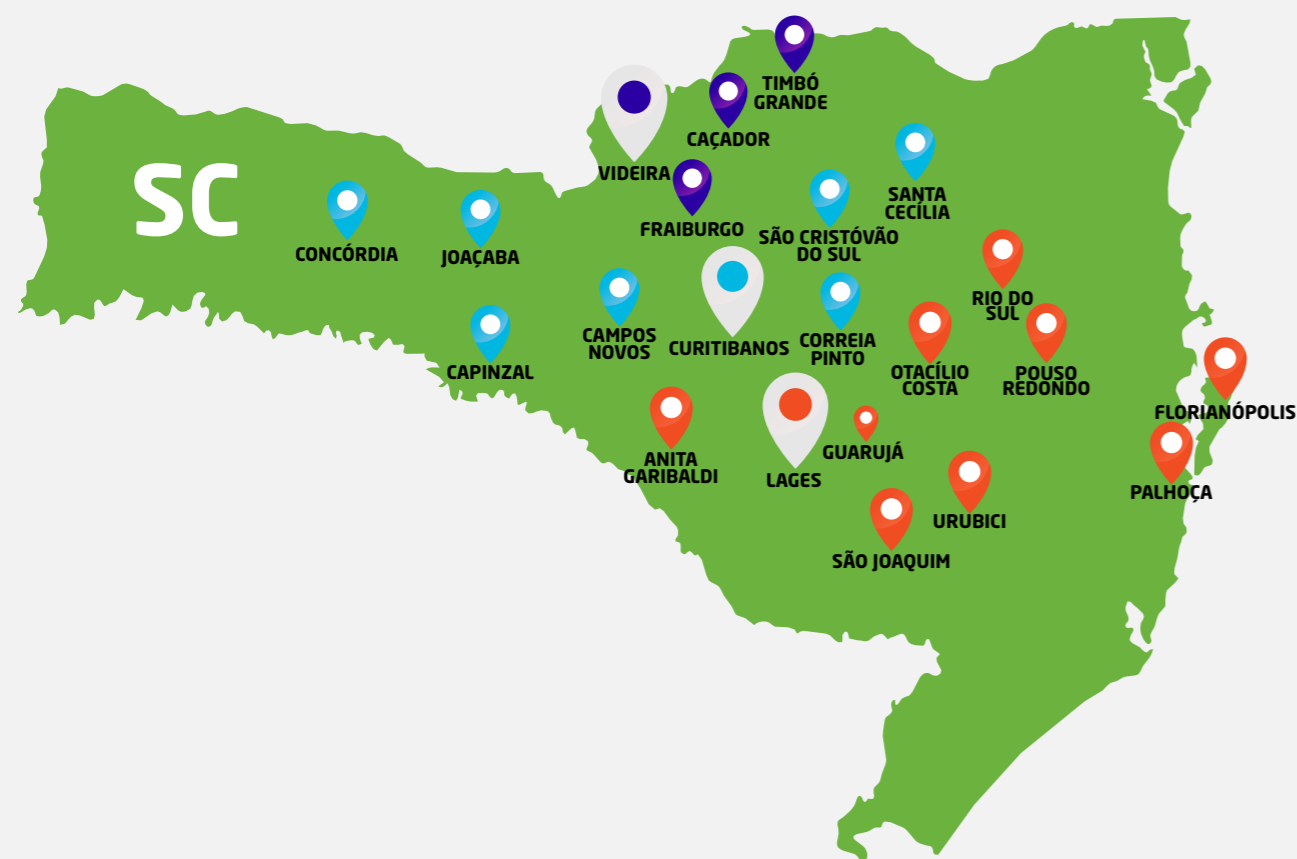
Escaneie e confira nossa linha do tempo completa





# Onde estamos

## Santa Catarina



## Indicadores em SC



**73.416**

Pessoas beneficiadas

**18.354**

Número de operações



**R\$4.581,50**

Ticket médio

**109**

Municípios atendidos

**22**

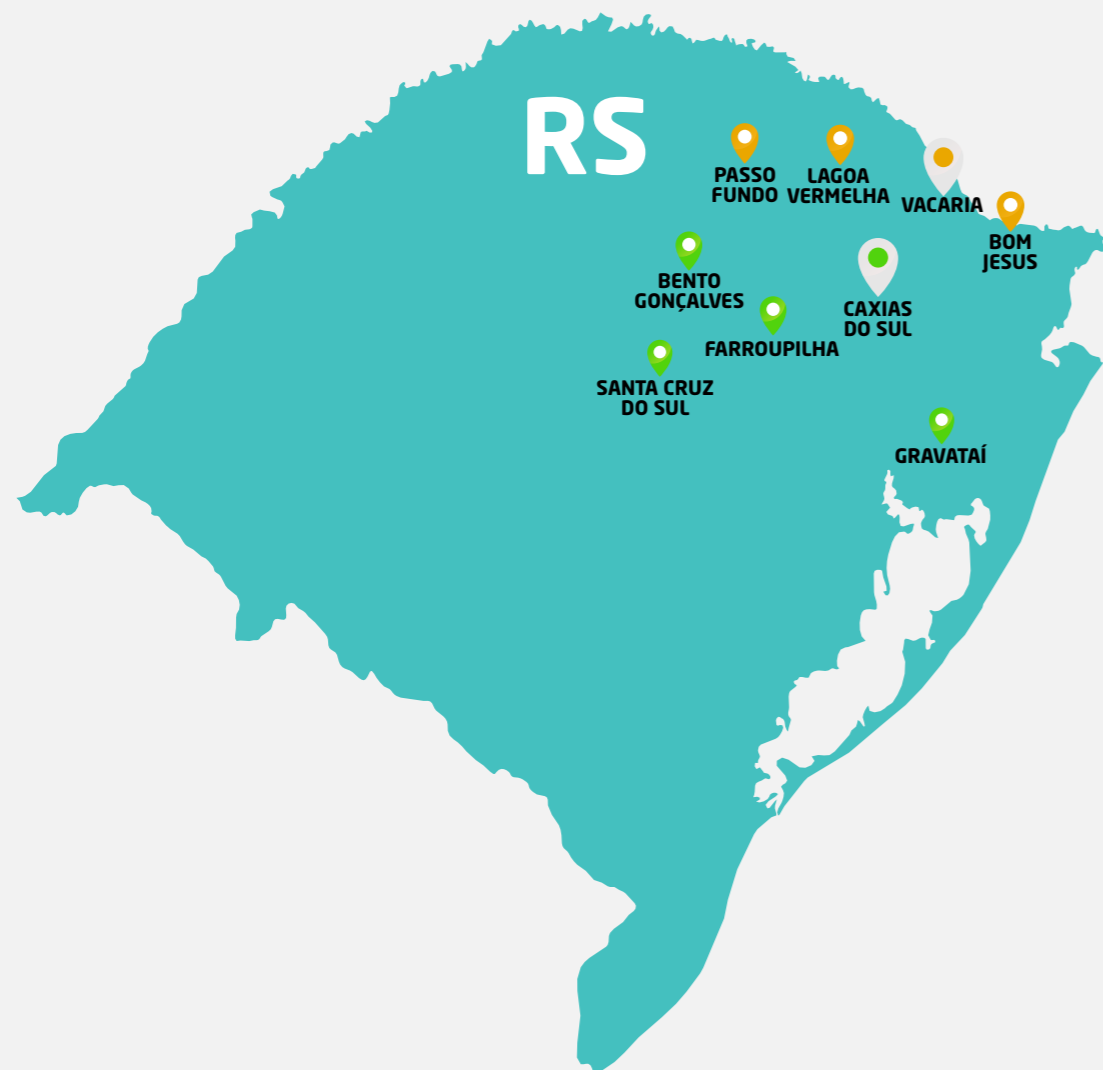
Unidades de atendimento

**R\$84.088.807,78**

Valor emprestado



# Rio Grande do Sul



**67**  
Municípios  
atendidos

**09**  
Unidades de  
atendimento

## Indicadores no RS



**15.856**

Pessoas  
beneficiadas

**3.964**

Número de  
operações



**R\$6.095,07**

Ticket médio

**R\$24.160.875,86**

Valor emprestado



# Indicadores no PR

## Paraná



**5.716**

Pessoas beneficiadas

**1.429**

Número de operações



**R\$6.620,40**

Ticket médio

**36**

Municípios atendidos

**10**

Unidades de atendimento

**R\$9.460.548,32**

Valor emprestado



# Novos Horizontes

## Paraná

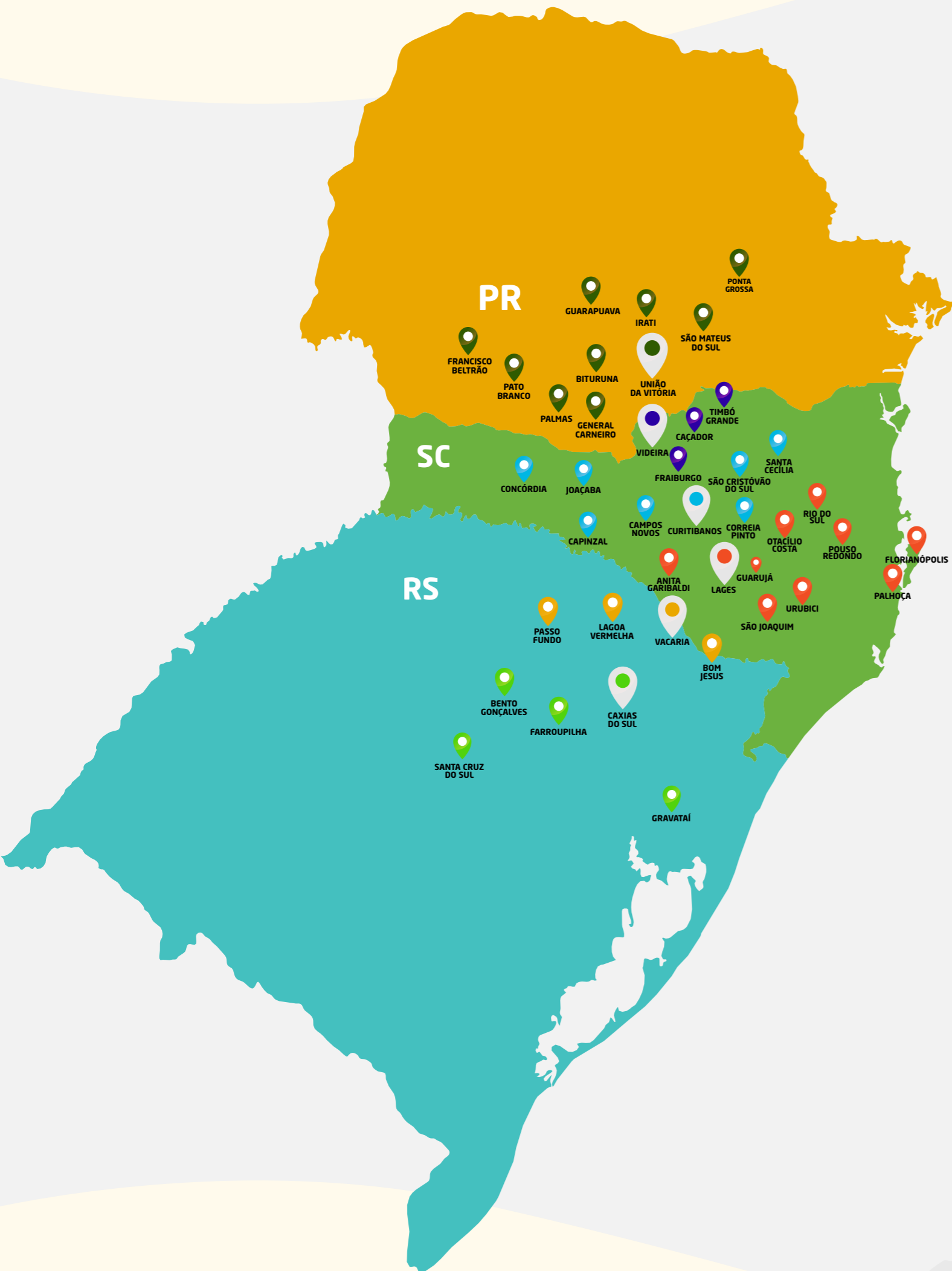
- Ponta Grossa
- Pato Branco
- Francisco Beltrão
- Palmas

## Santa Catarina

- Concórdia
- Rio do Sul

## Rio Grande do Sul

- Passo Fundo
- Santa Cruz do Sul
- Gravataí



# Nossos Produtos



**BF MICROCRÉDITO**

Empreendedores de pequenos negócios formais ou informais podem fazer os investimentos em melhorias e ou ampliação da produção, através do microcrédito.

O empréstimo pode ser utilizado para investir em **capital fixo** (máquinas e equipamentos), **capital de giro** (mercadoria, estoque e matéria prima) e para **reforma do estabelecimento**.



**30.140**

Pessoas beneficiadas



**R\$5.774,32**

Ticket médio

Pequenas e médias reformas são viabilizadas a partir da avaliação do agente de crédito que orienta o cliente de forma a garantir a melhoria das condições de moradia sem que ocorra o sobre-endividamento.

Necessidades ligadas a salubridade, a acessibilidade, a segurança e a ampliação estão contidas nas possibilidades desta solução.



**BF REFORMA**



**13.524**

Pessoas beneficiadas



**R\$5.673,95**

Ticket médio



**BF CASA**

Conquistar a casa própria é o principal sonho da maioria das famílias.

Através deste produto, o Banco da Família viabiliza a realização deste sonho de forma rápida, orientada e acessível, elevando a autoestima e incluindo estas pessoas em um contexto de melhoria contínua.

Muitas vezes, o baixo valor investido se traduz em um grande salto que alcança patamares de vida muito mais dignos.



**3.028**

Pessoas beneficiadas



**R\$12.006,74**

Ticket médio



## BF SANEAMENTO

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



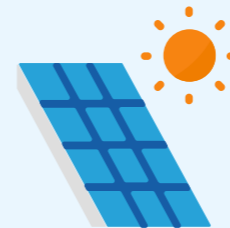
# 8.580

Pessoas beneficiadas



# R\$3.880,88

Ticket médio



## BF SOLAR

O BF Solar traz a oportunidade de utilizar uma energia renovável, alternativa e sustentável captada pela energia luminosa do sol.



# 292

Pessoas beneficiadas



# R\$24.343,41

Ticket médio

Produto disponível para reforçar o capital de giro ou investimento dos empresários das comunidades ou que sejam associados das associações comerciais parceiras.



## BF COOPERA

# 436

Pessoas beneficiadas

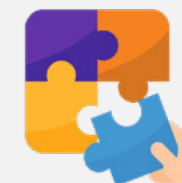


# R\$21.035,56

Ticket médio



Linha de crédito para compra e consertos em bens dos mais variados tipos, disponível para gastos com serviços como carteira de habilitação, escrituras de imóveis, inventários, entre outros.



## BF SOLUÇÕES

# 13.164

Pessoas beneficiadas



# R\$4.336,63

Ticket médio





Criado para apoiar o agricultor familiar desde o plantio até a distribuição de sua produção.



**972**

Pessoas beneficiadas



**R\$11.376,02**

Ticket médio

Uma excelente opção de empréstimo, que permite ao cliente MEI que paga pontualmente, a isenção da última parcela, sendo esta, paga pelo Governo Estadual.

BF Mei Juro Zero é um empréstimo concedido a pessoas jurídicas que estejam enquadradas como MEI – Microempreendedores individuais, exclusivamente no Estado de Santa Catarina.

**JURO  
ZERO%**

**5.840**

Pessoas beneficiadas



**R\$4.233,83**

Ticket médio



A linha de crédito BF Saúde é destinada a qualquer pessoa que deseja ter a segurança de que poderá receber cuidados médicos, de forma rápida e com o especialista de sua confiança.

Além disso, é possível utilizar o crédito para cirurgias, exames médicos, entre outros procedimentos.



**4.220**

Pessoas beneficiadas



**R\$4.171,90**

Ticket médio

Esta linha de empréstimo consignado é uma excelente oportunidade para que pequenas e médias empresas apoiem seus funcionários com um benefício de crédito.



**BF CONVÊNIO**

**8.364**

Pessoas beneficiadas



**R\$3.001,24**

Ticket médio





Linha de crédito destinada para qualificação pessoal e profissional como cursos profissionalizantes, pós-graduação, mestrados e despesas com materiais de estudo.



**472**

Pessoas beneficiadas



**R\$3.210,39**

Ticket médio

A solução mais adequada para o microempresário antecipar o valor das vendas a prazo, com cheques pré-datados.

É dinheiro na hora! Assim, pode oferecer maior prazo de pagamento ao cliente, sem comprometer a liquidez.



**BF TROCA DE CHEQUES**

**11.752**

Pessoas beneficiadas



**R\$1.837,37**

Ticket médio



**BF EMERGÊNCIA**

O Banco da Família criou a linha BF Emergência para amparar as famílias na reconstrução de suas moradias ou empreendimentos afetados por catástrofes naturais.



**60**

Pessoas beneficiadas



**R\$4.019,95**

Ticket médio



# Responsabilidade

# Social



Um olhar  
além das  
microfinanças

# ESG: um olhar para além do lucro

Os desequilíbrios climáticos, o avanço da pobreza e da desigualdade social e os escândalos de corrupção que minam a imagem de diferentes organizações ao redor do mundo fizeram acender o sinal de alerta. Sistema econômico hegemônico, o capitalismo e as grandes corporações globais que o representam no imaginário popular precisam providenciar ajustes de rota para conciliar geração de lucros, disputa por mercados e desenvolvimento social com preservação da natureza.

A equação é complexa. Mas muito do que se pode fazer está resumido em uma sigla: ESG, do inglês environmental, social and governance (em português: ambiental, social e governança). O termo surgiu em 2005, quando a Organização das Nações Unidas (ONU) reuniu vinte entidades financeiras de nove países, incluindo o Brasil, para debater o futuro e buscar meios de estimular que o setor privado atue na busca de soluções para problemas sociais.

O resultado imediato do encontro foi o relatório intitulado "Ganha quem se importa", que traçou os caminhos a serem seguidos por empresas de todos os portes e dos mais variados setores econômicos em todo o mundo. De lá para cá, o ESG ganhou espaço na agenda de executivos e consultores e investidores. Empresas como a catarinense WEG, a Natura Cosméticos e os bancos Itaú, Bradesco e Santander estão entre as grandes corporações que implementaram iniciativas alinhadas à novidade.

As microfinanças têm conexão direta com os propósitos do ESG. Popularizada pelo trabalho do Nobel da Paz Muhammad Yunus, a prática de conceder crédito a pessoas muitas vezes marginalizadas pelo sistema financeiro tradicional tem poder transformador inegável - e no Banco da Família vemos isso desde 1998. Em mais de 23 anos, são inúmeros os casos em que o microcrédito se mostrou ferramenta essencial para a geração de oportunidades e o combate à pobreza.

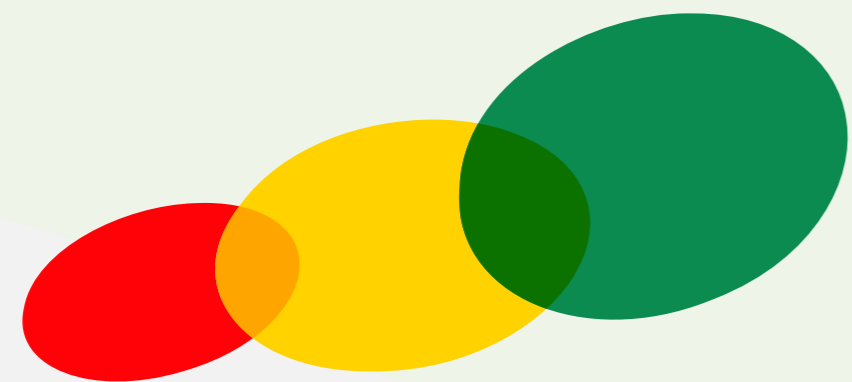
Durante a pandemia isso ficou ainda mais claro - e a proximidade com aqueles que mais carecem de apoio por certo vai gerar ganhos de imagem fundamentais para o futuro das organizações. E o essencial: é possível, sim, conciliar a atuação social responsável com a solidez financeira. Durante a pandemia da COVID-19, o Banco da Família conquistou a classificação como a terceira melhor entidade de microfinanças do mundo, conforme análise da MicroRate.

Ao mesmo tempo, obteve 4,5 estrelas na avaliação da atuação social, ficando entre os 5% que atingiram essa classificação em todo o mundo. Prova de que ESG e saúde financeira não apenas podem andar lado a lado. Mais que isso, governança, preocupação ambiental e atuação social têm força para impulsionar os negócios.

# ESG

desde a  
fundação





# DESPERTAR

SEU FUTURO É AGORA!

# DESPERTAR

Programa Despertar – O Seu Futuro é Agora, destinado a ajudar famílias em estado de vulnerabilidade a melhorarem a qualidade de vida.

Para alcançar o objetivo, o Banco da Família utiliza desde março de 2020 a metodologia “Semáforo da Eliminação da Pobreza”, tecnologia de inovação social desenvolvida pela Fundación Paraguaya e trazida de modo pioneiro ao Brasil.

Em um questionário sobre renda e emprego, saúde e meio ambiente, habitação e infraestrutura, educação e cultura, organização e participação e saúde mental e motivação, os participantes se auto avaliam com respostas que são destacadas nas cores vermelho, amarelo e verde.

A partir daí o Banco da Família faz uma mentoria para auxiliar as pessoas a melhorarem os itens que estiverem nos indicadores vermelho e amarelo para chegarem ao verde considerado como ideal.

## 51

Mentores  
Desenvolvidos



## 379

Famílias  
participantes



## 608

Mulheres



## 487

Homens



Conheça  
mais sobre  
o Programa  
Despertar



## Despertando novos hábitos e cuidados

O programa DESPERTAR também aplicado no Banco da Família, colhe bons frutos que são refletidos na melhoria da qualidade de vida e novos hábitos dos colaboradores.

Um case de sucesso na instituição é a colaboradora Mariane Costa, que após fazer o mapa de vida, identificou os pontos de melhoria e criou o plano de ação.

*"No Plano de Ação, o primeiro objetivo foi melhorar minha saúde*

*física e mental, que alcancei por meio de uma rotina de exercícios físicos. Também consegui criar uma reserva de emergência, meu segundo objetivo. Sempre tive dificuldades em criar uma poupança e o Despertar me ajudou a ver a importância de guardar mensalmente um valor, evitando imprevistos financeiros"* disse Mariane.



## Um exemplo de força de vontade

Celoni e seu esposo João, são clientes do Banco da Família há 8 anos. Em 2021, João visitou a unidade em Santa Cecília-SC levando os carnês e sentindo-se orgulhoso em fazer parte do BF.

Durante conversas com o casal, Eliane Bueno, Agente de Crédito e Mentora do DESPERTAR, identificou a necessidade de incluir dona Celoni no programa.

Com auxílio da Edna Lima, Consultora de Projetos e da Assistente de Projetos, Andresa Merkle, Eliane aplicou o programa com Celoni, que época encontrava-se com depressão, estabelecimento fechado e passava por dificuldades financeiras.

A surpresa veio em pouco tempo, quando Eliane ao passar em frente a casa de Celoni e João, viu que o estabelecimento havia reaberto, *"fiquei muito feliz e muito emocionada, parei e fui conversar com ela, estava mais animada, e muito grata pela ajuda"* disse a Eliane.

Em segunda visita de aplicação do DESPERTAR, Celoni decidiu fechar a parte da padaria e manter o bar, devido ao maior retorno financeiro. Ações do mapa de vida como ler e escrever com a ajuda do filho, estão sendo realizadas por Celoni.

*"O Despertar ajuda tanto a família quanto nos mentores, pois cada nova aplicação nos renova como pessoas"* conclui Eliane.



# Produtores da Serra

PRODUTORES DA SERRA é um programa criado pelo Banco do Família com o objetivo de fomentar a comercialização da produção local impulsionando o crescimento dos pequenos negócios alimentícios, gerando e ampliando a renda dos famílias produtoras.

Selecionamos PRODUTORES que abraçaram a oportunidade e juntos compomos uma rede produtiva, eficiente e sustentável.

Construímos PARCERIAS de venda, atuamos no melhoria e no desenvolvimento dos PRODUTOS, trazemos visibilidade a Serra Catarinense, impulsionamos o desenvolvimento regional.

Apoiar este programa, através da compra e da divulgação, é mais do que fazer parte desta rede, e nutrir o corpo e a alma com produtos de alta qualidade, que levam a história de uma família empreendedora, carregada de sonhos, cultura e tradições.

**17**  
produtores  
cadastrados

**10**  
pontos de  
vendas

**+ de 100**  
produtos oferecidos



Conheça  
mais sobre  
o Programa  
Produtores da  
Serra

**22.802**  
produtos comercializados  
em 2021



BF SANEAMENTO

# Criação da mascote FAMY

Apresentamos a FAMY, nossa mascote, criada para interagir com jovens e levar conhecimento sobre a importância da água potável e saneamento para a saúde das famílias e sustentabilidade do planeta!

Inspirada nas heroínas dos games e desenhos animados atuais, carrega uma pulseira que lhe confere superpoderes.

Sua forma física foi criada para atrair a atenção de adolescentes e empoderá-los, para que se tornem os agentes de mudança de suas famílias, sua comunidade e por onde

mais passarem.

FAMY tem origem na palavra "Família" e foi sugerido por Daiane Caroline e Aline Renata, colaboradoras da Regional de Curitiba-SC, que venceram o concurso interno.

Atuando como agente de inclusão, desenvolvimento e transformação social, nossa personagem está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e veio para apoiar a melhoria na qualidade de vida!



# BF Saneamento nas escolas

Com foco na disseminação de informações sobre o Saneamento Básico, meio ambiente e saúde, a ação aconteceu em **7 escolas** da rede Estadual de Ensino.

**Mais de 350 crianças** foram impactadas pelas palestras, que abordaram os pilares do Saneamento Básico: água, esgoto, lixo e drenagem urbana.

Os estudantes participaram de um concurso de desenhos onde representaram os processos do Saneamento Básico.

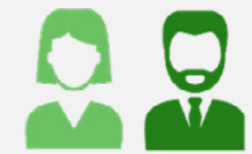
Após o término da ação, os dados coletados foram disponibilizados para a Agência Lages para dar seguimento e realizar visitas apresentando o Banco da Família, seus produtos e oferecendo crédito.

**7**  
escolas  
atendidas

**+ de 350**  
crianças  
sensibilizadas



**5.534**  
visualizações nos vídeos  
de dicas financeiras



**480**  
Pessoas  
impactadas

# Minha Casa Mais Bella

A Empresa Bella Janela idealiza o projeto "Bella Social" que tem como objetivo usar caixas de leite para fazer a forração e a cobertura interna das casas revitalizando-as e transformando-as em um novo ambiente.

Mais de 600 caixas de leite foram arrecadadas pelas unidades do Banco da Família e doadas para o projeto.

**+ de 600**  
caixas de leite  
arrecadadas



# Doando para quem mais precisa

Uniformes doados para Associação do Bairro Santa Cândida - Lages, onde as peças são reformadas e distribuídas para a comunidade.

**100**  
uniformes doados



# Tampet's

O Projeto Tampet's viabiliza o amparo aos animais carentes, de rua e vítimas de abandono.

Através de recursos advindos da reciclagem de tampinhas de plástico, realizam castração e distribuição de rações.

**+ de 100**  
tampet's doados



# Arte de Doar

Somos movidos pela transformação social e melhoria da qualidade de vida. Muitas famílias são impactadas pelo inverno na região Sul. Com o intuito de contribuir, o Banco da Famílias doou acessórios de frio para o SESC - Lages.

Foram arrecadados mais de 200 itens de inverno, como luvas, toucas, meias e cachecóis.

**200**  
itens de inverno doados



# Quem tem fome, tem pressa 2ª edição

Lançada em 2020 a campanha apoiou centenas de famílias em situação de vulnerabilidade e que perderam renda devido a pandemia.

Em 2021 não foi diferente, as equipes do Banco da Família entregaram cerca de 90 cestas básicas em cidades do Paraná, do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

**90**  
cestas básicas arrecadadas.

# Lages pela Vida

Em apoio ao projeto "Lages pela Vida", foram doadas 120 cestas básicas ao Rotary Club destinadas às famílias que participam do projeto.

**120**  
cestas básicas doadas





# Natal Solidário

A empatia certamente é um dos mais nobres sentimentos humanos e por isso em parceria com o 6º BPM o Banco da Família realizou a Campanha Natal Solidário.

Foram mais de 100 brinquedos e 50kg em mantimentos arrecadados e entregues em bairros carentes da cidade de Lages e localidades próximas.



**100**

brinquedos arrecadados.

**50 kg**

de alimentos não perecíveis arrecadados.

# Apoio ao esporte

Uma conquista tem muitas histórias.

Em 2021, nosso patrocínio às Leas da Serra foi importante para a equipe alcançar as conquistas durante o ano.

Além de fortalecer o esporte, estamos levando a representatividade feminina além! Nosso valor de apoio à mulher está sempre muito bem representado por essas guerreiras!



# Compromisso com o meio ambiente



**163.296**

copos descartáveis economizados em 2021, devido ao uso de canecas.



**60kg**

Lacres doados ao projeto Laços de Vida para aquisição de cadeiras de rodas, muletas e/ou cadeiras de banho.



**294 kg**

de material eletrônico descartado de forma correta pela empresa Eco Centro Sul.



**288 kg**

Lixo orgânico depositado nas composteiras em 2021.



# Espaço referência no método Lages de Compostagem

O Banco da Família recebeu a placa de “Espaço Referência Método Lages de Compostagem” no Seminário Lixo Orgânico Zero, sendo um dos 25 premiados.

Fomos a 1ª Instituição Financeira de Lages a aderir a ação do Lixo Orgânico Zero.

Importante passo que ressalta a necessidade de destinar adequadamente os resíduos e o impacto que ele tem na vida de todos.



# Prêmio Europeu de Microfinanças

Criado em 2005 tem como objetivo promover iniciativas de inclusão financeira e destacar suas contribuições inovadoras.

O tema no ano de 2021 foi “Finanças Inclusivas & Cuidados com a Saúde”.

O Banco da Família participou com a linha de crédito BF Saúde que já apoiou mais de 10.000 pessoas na região Sul do Brasil.



# Prêmio ODS 2021

O Banco da Família apoia o Movimento ODS, tornando-se signatário em 2019 e contribuindo com 13 dos 17 objetivos traçados.

3ª Edição do Prêmio recebemos menção honrosa na categoria “Organização da Sociedade Civil” com o Programa Despertar.



# Histórias que amamos contar





BF MICROCRÉDITO

## A força da mulher empreendedora!

Maria Cláudia é uma mulher batalhadora e empreendedora por natureza. Sua carreira começou há mais de 10 anos e hoje tem muita alegria das conquistas alcançadas.

Não desistir na primeira dificuldade que apareceu foi o que a fez crescer, ela encarou de frente e mostrou que é possível prosperar.

Hoje Maria possui um salão de beleza em Vacaria-RS e recentemente começou a investir na venda de roupas.

Cliente há mais de 5 anos do Banco da Família, Maria sente-se grata pelo apoio e a confiança que recebeu, foi com o BF Microcrédito que ela conseguiu fazer melhorias no salão de beleza, aumentar o capital de giro e expandir para o negócio de roupas.





BF CASA



BF SANEAMENTO

## Crédito que transforma vidas!

A história do Celso e da Roseli é marcada por muitos desafios e mudanças.

Um casal que mostra que as decisões tomadas em conjunto fortalecem o relacionamento e melhoram a qualidade de vida.

Depois de tantas mudanças de cidade e casas, a oportunidade de conquistar o próprio lar apareceu e foi aí que pensando em casal, Celso e Roseli procuraram o Banco da Família e solicitaram um crédito para comprar a casa própria e realizar algumas melhorias.

O tempo passou e as condições do banheiro que até então era de madeira começaram a piorar. Celso muito ligado nas propagandas, logo lembrou dos anúncios do Banco da Família no jornal e voltou para solicitar um novo crédito.

Dessa vez, o BF Saneamento foi fundamental para melhorar a qualidade de vida do casal, com o crédito, construíram um banheiro novo e agora levam uma vida mais confortável e feliz.





**BF MICROCRÉDITO**

## Oportunidades que geram renda!

Ires Coussou, trabalhava em uma padaria durante muitos anos, assumia as responsabilidades como se fossem do seu próprio negócio. Com a experiência adquirida, em 2020, Ires decidiu sair do emprego e montar a própria padaria.

No começo as dificuldades de abrir um negócio surgiram, era preciso investimento para que a padaria começasse a funcionar. Então, Ires procurou o Banco da Família e conseguiu o apoio que precisava.

Foi através do BF Microcrédito, que ela pode investir em capital de giro e dar o start no empreendimento.

Hoje a padaria localizada em Anita Garibaldi-SC além de atender a comunidade, atende as escolas da região.



# Impacto em Números



# Impacto em Números

25.170

Clientes ativos

94.944

Pessoas impactadas

5.263,84

Ticket médio (em R\$)

23.736

Operações realizadas

2,52%

Inadimplência  
D+1

132.490.883,94

Carteira Ativa (em R\$)



# Marcos alcançados em 2021



# 1 BILHÃO

de Reais em liberação

Promover a melhoria da qualidade de vida e possibilitar a transformação social fazem parte da missão do Banco da Família.

Alcançar a marca de 1 Bilhão de Reais emprestados e 25.000 clientes ativos faz-se acreditar ainda mais em no trabalho, nas pessoas e em seus ideais!



# 25.000

## Clientes Ativos

São mais de 1.300.000 pessoas que tiveram suas vidas transformadas. Negócios que alavancaram, casas construídas e sonhos realizados.

Estivemos na vida de nossos clientes em momentos de alegria, realização, prosperidade e até mesmo nos momentos mais difíceis.

Estes são marcos históricos para o Banco da Família e desejo é de alcançar ainda mais pessoas!

# Público Atendido

## Gênero



52,25%  
Feminino



47,75%  
Masculino

## Perfil por Atividades



63,89%  
Serviços



27,32%  
Comércio



6,28%  
Agricultura



2,51%  
Indústria

## Perfil do Empreendedor

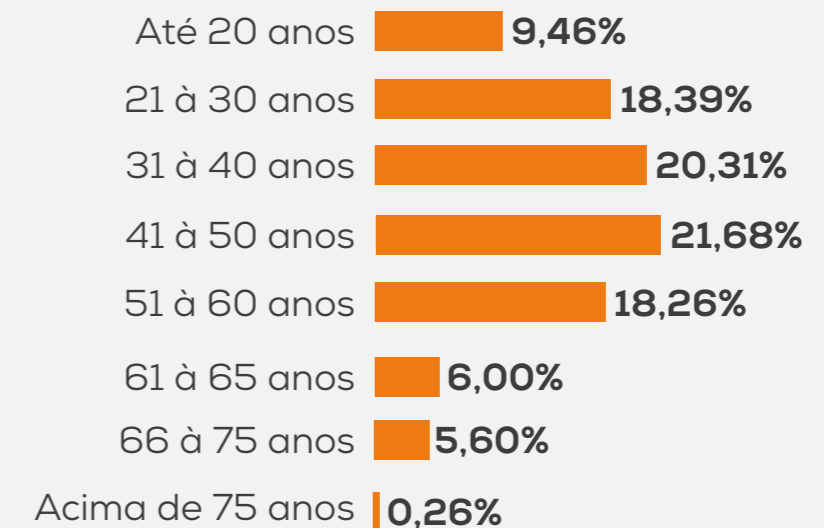


8,02%  
Formal



91,98%  
Informal

## Perfil por Idade



# LGPD no Banco da Família

O Banco da Família preserva a segurança e a transparência com os clientes, e sabe o quão é importante adequar-se e adotar medidas administrativas e técnicas para proteger os dados pessoais controlando e monitorando qualquer violação.

A empresa BPH (Borba, Poffo & Henn sociedade de advogados), realiza a consultoria e o acompanhamento em relação as medidas de implementação e medidas necessárias à adequação no Banco da Família, para isso, uma comissão foi formada por profissionais de cada área ligados ao TI, gestão e jurídico da instituição.

# Ouvidoria

A ouvidoria é um dos principais canais do Banco da Família para coletar sugestões e melhorias sobre o trabalho praticado.

Através desse atendimento é possível descobrir novas maneiras de inovar e oferecer o melhor atendimento para o cliente.

É possível entrar em contato com a ouvidoria pelo e-mail [ouvidoria@bancodafamilia.org.br](mailto:ouvidoria@bancodafamilia.org.br) ou no próprio atendimento das agências, o sigilo é sempre prioridade e a identificação fica a critério do cliente.



8

Atendimentos realizados através da ouvidoria

# Atendimento on-line

O Banco da Família através das redes sociais, site e 0800 disponibiliza um atendimento personalizado para que cada vez mais os clientes tenham informações rápidas e ao seu alcance.

9.717 Contatos em 2021.

## Gênero



60,24%

Feminino



39,76%

Masculino

# Gestão de Pessoas



# Perfil dos colaboradores

## Gênero

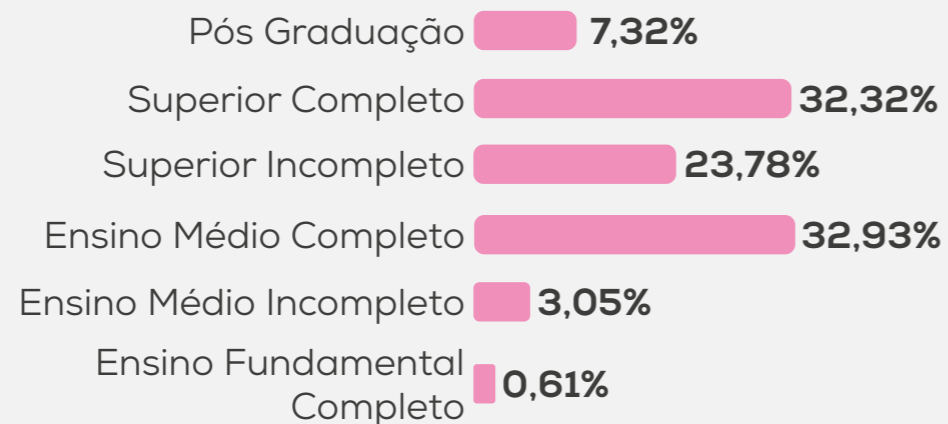


**82%**  
Feminino

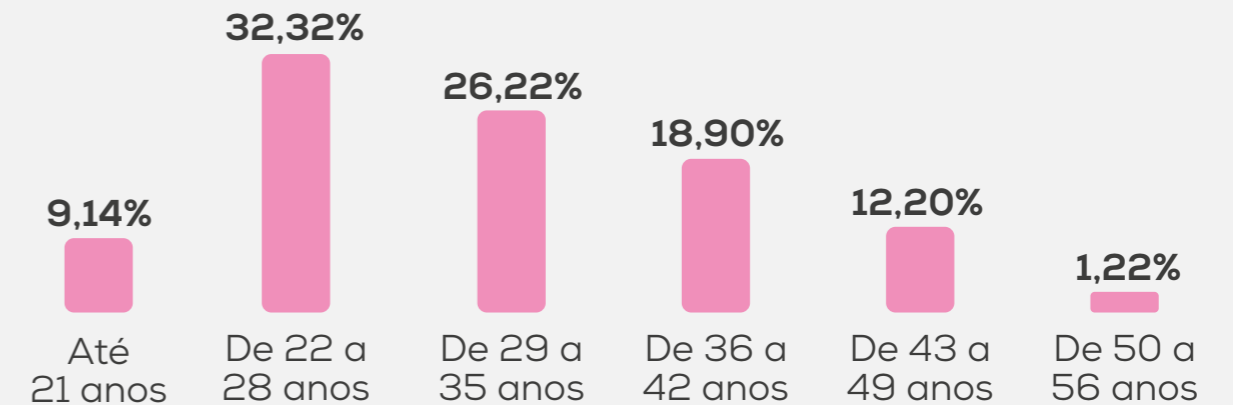


**18%**  
Masculino

## Escolaridade

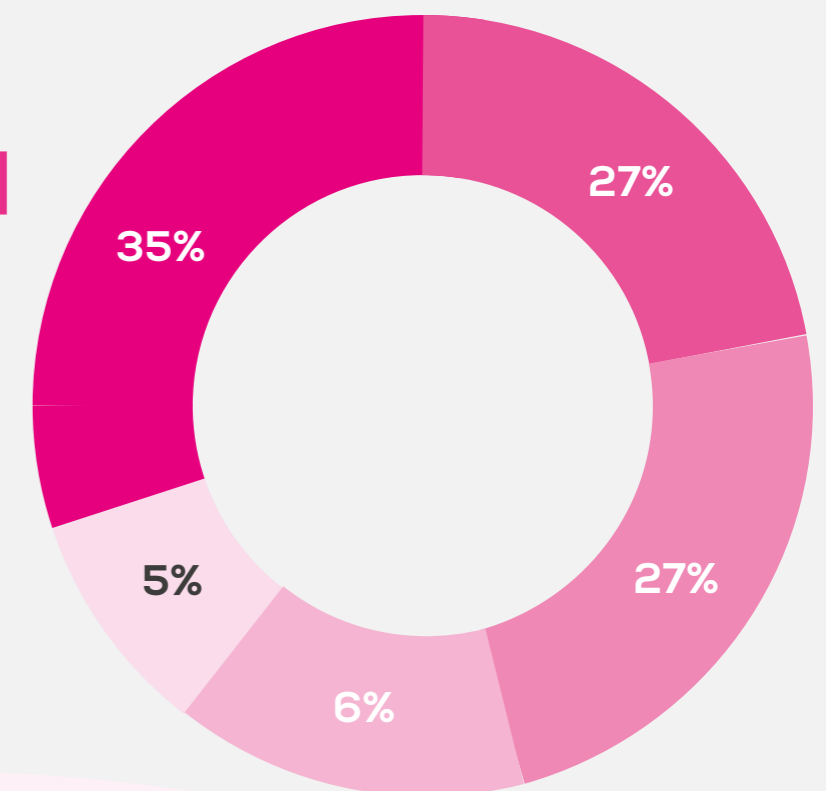


## Idade



## Tempo de Casa

- 1 à 2 anos
- Menos de 1 ano
- 3 à 5 anos
- 6 à 10 anos
- Acima de 11 anos



# Treinamento e Desenvolvimento

Treinar e desenvolver as equipes é fundamental para que o trabalho seja executado da melhor forma e o cliente tenha a experiência ideal do início ao fim do atendimento.

Em 2021, com a retomada dos encontros presenciais, sempre respeitando as normas sanitárias, foram realizados 17 encontros

onde líderes e equipes puderam trocar experiências e realizarem workshops.

Além disso, 9 cursos foram adicionados na Academia BF, para que os colaboradores possam aperfeiçoar o conhecimento cada vez mais.



**9**  
cursos  
novos



**47h**  
de treinamento  
por colaborador



**+7.000**  
horas de  
treinamento  
realizado

Workshops e troca  
de experiências



**17**  
encontros  
presenciais e  
on-line



**26h**  
de duração  
total

Rodas de conversa



**14**  
encontros  
presenciais e  
on-line



**21h**  
de duração  
total



# Jornada de Desenvolvimento de Alta Performance

No Banco da Família a Educação Corporativa é assunto de grande importância! O curso Jornada de Desenvolvimento da Alta Performance foi criado por uma equipe de professores especialistas para estimular o crescimento pessoal e profissional dos nossos colaboradores.

Através de trilhas de capacitação, buscamos a excelência em nosso atendimento BF. Com uma plataforma dinâmica, nosso corporativo e comercial têm acesso a conteúdos exclusivos e didáticos, que elevam o nível de conhecimento, preparando nossas equipes para novos desafios, pessoais e profissionais.

Quando investimos em educação melhoramos nossa qualidade de vida e a comunidade em que vivemos!

Por meio dos mais modernos recursos educacionais construímos um Programa Educacional dirigido aos nossos colaboradores, stakeholders e comunidade, contribuindo para a (re) capacitação e criando um "novo olhar" para a questão do Saneamento Básico nas comunidades, interagindo com a rede escolar, visando o engajamento de todos para essa questão crucial de grande importância para a saúde pública do Brasil.



4

trilhas de conhecimento



32h

carga horária

# Certificação MicroRate

O Banco da Família é o terceiro melhor colocado no ranking mundial das instituições de microfinanças. A informação é da MicroRate, principal qualificadora de operadoras do setor. A instituição catarinense obteve avaliações **A- e 4,5 estrelas entre 204 participantes**. O resultado indica a viabilidade institucional no longo prazo e boa capacidade financeira, além de excelência no desempenho social. A MicroRate destacou também como pontos positivos a governança corporativa, gestão, situação financeira e foco na atuação.

“Submeter nossos números à análise de uma qualificadora em um ano de pandemia e constatar que, apesar de todas as dificuldades, conseguimos manter nosso status, representa uma grande vitória”, disse a presidente do Banco da Família, Isabel Baggio. Em 2020, apesar da crise mundial, o Banco da Família cresceu aproximadamente 30%.

Na qualificação social, a instituição melhorou a marca de quatro estrelas obtida em 2017: passou para **4,5 estrelas**, ficando entre os **5% que atingiram essa classificação**. Segundo a MicroRate, ações que geram impacto social positivo entre os clientes, colaboradores e a sociedade em geral, foram fundamentais para isso.

## Institutional Rating Certificate

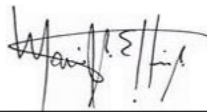
This is to certify that MicroRate has awarded

**BANCO DA FAMÍLIA**

Performance Rating **α-**

This rating remains in effect until **August 2022**

 MicroRate



General Manager MicroRate  
Washington DC, September 2021

## Social Rating Certificate

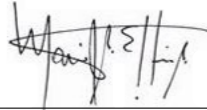
This is to certify that MicroRate has awarded

**BANCO DA FAMÍLIA**



This rating remains in effect until **August 2022**

 MicroRate



General Manager MicroRate  
Washington DC, September 2021



**Números  
traduzidos em**

**RESULTADOS**

# INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2020	Santa Catarina	Rio Grande do Sul	Paraná
Encargos sociais compulsórios	2.185.799	1.711.334	372.749	101.716
Salários	7.746.162	6.278.686	1.157.200	310.276
<b>Total Folha de Pagamento Bruta</b>	<b>9.931.962</b>	<b>7.990.019</b>	<b>1.529.949</b>	<b>411.992</b>
Alimentação	982.844	728.953	198.236	55.655
Saúde	388.529	288.536	82.486	17.507
Segurança e saúde no trabalho	51.092	34.326	14.304	2.462
Transporte	334.278	210.060	92.120	32.097
Educação (bolsa universidade)	28.114	21.795	3.877	2.443
Capacitação e desenvolvimento profissional	103.063	78.242	13.825	10.997
Seguros e empréstimos	26.847	20.807	4.731	1.309
Jovem aprendiz	64.162	44.251	19.911	-
<b>Total</b>	<b>11.910.891</b>	<b>9.416.989</b>	<b>1.959.439</b>	<b>534.462</b>

	2021	Santa Catarina	Rio Grande do Sul	Paraná
Encargos sociais compulsórios	2.606.556	1.976.870	435.484	194.202
Salários	8.127.231	6.231.474	1.302.925	592.831
<b>Total Folha de Pagamento Bruta</b>	<b>10.733.788</b>	<b>8.208.344</b>	<b>1.738.410</b>	<b>787.033</b>
Alimentação	977.559	680.154	199.153	98.251
Saúde	413.026	297.100	81.387	34.539
Segurança e saúde no trabalho	21.078	14.920	4.562	1.594
Transporte	322.904	177.066	88.292	57.545
Educação (bolsa universidade)	9.810	1.019	5.670	3.120
Capacitação e desenvolvimento profissional	106.536	60.923	15.195	30.417
Seguros e empréstimos	26.968	19.846	4.858	2.263
Jovem aprendiz	91.203	61.213	24.268	5.721
Estagiário	3.961	3.961	-	-
Outros benefícios	243.910	210.821	22.738	10.350
<b>Total</b>	<b>12.950.750</b>	<b>9.735.373</b>	<b>2.184.538</b>	<b>1.030.837</b>

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2020	2021
Programa de Educação Financeira	48.140	57.653
Saúde e Saneamento	410.562	400.031
Esporte	18.000	32.000
Outras ações sociais	54.189	17.481
<b>Total</b>	<b>530.891</b>	<b>507.167</b>

## RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

	2020	2021
Santa Catarina	26.907.906	31.208.835
Rio Grande do Sul	10.282.683	10.545.369
Paraná	1.241.017	2.751.448
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>38.431.607</b>	<b>44.505.654</b>

## INDICADOR AMBIENTAL

	2020	2021
Santa Catarina	6.525.429	6.714.491
Rio Grande do Sul	2.534.921	2.269.330
Paraná	954.626	1.585.499
<b>Total</b>	<b>10.014.977</b>	<b>10.569.321</b>

## DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO EM 31 DE DEZEMBRO

	2020	2021
<b>Receita da atividade</b>		
Receita operacional líquida	38.431.607	44.505.654
(-) Despesas com operações de crédito	(6.067.429)	(9.862.372)
(-) Despesas gerais administrativas	(18.794.048)	(20.818.496)
<b>Superávit antes das receitas e despesas financeiras</b>	<b>13.570.130</b>	<b>13.824.785</b>
Receitas financeiras	255.303	351.209
(-) Despesas financeiras	(496.518)	(673.166)
<b>Superávit líquido do exercício</b>	<b>13.328.915</b>	<b>13.502.827</b>

## BALANÇO PATRIMONIAL - ATIVO

	2020	2021
<b>Circulante</b>	<b>74.681.411</b>	<b>85.604.808</b>
Caixa e equivalentes de caixa	9.943.898	10.298.876
Operações de crédito	64.364.544	74.973.591
Outros créditos	372.969	332.340
<b>Não Circulante</b>	<b>41.204.572</b>	<b>51.220.297</b>
Aplicação Financeira	1.578.016	1.637.674
Operações de Crédito	34.935.989	44.862.512
Investimentos	2.751.528	2.835.873
Imobilizado	1.324.220	1.309.278
Intangível	614.819	574.958
<b>Total do Ativo</b>	<b>115.885.982</b>	<b>136.825.105</b>

## BALANÇO PATRIMONIAL - PASSIVO

	2020	2021
<b>Circulante</b>	<b>18.178.77</b>	<b>33.638.528</b>
Empréstimos e financiamentos	15.032.894	30.162.342
Outras obrigações a pagar	3.145.879	3.476.185
<b>Não Circulante</b>	<b>31.106.988</b>	<b>23.083.528</b>
Empréstimos e financiamentos	30.566.439	22.655.978
Provisões para passivos contingentes	540.549	427.549
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>66.600.221</b>	<b>80.103.048</b>
Patrimônio Social	53.271.306	66.600.221
Superávit Acumulado	13.328.915	13.502.827
<b>Total do Passivo</b>	<b>115.885.982</b>	<b>136.825.105</b>



**Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras**

Aos Diretores e Associados da  
**Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família**  
 Lages - SC

**Opinião**

Examinamos as demonstrações financeiras da **Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família** (“Associação”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, demonstração do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família** em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) de microcrédito, Entidade sem Finalidade de Lucro (NBC ITG 2.002/15-R1) e Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas (NBC TG 1.000 –R1).

**Base para opinião**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação a Associação, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

**Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações financeiras**

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) de microcrédito, Entidades sem Finalidade de Lucro (NBC ITG 2.002/15-R1), Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas (NBC TG 1.000 – R1) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Associação, continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Associação ou

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinou em reunião realizada nesta data, nas dependências do Banco da Família, as Demonstrações Financeiras da Instituição relativas ao exercício social, findo em 31/12/2021, elaboradas segundo as normas de contabilidade emanadas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, compreendendo o Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado e demais demonstrativos contábeis.

Considerando:

- a) Que a documentação examinada está formalizada em termos que traduzem adequadamente a situação patrimonial e financeira em 31/12/2021;
- b) Que as verificações se assentam em observações documentais selecionadas, realizadas no decorrer do exercício e nas análises realizadas nas demonstrações financeiras;
- c) Que a prestação de contas foi encaminhada em prazo hábil para análise deste Conselho Fiscal, nos termos do art. 23, "a", art. 32, "I" e art. 37 e incisos, do Estatuto da Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família.

O Conselho Fiscal é de parecer que as Demonstrações Financeiras da Associação Brasileira para o Desenvolvimento da Família – Banco da Família, referentes ao exercício 2021, representam adequadamente a posição patrimonial, econômica financeira da Instituição na data supra, razão pela qual recomendamos a sua aprovação.

Lages, (SC), 18 de março de 2022.

**Luiz Antônio Martello**  
 Conselheiro Fiscal  
 CPF: 501.642.369-53

**Mayckon Michelotto**  
 Conselheiro Fiscal  
 CPF: 892.755.199-00

*Arantes*  
**Humberto Machado Arantes**  
 Conselheiro Fiscal  
 CPF: 196.204.976-00

# Parceiros

Só chegamos até aqui, porque muitas pessoas e organizações contribuíram de maneira fundamental para a construção da história do Banco da Família - uma história que orgulha a todos nós!





**BANCO DA FAMÍLIA**

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

0800 648 4444

